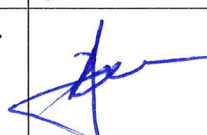



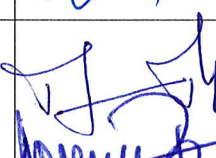



|  |                                 |                           |
|--|---------------------------------|---------------------------|
| ROMANIA<br>UNIVERSITATEA<br>„DIMITRIE CANTEMIR”<br>DIN TÂRGU MUREȘ | MANUALUL CALITĂȚII<br>CALITĂȚII | Cod: UDCTGM_<br>MC        |
|  |                                 | Editia: 02<br>Revizia: 00 |

**MANUALUL CALITĂȚII**  
**THE QUALITY MANUAL**  
Cod: UDCTGM\_ MC

|      | Elemente privind responsabilii/ operațiunea | Numele și prenumele/ Funcția                                       | Structură   | Data           | Semnătura   |
|------|---|--|---|----------------|---|
|      | 1   | 2  | 3   | 4              | 5   |
| 1.1. | Întocmit                                    | Prorector MC și P,<br>Conf. univ. dr. Bălan<br>Sorina- Mihaela     | Comisia de<br>Evaluare și<br>Asigurare a<br>Calității | 15.09.<br>2024 |    |
| 1.2. | Verificat<br>(avizarea<br>conținutului)     | Jurist,<br>Doru Blaj   | Juridic   | 21.09.<br>2024 |   |
| 1.3. | Avizat                                      | Rector,<br>Conf.univ.dr. Ramona<br>Flavia Rațiu                    | Rector  | 25.09.<br>2024 |  |
| 1.4. | Avizat                                      | Președinte CA,<br>Conf.univ.dr. Bogdan<br>Alexandru Murgu          | Consiliul de<br>Administrație                         | 25.09.<br>2024 |  |
| 1.5. | Aprobat                                     | Președinte Senat<br>UDC,<br>Prof.univ.dr. habil<br>Teodor Bodoașcă | Senatul<br>Universității                              | 01.10.<br>2024 |  |
| 1.6. | Arhivare<br>original                        | Jr. Doru Blaj<br>Secr, Delinke Dongolo                             | Juridic<br>CEAC- UDC                                  | 04.10.<br>2024 |  |

|  |                                |                           |
|--|--------------------------------|---------------------------|
| ROMANIA<br>UNIVERSITATEA<br>„DIMITRIE CANTEMIR”<br>DIN TÂRGU MUREȘ | <b>MANUALUL<br/> CALITĂȚII</b> | Cod: UDCTGM_<br>MC        |
|  |                                | Editia: 02<br>Revizia: 00 |

### ACTE NORMATIVE DE REFERINȚĂ

Legea învățământului superior nr. 199/2023;

Hotărâri ale Guvernului privind aprobarea Nomenclatorului domeniilor și al specializărilor/programelor de studii universitare și a structurii instituțiilor de învățământ superior, în vigoare, pe ani universitari;

Metodologia de evaluare externă a calității educației în învățământul superior (aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 962/2024);

Carta Universității „Dimitrie Cantemir” din Târgu Mureș;

SR EN ISO 9000:2015 Sisteme de management al calității – principii fundamentale și vocabular;

SR EN ISO 9001:2015 Sisteme de management al calității – Cerințe;

SR EN ISO 19011:2018 Ghid pentru auditarea sistemelor de management.

## MANUALUL CALITĂȚII THE QUALITY MANUAL Cod: UDCTGM\_MC

|  |                               |                           |
|--|-------------------------------|---------------------------|
| ROMANIA<br>UNIVERSITATEA<br>„DIMITRIE CANTEMIR”<br>DIN TÂRGU MUREȘ | <b>MANUALUL<br/>CALITĂȚII</b> | Cod: UDCTGM_<br>MC        |
|  |                               | Editia: 02<br>Revizia: 00 |

|  |           |
|--|-----------|
| Cuprins  |           |
| <b>ACTE NORMATIVE DE REFERINȚĂ</b>   | <b>2</b>  |
| <b>INTRODUCERE</b>   | <b>5</b>  |
| <b>CAPITOLUL 1. UNIVERSITATEA „DIMITRIE CANTEMIR” DIN TÂRGU MUREȘ</b>                                  | <b>6</b>  |
| <b>MISIUNE, VIZIUNE, VALORI</b>  | <b>6</b>  |
| <b>Misiunea UDCTGM</b>   | <b>6</b>  |
| <b>Viziunea UDCTGM</b>   | <b>7</b>  |
| <b>Valorile</b>  | <b>7</b>  |
| <b>PLANUL STRATEGIC DE DEZVOLTARE INSITUȚIONALĂ 2024-2029 ȘI PLANUL OPERAȚIONAL PE ANUL 2024-2025.</b> | <b>7</b>  |
| <b>OBIECTIVELE STRATEGICE ALE UDCTGM</b>   | <b>8</b>  |
| <b>Obiectiv 1: Dezvoltarea calității educației și cercetării</b>                                       | <b>8</b>  |
| <b>Obiectiv 2: Dezvoltarea resursei umane și susținerea carierei academice</b>                         | <b>8</b>  |
| <b>Obiectiv 3: Adaptarea Universității la dinamica socio-economică</b>                                 | <b>9</b>  |
| <b>Obiectiv 4: Promovarea imaginii Universității și internaționalizarea</b>                            | <b>9</b>  |
| <b>Obiectiv 5: Punerea în practică a politicii în domeniul calității</b>                               | <b>9</b>  |
| <b>OBIECTIVELE ÎN DOMENIUL CALITĂȚII PENTRU PERIOADA 2024-2025</b>                                     | <b>11</b> |
| <b>DECLARAȚIA RECTORULUI PRIVIND POLITICA DE CALITATE</b>  | <b>12</b> |
| <b>POLITICA PRIVIND CALITATEA UNIVERSITĂȚII „DIMITRIE CANTEMIR” DIN TÂRGU MUREȘ</b>                    | <b>13</b> |
| <b>CAPITOLUL 2. GENERALITĂȚI</b>   | <b>15</b> |
| <b>2.1. PREZENTAREA GENERALĂ A UNIVERSITĂȚII</b>   | <b>15</b> |
| <b>2.2. SCOPUL MANUALULUI CALITATII</b>  | <b>16</b> |
| <b>CAPITOLUL 3 TERMENI ȘI ABREVIERI</b>  | <b>17</b> |
| <b>3.1. TERMENI ȘI DEFINIȚII</b>   | <b>17</b> |
| <b>3.2. ABREVIERI</b>  | <b>20</b> |
| <b>CAPITOLUL 4. CONTEXT</b>  | <b>21</b> |
| <b>4.1. ÎNȚELEGEREA ORGANIZAȚIEI ȘI A CONTEXTULUI ÎN CARE ACTIVEAZĂ</b>                                | <b>21</b> |
| <b>4.1.1. ANALIZA PEST</b>   | <b>21</b> |
| <b>4.3. DESCRIEREA SMC</b>   | <b>23</b> |
| <b>CAPITOLUL 5. LEADERSHIP</b>   | <b>25</b> |
| <b>5.1. LEADERSHIP ȘI ANGAJAMENT</b>   | <b>25</b> |
| <b>5.2. ORIENTAREA CĂTRE CLIENT</b>  | <b>25</b> |
| <b>5.3. POLITICA REFERITOARE LA CALITATE</b>   | <b>26</b> |
| <b>5.4. ORIENTARE CATRE CLIENTI</b>  | <b>30</b> |

|  |                               |                           |
|--|-------------------------------|---------------------------|
| ROMANIA<br>UNIVERSITATEA<br>„DIMITRIE CANTEMIR”<br>DIN TÂRGU MUREȘ | <b>MANUALUL<br/>CALITĂȚII</b> | Cod: UDCTGM_<br>MC        |
|  |                               | Editia: 02<br>Revizia: 00 |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>CAPITOLUL 6: PROCESELE ȘI PROCEDURILE SISTEMULUI DE<br/>MANAGEMENT AL CALITĂȚII (SMC) – UDCTGM</b>      | <b>32</b> |
| <b>6.1 Procese de management</b>   | <b>32</b> |
| <b>6.2. Procese de monitorizare și îmbunătățire continuă</b>   | <b>32</b> |
| <b>6.3. Proceduri operaționale și proceduri de sistem</b>  | <b>33</b> |
| <b>CAPITOLUL 7. ASIGURAREA CONFORMITĂȚII CU REGLEMENTĂRILE<br/>LEGALE</b>                                  | <b>34</b> |
| <b>7.1 Conformitatea cu standardele ARACIS</b>   | <b>34</b> |
| <b>7.2 Conformitatea cu legislația națională și internațională</b>   | <b>34</b> |
| <b>CAPITOLUL 8: ASIGURAREA TRANSPARENȚEI ȘI ACCESIBILITĂȚII<br/>INFORMAȚIILOR</b>                          | <b>35</b> |
| <b>8.1 Transparența proceselor de calitate</b>   | <b>35</b> |
| <b>8.2 Implicarea comunității universitare</b>   | <b>35</b> |
| <b>REGULAMENTE ESENȚIALE PENTRU ASIGURAREA CALITĂȚII ȘI BUNEI<br/>FUNȚIONĂRI A PROCESULUI EDUCAȚIONAL.</b> | <b>36</b> |
| <b>LISTA REGULAMENTELOR, METODOLOGHIILOR ȘI ACTELOR SPECIFICE<br/>UDCTGM</b>                               | <b>37</b> |
| <b>LISTA PROCEDURILOR ȘI POLITICILOR SPECIFICE R.G.P.D.</b>  | <b>42</b> |



|  |                                      |  |
|--|--------------------------------------|--|
| <p style="text-align: center;">ROMANIA<br/>UNIVERSITATEA<br/>„DIMITRIE CANTEMIR”<br/>DIN TÂRGU MUREȘ</p> | <p><b>MANUALUL<br/>CALITĂȚII</b></p> | <p style="text-align: center;">Cod: UDCTGM_<br/>MC</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Editia: 02<br/>Revizia: 00</p> |
|--|--------------------------------------|--|

## INTRODUCERE

În conformitate cu Legea nr. 199/2023 și cu Metodologia de evaluare externă a calității educației în învățământul superior, Manualul Calității include o serie de elemente esențiale referitoare la Carta Universității, care reglementează structura organizatorică și funcționarea instituției. Aceste informații sunt prezentate clar și sunt accesibile tuturor membrilor comunității universitare și părților interesate.

Manualul Calității face referire explicită la Carta Universității, un document esențial ce definește modul în care instituția structurează și administrează activitățile. Carta stabilește regulile și procedurile esențiale pentru funcționarea corespunzătoare a Universității și este disponibilă pentru toți cei implicați în viața academică.

Carta Universității descrie misiunea, viziunea și obiectivele strategice ale Universității, precum și principiile fundamentale ce guvernează activitatea academică și administrativă. Manualul Calității stabilește legătura între aceste principii și implementarea proceselor de calitate, subliniind modul în care acestea influențează strategia și activitățile curente ale Universității.

Manualul Calității precizează rolurile și responsabilitățile celor implicați în managementul calității, în conformitate cu prevederile legale și cu structura organizațională detaliată în Carta Universității. Acestea includ entități precum Consiliul de Administrație, Senatul Universității și Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității, care implementează și monitorizează sistemul de management al calității.

Manualul conține o referire clară la politica de calitate a Universității, care se aliniază cu obiectivele stabilite în Carta Universității. Politica reflectă angajamentul instituției față de implementarea Standardelor naționale de calitate a educației în învățământul superior și a Standardele și liniile directoare privind asigurarea calității în Spațiul european al învățământului superior (ESG), precum și a altor reglementări relevante, având ca scop asigurarea unui învățământ superior de înaltă calitate.

Manualul Calității descrie procesele-cheie esențiale pentru asigurarea și îmbunătățirea continuă a calității în învățământul superior. Aceste procese includ evaluarea periodică a programelor de studii, dezvoltarea profesională continuă a personalului academic și administrativ, precum și promovarea unei bune comunicări între studenți, cadre didactice și conducerea Universității.

Manualul Calității asigură transparența proceselor de calitate și garantează accesibilitatea informațiilor pentru toți membrii comunității universitare. Carta Universității și Manualul Calității sunt disponibile și ușor accesibile tuturor, iar modalitățile prin care studenții și personalul pot consulta aceste documente sunt clar menționate.

Legea 199/2023 impune ca Manualul Calității să reflecte un sistem coerent și integrat de management al calității, aliniat cu standardele naționale și europene și cu prevederile legislației naționale. Legea subliniază necesitatea unui sistem de management al calității documentat și evaluarea periodică a performanțelor instituției pentru a asigura un învățământ superior de calitate.

|  |                               |                           |
|--|-------------------------------|---------------------------|
| ROMANIA<br>UNIVERSITATEA<br>„DIMITRIE CANTEMIR”<br>DIN TÂRGU MUREȘ | <b>MANUALUL<br/>CALITĂȚII</b> | Cod: UDCTGM_<br>MC        |
|  |                               | Editia: 02<br>Revizia: 00 |

## **CAPITOLUL 1. UNIVERSITATEA „DIMITRIE CANTEMIR” DIN MUNICIPIUL TÂRGU MUREȘ, JUDEȚUL MUREȘ**

Denumire oficiala: Universitatea „Dimitrie Cantemir” din municipiul Târgu Mureș, județul Mureș;

Sediu central: Str. Bodoni Sandor, nr. 3-5, Târgu Mureș, Romania;

Tel.: +40-365-401.127;

Fax: +40-365-401.125;

E-mail: [universitate@cantemir.ro](mailto:universitate@cantemir.ro) ;

Internet: <http://www.cantemir.ro/>.

Universitatea „Dimitrie Cantemir” din municipiul Târgu Mureș, județul Mureș (acronim UDCTGM) este o instituție de învățământ superior, prima universitate particulară din Transilvania, care a fost înființată în anul 1991 și funcționează ca universitate particulară acreditată prin Legea nr. 136/2005 (publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 434 din 20 mai 2005).

UDCTGM implementează și menține un Sistem de Management al Calității care promovează cultura calității, în acord cu politicile europene și naționale, cu propria misiune instituțională și viziune asupra dezvoltării sale, în conformitate cu cerințele standardului ISO 9001:2015, descris în Manualul Calității.

Calitatea activităților și a rezultatelor obținute reprezintă un obiectiv fundamental pentru UDCTGM, reflectat în Carta universitară. Prin implementarea unui sistem de management al calității, UDCTGM urmărește optimizarea continuă a proceselor educaționale, de cercetare și administrative, cu accent pe evaluarea și autoevaluarea acestora.

Scopul principal este ca activitatea didactică, cercetarea științifică și funcționarea administrativă să răspundă așteptărilor studenților, membrilor comunității academice și altor părți interesate.

Adoptarea sistemului de management al calității contribuie la creșterea performanței instituționale, consolidând încrederea în capacitatea UDCTGM de a depăși așteptările actuale și de a anticipa cerințele viitoare ale beneficiarilor săi.

### **MISIUNE, VIZIUNE, VALORI**

#### **MISIUNEA UDCTGM**

UDCTGM are misiunea de a contribui la dezvoltarea socială și economică a regiunii prin programe educaționale care reflectă nevoile pieței muncii și societății. Prin intermediul cercetării științifice și al programelor de studii, universitatea dorește să transfere cunoaștere și să contribuie la îmbunătățirea calității vieții în comunitate.

Potrivit Ordinului Ministerului Educației Și Cercetării (MEC) nr. 3027/2025 privind stabilirea misiunii instituției de învățământ superior, Senatul UDCTGM, cu Hotărârea nr. 1575 din data de 4 februarie 2025, a stabilit că misiunea Universității „este de educație, având ca finalitate dezvoltarea liberă, integrală și armonioasă a individualității umane a studenților și cursanților ei, formarea personalității lor autonome și asumarea de către aceștia a unui sistem



|  |                       |                           |
|--|-----------------------|---------------------------|
| ROMANIA<br>UNIVERSITATEA<br>„DIMITRIE CANTEMIR”<br>DIN TÂRGU MUREȘ | MANUALUL<br>CALITĂȚII | Cod: UDCTGM_<br>MC        |
|  |                       | Editia: 02<br>Revizia: 00 |

de valori necesare pentru împlinirea și dezvoltarea lor personală, pentru dezvoltarea spiritului antreprenorial, pentru participarea lor cetățenească activă în societate, pentru incluziune socială și pentru angajarea acestora pe piața muncii după absolvirea programelor de studii universitare”. Actuala misiune a UDCTGM se află în procedură de avizare de către MEC.

### VIZIUNEA UDCTGM

UDCTGM își propune să devină un actor esențial în educația superioară din Transilvania și România, cu o abordare centrată pe calitate, etică și adaptabilitate la schimbările socio-economice. Performanța universitară, integrarea absolvenților pe piața muncii și consolidarea unui mediu academic de excelență sunt principalii piloni ai viziunii sale.

### VALORILE

UDCTGM promovează următoarele valori:

- & creativitate și inovare prin libertate de gândire și de expresie;
- & dedicare pentru calitate ai profesionalism;
- & orientare către nevoile studenților, angajatorilor și societății în ansamblu;
- & orientare către diversitate și respect mutual, cooperare și comunicare;
- & șanse egale pentru toți, studenți, cadre didactice, personal suport și colaboratori.

Prin aceste valori, UDCTGM are ca preocupare centrală consolidarea unei identități distincte în cadrul învățământului superior în context european.

### Planul strategic de dezvoltare instituțională 2024-2029 și Planul operațional pe anul 2024-2025.

Cele patru direcții strategice care decurg din misiunea UDCTGM generează obiectivele sale strategice:

I. Educație competitivă, în cadrul de referință a „Procesului Bologna”:

1. *Studii universitare de licență* furnizează educație la nivel universitar de licență în concordanță cu cerințele și nevoile studenților, ale angajatorilor și ale societății în ansamblu;

2. *Studii universitare de master* furnizează oportunități educaționale diverse prin promovarea de programe de studii masterale orientate spre cercetare, spre domenii complementare (inter și/sau trans-disciplinare) sau spre profesionalizare într-un domeniu specializat;

3. *Angajare* – furnizarea de programe de studii și servicii conexe care conduc la formarea de competențe necesare pe piața muncii (cunoaștere, abilități, deprinderi) și la îmbunătățirea calității vieții absolvenților.

II. Cercetare creativă

4. *Stimularea dezvoltării intelectuale și a creativității în cadrul programelor de cercetarea științifică* – atragerea de surse de finanțare pentru creșterea numărului de programe de cercetare științifică, precum și a performanței cercetării științifice (calitate și productivitate)

III. Focalizare pe oameni

|  |                                      |  |
|--|--------------------------------------|--|
| <p style="text-align: center;">ROMANIA<br/>UNIVERSITATEA<br/>„DIMITRIE CANTEMIR”<br/>DIN TÂRGU MUREȘ</p> | <p><b>MANUALUL<br/>CALITĂȚII</b></p> | <p style="text-align: center;">Cod: UDCTGM_<br/>MC</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Editia: 02<br/>Revizia: 00</p> |
|--|--------------------------------------|--|

5. *Acces larg și diversitate* – accesarea, parcurgerea și finalizarea programelor de studii de către un corp studentesc mai numeros, mai divers și mai bine pregătit, competitiv, după absolvire, pe piața muncii locală, regională, națională și europeană.

6. *Asigurarea de resurse umane și infrastructură* – asigurarea și multiplicarea resurselor și optimizarea utilizării acestora prin recrutarea și reținerea unui corp profesoral și personal suport și administrativ de calitate înalta în vederea creării unui mediu optim de învățare, predare și cercetare, la standarde internaționale.

#### IV. Alianțe strategice

7. *Crearea și consolidarea alianțelor strategice* – preocupare pentru inițierea de alianțe noi și consolidarea alianțelor existente cu: universități și comunități academice și de cercetare din țară și din străinătate, inclusiv în cadrul general al politicii Uniunii Europene referitoare la e-learning și învățare pe tot parcursul vieții (lifelong learning); școlile din județ și din regiune; mediul de afaceri; instituții guvernamentale; comunitățile locale și regionale etc.

### **OBIECTIVELE STRATEGICE ALE UDCTGM**

*Planul strategic al UDCTGM pentru perioada 2024-2025 cuprinde cinci obiective:*

#### **OBIECTIV 1: DEZVOLTAREA CALITĂȚII EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII**

Măsuri:

✓ *Adaptarea ofertei educaționale:* În concordanță cu planul managerial, se va continua procesul de modernizare a programelor de studii de licență și master, astfel încât acestea să răspundă cerințelor dinamice ale pieței muncii și noilor tendințe educaționale la nivel european și internațional. Universitatea va implementa programe care pun accentul pe abilități practice și competențe relevante.

✓ *Digitalizarea proceselor didactice:* Digitalizarea este un obiectiv major, urmând să se investească în platforme online pentru predare, evaluare și comunicare, aliniindu-se astfel la cerințele actuale ale educației online și hibrid. Dotarea cu echipamente moderne pentru cadre didactice și creșterea accesibilității resurselor digitale sunt esențiale.

✓ *Consolidarea cercetării științifice:* Cercetarea științifică va fi stimulată prin alocarea unor fonduri dedicate și crearea unui cadru care să încurajeze publicarea de articole în reviste de prestigiu, participarea la conferințe internaționale și elaborarea de proiecte de cercetare interdisciplinare.

✓ *Colaborări interdisciplinare:* Universitatea va încuraja colaborările între facultăți și parteneriate cu instituții de cercetare din țară și străinătate pentru a stimula producția științifică și inovarea. De asemenea, cadrele didactice vor fi sprijinite în accesarea fondurilor europene pentru cercetare.

#### **OBIECTIV 2: DEZVOLTAREA RESURSEI UMANE ȘI SUSȚINEREA CARIEREI ACADEMICE**

Măsuri:

✓ *Recrutarea și promovarea cadrelor didactice:* Se va continua implementarea unui sistem de recrutare bazat pe competență și rezultate academice, cu respectarea procedurilor stricte de



|  |                               |                           |
|--|-------------------------------|---------------------------|
| ROMANIA<br>UNIVERSITATEA<br>„DIMITRIE CANTEMIR”<br>DIN TÂRGU MUREȘ | <b>MANUALUL<br/>CALITĂȚII</b> | Cod: UDCTGM_<br>MC        |
|  |                               | Editia: 02<br>Revizia: 00 |

concursuri pentru posturi, precum și un proces de promovare transparent, centrat pe excelență profesională.

✓ *Formare continuă pentru cadrele didactice:* În spiritul dezvoltării continue, cadrele didactice vor beneficia de programe de perfecționare profesională și vor fi încurajate să participe la schimburi de experiență și cursuri internaționale pentru a rămâne în pas cu tendințele educaționale globale.

✓ *Mobilități internaționale:* UDCTGM va susține mobilitățile cadrelor didactice și ale studenților prin programe precum Erasmus+, sprijinind astfel colaborările internaționale și transferul de cunoștințe.

✓ *Mentorat și sprijin pentru cadrele tinere:* Un sistem de mentorat va fi creat pentru a ghida cadrele didactice tinere în parcursul lor academic și pentru a facilita integrarea lor în comunitatea universitară.

### **OBIECTIV 3: ADAPTAREA UNIVERSITĂȚII LA DINAMICA SOCIO-ECONOMICĂ**

Măsuri:

✓ *Educația centrată pe student:* UDCTGM va continua să aplice metode de predare care pun accentul pe participarea activă a studenților, dezvoltarea creativității și abilităților practice. De asemenea, studenții vor avea un rol activ în evaluarea calității actului educațional.

✓ *Parteneriate cu mediul economic și autoritățile locale:* UDCTGM va întări colaborările cu mediul de afaceri și autoritățile locale pentru a accesa fonduri europene, a iniția proiecte comune și a integra absolvenții în piața muncii.

✓ *Diversificarea ofertei educaționale:* În funcție de nevoile pieței muncii, vor fi dezvoltate noi programe de studii care să răspundă provocărilor socio-economice actuale. De asemenea, se va încuraja integrarea mai profundă a studenților în activități extra-curriculare și sesiuni de practică în instituții relevante.

### **OBIECTIV 4: PROMOVAREA IMAGINII UNIVERSITĂȚII ȘI INTERNAȚIONALIZAREA**

Măsuri

✓ *Evenimente academice și culturale internaționale:* UDCTGM va continua să organizeze și să sprijine evenimente cu participare internațională, atât în domeniul academic, cât și cultural, pentru a-și spori vizibilitatea și a atrage studenți și cadre didactice din străinătate.

✓ *Parteneriate internaționale:* Se vor consolida relațiile cu universități și centre de cercetare din străinătate prin semnarea de parteneriate strategice.

✓ *Programe de predare în limbi străine:* Susținerea predării în limbi străine și crearea de programe de studii cu diplomă dublă, în colaborare cu universități din spațiul european.

### **OBIECTIV 5: PUNEREA ÎN PRACTICĂ A POLITICII ÎN DOMENIUL CALITĂȚII**

Măsuri:

✓ Promovarea unei culturi instituționale care include principii și valori majore precum:

|  |                       |                           |
|--|-----------------------|---------------------------|
| ROMANIA<br>UNIVERSITATEA<br>„DIMITRIE CANTEMIR”<br>DIN TÂRGU MUREȘ | MANUALUL<br>CALITĂȚII | Cod: UDCTGM_<br>MC        |
|  |                       | Editia: 02<br>Revizia: 00 |

educația pentru viitor, educația permanentă, educația pentru autogestiune, parteneriatul educațional, calitatea și excelența în condiții de schimbare.

✓ Asigurarea unui învățământ formativ, centrat pe student, în care inovarea curriculară și metodică, în acord cu cerințele pieței muncii și cu standardele naționale și internaționale, facilitează formarea și cunoașterea avansată

✓ Înzestrarea studenților cu competențele necesare integrării active și eficiente în profesii și în viața socială, orientarea lor spre o atitudine creatoare, critică și independentă și spre un comportament dinamic și cu forță de adaptare la situații noi prin competență și permanentă autoinstruire.

✓ Susținerea prioritară a calității cercetării științifice, printr-un ansamblu de măsuri privind personalul, finanțarea și asigurarea logistico-materială, la nivelul standardelor impuse universităților cu misiune de învățământ și cercetare.

✓ Asigurarea funcționalității structurilor de management al calității, punerea consecventă în aplicare a mecanismelor și procedurilor de asigurare a calității.

✓ Promovarea unei politici consecvente de dezvoltare calitativă a corpului profesoral propriu, prin aplicarea sistematică și riguroasă a standardelor de calitate în evaluarea și promovarea personalului existent.

✓ Dezvoltarea și diversificarea structurilor universitare, în acord cu tendințele de evoluție a instituțiilor și sistemelor de învățământ superior, cu evoluțiile din domeniul științelor și al pieței calificărilor universitare, care să asigure universității și fiecărei facultăți o structură flexibilă și adaptabilă la dinamica vieții academice, științifice și social-economice.

✓ Aplicarea unui management economico-financiar eficient, întemeiat pe planificarea strategică, care să permită corelarea programelor de dezvoltare instituțională cu resursele financiare disponibile sau care pot fi atrase prin programe de învățământ și cercetare de calitate, prin participarea la programele europene.

✓ Adaptarea la restructurărilor impuse de integrarea europeană, extinderea relațiilor cu universități din Europa și compatibilizarea curriculum-ului și a organizării instituționale cu standardele practicate în Aria Europeană a Educației și Cercetării.

✓ Dezvoltarea patrimoniului de clădiri și spații, extinderea și modernizarea dotărilor pentru învățământ și cercetare la nivelul cerințelor actuale, continuarea efortului investițional în laboratoare didactice și de cercetare performante.



|  |                       |                           |
|--|-----------------------|---------------------------|
| ROMANIA<br>UNIVERSITATEA<br>„DIMITRIE CANTEMIR”<br>DIN TÂRGU MUREȘ | MANUALUL<br>CALITĂȚII | Cod: UDCTGM_<br>MC        |
|  |                       | Editia: 02<br>Revizia: 00 |

## OBIECTIVELE ÎN DOMENIUL CALITĂȚII PENTRU PERIOADA 2024-2025

### 1. Creșterea calității educației și cercetării

Respectarea și îndeplinirea cerințelor studenților și părților interesate: UDCTGM va adapta permanent oferta educațională, aliniind programele de studii la cerințele pieței muncii și la tendințele educaționale internaționale. Digitalizarea proceselor didactice și investițiile în resurse moderne vor asigura accesul facil la educație de calitate.

### 2. Dezvoltarea resursei umane și susținerea carierei academice

Dezvoltarea competențelor profesionale: UDCTGM va implementa programe de formare continuă, mobilități internaționale și schimburi academice pentru a sprijini perfecționarea cadrelor didactice și integrarea lor în rețele internaționale de cunoaștere.

Implicarea angajaților în îmbunătățirea calității: Prin crearea unui sistem de mentorat și promovarea excelenței profesionale, personalul universitar va fi motivat să contribuie activ la procesul de optimizare continuă a activităților academice și administrative.

### 3. Adaptarea UDCTGM la dinamica socio-economică

Respectarea cerințelor legale și de reglementare: Toate procesele universitare vor fi aliniate la standardele naționale și internaționale, inclusiv la SR EN ISO 9001:2015, asigurând astfel conformitatea și eficacitatea sistemului de management al calității.

Integrarea absolvenților în piața muncii: Prin dezvoltarea unor programe de studii flexibile, colaborări cu mediul economic și susținerea educației centrate pe student, universitatea va facilita inserția profesională rapidă a absolvenților.

### 4. Promovarea imaginii UDCTGM și internaționalizarea

Creșterea vizibilității internaționale: Organizarea de evenimente academice internaționale, parteneriate cu universități din străinătate și programe de studii în limbi străine vor contribui la consolidarea reputației Universității pe scena globală.

### 5. Implementarea și optimizarea sistemului de management al calității

Asigurarea resurselor necesare: UDCTGM va alocă resurse logistice, financiare și umane pentru funcționarea eficientă a structurilor de management al calității și pentru dezvoltarea infrastructurii educaționale și de cercetare.

Îmbunătățirea continuă: Prin aplicarea unui management strategic, bazat pe evaluări periodice și feedback constant, universitatea va asigura adaptabilitatea proceselor la schimbările din mediul academic și socio-economic.

|  |                       |                           |
|--|-----------------------|---------------------------|
| ROMANIA<br>UNIVERSITATEA<br>„DIMITRIE CANTEMIR”<br>DIN TÂRGU MUREȘ | MANUALUL<br>CALITĂȚII | Cod: UDCTGM_<br>MC        |
|  |                       | Editia: 02<br>Revizia: 00 |

## DECLARAȚIA RECTORULUI PRIVIND POLITICA DE CALITATE

*Universitatea „Dimitrie Cantemir” din municipiul Târgu Mureș, jud. Mureș este mai mult decât un loc unde se desfășoară procese educaționale și de cercetare. Este un spațiu al cunoașterii, al dezvoltării personale și profesionale, unde fiecare student, cadru didactic și angajat contribuie la construirea unui viitor mai bun pentru întreaga comunitate.*

*Ca rector, îmi asum responsabilitatea de a ghida universitatea cu integritate și dedicare, având mereu în centru binele celor care ne trec pragul. Ne propunem să oferim nu doar educație de calitate, ci și sprijin, inspirație și oportunități reale de creștere.*

*Ne angajăm:*

*- să punem studenții pe primul loc, să le ascultăm nevoile, să le respectăm vocile și să le oferim un mediu sigur și stimulativ pentru învățare și inovare;*

*- să dezvoltăm continuu programele de studiu adaptându-le la cerințele pieței muncii, astfel încât absolvenții noștri să fie nu doar competitivi, ci și pregătiți să contribuie activ la progresul societății;*

*- să sprijinim și respectăm comunitatea academică investind în formarea și perfecționarea continuă a cadrelor didactice, recunoscându-le munca și încurajând schimbul de idei și experiențe;*

*- să colaborăm cu mediul socio-economic pentru a asigura relevanța educației și pentru a crea legături puternice între universitate și societate;*

*- să promovăm excelența în cercetare încurajând curajul de a explora, de a inova și de a transforma cunoașterea în soluții reale pentru provocările actuale;*

*- să îmbunătățim constant procesele interne ascultând feedbackul, evaluând performanțele și adaptându-ne rapid la schimbările din mediul academic și social.*

*Cred cu tărie că educația schimbă destine, iar noi, ca universitate, avem responsabilitatea de a fi un far de lumină și speranță pentru toți cei care ne aleg.*

*Cu respect, muncă și deschidere spre nou, vom continua să creștem împreună, consolidând statutul Universității „Dimitrie Cantemir” ca instituție de excelență.*

***Cu încredere și recunoștință,***

***Rector, Conf. univ. dr. Ramona Flavia Rațiu***

***Universitatea „Dimitrie Cantemir” din Târgu Mureș***



|  |                                |   |
|--|--------------------------------|---|
| ROMANIA<br>UNIVERSITATEA<br>„DIMITRIE CANTEMIR”<br>DIN TÂRGU MUREȘ | <b>MANUALUL<br/> CALITĂȚII</b> | Cod: UDCTGM_<br>MC<br><br>Editia: 02<br><br>Revizia: 00 |
|--|--------------------------------|---|

## **POLITICA PRIVIND CALITATEA UNIVERSITĂȚII „DIMITRIE CANTEMIR” DIN TÂRGU MUREȘ**

UDCTGM își asumă responsabilitatea implementării și îmbunătățirii continue a unui sistem performant de management al calității, aliniat la standardele naționale, europene și internaționale. Prin această politică, ne angajăm să promovăm excelența academică, cercetarea de impact și o educație centrată pe student, contribuind activ la progresul societății.

### *Viziune*

UDCTGM își asumă ca viziune consolidarea în plan regional, național și internațional a unui sistem educațional și științific de certă performanță și excelență, centrat pe dezvoltarea liberă, integrală și armonioasă a individualității umane, pe formarea personalității autonome și, implicit, pe asumarea unui sistem de valori care sunt necesare pentru dezvoltarea spiritului antreprenorial, pentru participarea cetățenească activă în societate, pentru incluziunea socială și, nu în ultimul rând, pentru angajarea pe piața muncii a absolvenților Universității.

### *Misiune*

Misiunea Universității este de a genera, certifica și transfera cunoaștere către societate. Misiunea UDCTGM este de educație, având ca finalitate dezvoltarea liberă, integrală și armonioasă a individualității umane a studenților și cursanților ei, formarea personalității lor autonome și asumarea de către aceștia a unui sistem de valori necesare pentru împlinirea și dezvoltarea lor personală, pentru dezvoltarea spiritului antreprenorial, pentru participarea lor cetățenească activă în societate, pentru incluziune socială și pentru angajarea acestora pe piața muncii după absolvirea programelor de studii universitare

### *Valorile noastre*

Echitate, excelență, integritate, profesionalism, respect, flexibilitate, diversitate, transparență, colaborare, responsabilitate, dezvoltare durabilă.

### *Angajamentele fundamentale ale politicii de calitate*

#### *Orientare către studenți și părțile interesate*

Identificăm și răspundem proactiv nevoilor și așteptărilor studenților, cadrelor didactice, personalului administrativ, partenerilor socio-economici și comunității, adaptând programele educaționale la dinamica pieței muncii.

#### *Dezvoltarea continuă a competențelor*

Oferim programe educaționale și oportunități de învățare continuă, încurajând dezvoltarea profesională și personală pe tot parcursul vieții.

|  |                                |   |
|--|--------------------------------|---|
| ROMANIA<br>UNIVERSITATEA<br>„DIMITRIE CANTEMIR”<br>DIN TÂRGU MUREȘ | <b>MANUALUL<br/> CALITĂȚII</b> | Cod: UDCTGM_<br>MC<br>Editia: 02<br>Revizia: 00 |
|--|--------------------------------|---|

*Colaborare strategică cu mediul socio-economic*

Consolidăm parteneriate naționale și internaționale pentru a oferi studenților acces la stagii, proiecte aplicate și resurse relevante pentru integrarea pe piața muncii.

*Exelență în educație și cercetare*

Suștinem activ cercetarea științifică, publicarea rezultatelor și participarea la schimburi academice, promovând inovația și contribuind la avansul cunoașterii.

*Implicarea și motivarea personalului*

Cultivăm un mediu de lucru bazat pe respect, colaborare și responsabilitate, în care cadrele didactice și personalul administrativ sunt încurajați să participe activ la procesele de îmbunătățire continuă.

*Climat universitar incluziv și susținător*

Promovăm respectul, diversitatea și egalitatea de șanse, asigurând fiecărui membru al comunității universitare condițiile necesare dezvoltării personale și profesionale.

*Rol activ al studenților în asigurarea calității*

Încurajăm studenții să contribuie direct la procesele de evaluare și îmbunătățire a calității educației, oferindu-le un cadru deschis de dialog și implicare. Această politică de calitate este integrată în cultura organizațională a Universității „Dimitrie Cantemir” din Târgu Mureș și reprezintă un angajament ferm față de progres, adaptabilitate și construirea unui viitor educațional solid.

**Rector,**

**Conf. univ. dr. Ramona Flavia Rațiu**

**Universitatea „Dimitrie Cantemir” din Târgu Mureș**



Conducerea UDCTGM are responsabilitatea de a urmări și asigura implementarea politicii privind calitatea, ca parte esențială a angajamentului față de excelență academică și dezvoltare instituțională.

Autoritatea și responsabilitatea pentru coordonarea, implementarea și menținerea sistemului de management al calității sunt delegate Prorectorului pentru Managementul Calității și Proiecte, asigurând astfel o gestionare eficientă și orientată spre rezultate.

Prin reprezentantul conducerii pentru sistemul de management al calității, UDCTGM se asigură că prevederile Manualului Calității și ale tuturor documentelor asociate sunt comunicate, înțelese și aplicate de întregul personal academic și administrativ.

Conducerea la cel mai înalt nivel garantează că politica și obiectivele privind calitatea sunt accesibile și disponibile atât pentru toți angajații universității, cât și pentru public, la cerere, consolidând astfel transparența și responsabilitatea instituțională.

**Prorector Managementul Calității și Proiecte,**

**Conf. univ. dr. Sorina-Mihaela Bălan**





|  |                       |                           |
|--|-----------------------|---------------------------|
| ROMANIA<br>UNIVERSITATEA<br>„DIMITRIE CANTEMIR”<br>DIN TÂRGU MUREȘ | MANUALUL<br>CALITĂȚII | Cod: UDCTGM_<br>MC        |
|  |                       | Editia: 02<br>Revizia: 00 |

## CAPITOLUL 2. GENERALITĂȚI

### 2.1. PREZENTAREA GENERALĂ A UNIVERSITĂȚII

Universitatea „Dimitrie Cantemir” a fost înființată în 1991, fiind prima universitate particulară din Transilvania și a doua din România. Prin valorile promovate, ocupă un loc important în peisajul educațional și științific național.

Universitatea își aliniază activitatea la standardele europene, contribuind la formarea unei societăți democratice și oferind un cadru deschis pentru dezvoltarea intelectuală și interacțiunea între studenți de diverse etnii. Susține excelența atât în rândul cadrelor didactice, cât și al studenților, încurajând o permanentă căutare culturală și științifică.

De la înființarea **Facultății de Drept**, Universitatea și-a extins constant oferta educațională, adăugând:

- **Facultatea de Științe Economice**, cu pragraphemele de studii: *Finanțe-Bănci și Economia Comerțului, Turismului și Serviciilor*
  - **Facultatea de Psihologie**, programul de studii: *Psihologie*
  - **Facultatea de Geografie**, programul de studii: *Geografia Turismului*
- Începând cu 2017, prin Hotărârea Guvernului nr. 615/2017, au fost autorizate:
- **Facultatea de Medicină Dentară,**
  - **Facultatea de Balneofiziokinetoterapie și Recuperare.**

Activitățile teoretice și practice se desfășoară în Campusul „Dimitrie Cantemir”, care dispune de o bază materială modernă. Practica studenților este asigurată și prin parteneriate cu instituții de profil: tribunale, judecătoria, bănci, agenții de turism, muzee și instituții de învățământ.

**Identitatea Universității „Dimitrie Cantemir” din Târgu-Mureș este definită prin:**

a. **Denumire:** Universitatea „Dimitrie Cantemir” din municipiul Târgu-Mureș, jud. Mureș (UDCTGM);

- În limba engleză: "Dimitrie Cantemir" University of Târgu-Mureș, Mureș County (UDCTGM);

b. **Sediul:** Str. Bodoni Sandor, nr. 3-5, Târgu Mureș

c. **Website:** [www.cantemir.ro](http://www.cantemir.ro)

d. **Sigla Universității**

e. **Zilele Cantemir** (eveniment tradițional al UDCTGM)

|  |                               |                           |
|--|-------------------------------|---------------------------|
| ROMANIA<br>UNIVERSITATEA<br>„DIMITRIE CANTEMIR”<br>DIN TÂRGU MUREȘ | <b>MANUALUL<br/>CALITĂȚII</b> | Cod: UDCTGM_<br>MC        |
|  |                               | Editia: 02<br>Revizia: 00 |

## 2.2. SCOPUL MANUALULUI CALITATII

Prin intermediul Manualului Calității (MC), UDCTGM demonstrează:

- Implementarea Sistemului de Management al Calității (SMC) conform standardului ISO 9001:2015, documentat, menținut și îmbunătățit continuu;
- Conformitatea cu politica SMC și respectarea reglementărilor în vigoare;
- Furnizarea constantă a unor servicii de calitate, adaptate nevoilor studenților, comunității universitare și părților interesate;
- Creșterea satisfacției beneficiarilor prin procese de îmbunătățire continuă;
- Angajamentul pentru performanță și dezvoltarea continuă a SMC.

Utilizarea Manualului Calității:

- Intern: pentru informarea, conștientizarea și instruirea personalului;
- Extern: pentru organisme de certificare, clienți și părți interesate, la cerere.

MC este aprobat de conducerea UDCTGM, iar aplicarea lui este obligatorie pentru toate procesele din cadrul SMC.

Elaborare și actualizare:

Prezenta ediție a Manualului Calității a fost elaborată de persoana desemnată de rector, Prorectorul pentru Managementul Calității și Proiecte. Orice propunere de modificare trebuie prezentată acestuia.

Prorector Managementul Calității și Proiectelor

Conf. Univ. Dr. Sorina-Mihaela Bălan





|  |                       |                           |
|--|-----------------------|---------------------------|
| ROMANIA<br>UNIVERSITATEA<br>„DIMITRIE CANTEMIR”<br>DIN TÂRGU MUREȘ | MANUALUL<br>CALITĂȚII | Cod: UDCTGM_<br>MC        |
|  |                       | Editia: 02<br>Revizia: 00 |

## CAPITOLUL 3 TERMENI ȘI ABREVIERI

### 3.1. TERMENI ȘI DEFINIȚII

Pentru implementarea SMC se aplică termenii și definițiile din standardul SR EN ISO 9001:2015.

1. **ELABORARE:** Conceperea și redactarea unui document, atestată prin nume, semnătură și dată.

2. **APROBARE:** Semnifică acordul de fond, prin nume, semnătură și dată, și impune aplicarea documentului.

3. **VERIFICARE:** Semnifică, prin nume, semnătură și dată, confirmarea respectării unor cerințe.

4. **DIFUZARE:** Transmiterea de exemplare ale unui document, în conformitate cu o listă de difuzare, și retragerea reviziilor nevalabile.

5. **SISTEM DE MANAGEMENT:** Sistem care are ca scop stabilirea politicii și a obiectivelor, precum și îndeplinirea acestora.

6. **SISTEM DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII:** Sistem de management care conduce și controlează o organizație în ceea ce privește calitatea.

7. **POLITICA REFERITOARE LA CALITATE:** Intenții generale ale conducerii unei organizații privind calitatea, exprimate oficial de managementul la vârf.

8. **OBIECTIV AL CALITĂȚII:** O țintă sau intenție care are legătură cu calitatea.

9. **CONTROLUL CALITĂȚII:** Parte a managementului calității care se ocupă de îndeplinirea cerințelor calității.

10. **ASIGURAREA CALITĂȚII:** Parte a managementului calității care se ocupă de furnizarea încrederii că cerințele calității vor fi îndeplinite.

11. **ÎMBUNĂTĂȚIREA CALITĂȚII:** Parte a managementului calității care se concentrează asupra creșterii capacității de a îndeplini cerințele de calitate.

12. **ÎMBUNĂTĂȚIREA CONTINUĂ:** Activitate recurentă care sporește capacitatea de a îndeplini cerințele.

13. **UNIVERSITATEA „DIMITRIE CANTEMIR” DIN MUNICIPIUL TÂRGU MUREȘ, JUDEȚUL MUREȘ:** În cadrul acestui Manual al Calității, este „Organizatia” la care face referire standardul de referință.

14. **PRODUS:** În învățământul superior, termenul de „produs” a dobândit diverse conceptualizări, fiind atribuit cursului, programului educațional, planului de învățământ sau persoanei care urmează o anumită formă de învățământ. În cadrul acestui manual, „produsul” este valoarea adăugată obținută de student la terminarea programului de studiu parcurs.

Valoarea adăugată poate reprezenta:

- un nivel de pregătire cu recunoaștere oficială (Certificat, Diplomă, Diplomă de Master),
- competențe dobândite,
- motivația/competența de a urma alte forme de pregătire (forme superioare de pregătire; educație pe tot parcursul vieții).

|  |                                |   |
|--|--------------------------------|---|
| ROMANIA<br>UNIVERSITATEA<br>„DIMITRIE CANTEMIR”<br>DIN TÂRGU MUREȘ | <b>MANUALUL<br/> CALITĂȚII</b> | Cod: UDCTGM_<br>MC<br>Editia: 02<br>Revizia: 00 |
|--|--------------------------------|---|

15. **PROCES:** Succesiunea de acțiuni necesare pentru obținerea unei valori adăugate la nivelul cerut de părțile interesate.

16. **EVALUARE:** Procesul de măsurare și apreciere a efortului și rezultatelor individuale pentru a determina dacă este atins sau nu nivelul cerut de performanță. Acest proces poate include orice examinare, lucrare scrisă, lucrare practică sau orice altă sarcină pe care trebuie să o îndeplinească individul evaluat și care este luată în considerare în cadrul determinării rezultatului final.

17. **CLIENTI:**

*Clienți externi:*

- primari - Studenții înmatriculați în cadrul programelor educaționale ale UDCTGM;
- secundari - elevi, firme și organizații, instituții guvernamentale, comunități locale, naționale și internaționale etc.

*Clienți interni:* Toți angajații. Clienții interni și externi desemnează „părțile interesate” în activitatea universității.

18. **CURRICULUM (PLAN DE ÎNVĂȚĂMÂNT):** Descrierea conținutului general al unui ansamblu organizat de experiențe de învățare, care oferă structura conceptuală și planificarea temporală necesare pentru a obține un nivel de pregătire cu recunoaștere oficială.

19. **CURS:** Ansamblul organizat de experiențe de învățare într-un domeniu definit.

20. **COMUNITATE:** Clienți și alți constituenți care participă la furnizarea și/sau utilizarea unui rezultat.

21. **COORDONATOR DE CURS:** Persoana care are responsabilitatea de a coordona un curs și/sau echipa de cadre didactice care participă la predarea unui curs.

22. **OFERTA DE CURS:** Un document întocmit și prezentat în scopul de a valida un curs sau de a obține finanțare pentru un curs.

23. **REZULTATELE CURSULUI:** Vezi definiția PRODUSULUI.

24. **MATERIAL DIDACTIC:** Suportul informațional utilizat de cadrele didactice și studenți pe parcursul procesului educațional.

25. **METODE DE PREDARE:** Ansamblul de metode utilizate pentru desfășurarea unui curs la parametrii indicați în programa analitică.

26. **FURNIZORI:**

Interni:

- principali – Corpul profesoral,
- auxiliari – Serviciile suport, Serviciile administrative.

Externi:

- persoane sau organizații din țară,
- parteneri internaționali,
- proiecte educaționale internaționale,
- materiale suport și logistică etc.

27. **EVALUARE ȘI TESTARE FINALĂ:** Poate include examinări formale, evaluări continue, teste, evaluări pe parcurs ale unor competențe și/sau evaluarea satisfacției clienților/părților interesate.

28. **ORIENTARE:** Programe destinate familiarizării studenților și/sau noilor angajați cu activitățile și programele specifice ale UDCTGM Târgu Mureș.



|  |                       |                           |
|--|-----------------------|---------------------------|
| ROMANIA<br>UNIVERSITATEA<br>„DIMITRIE CANTEMIR”<br>DIN TÂRGU MUREȘ | MANUALUL<br>CALITĂȚII | Cod: UDCTGM_<br>MC        |
|  |                       | Editia: 02<br>Revizia: 00 |

29. **EVALUARE INIȚIALĂ:** Determinarea gradului de competență a unui client primar (student) potențial în vederea înmatriculării în cadrul programelor UDCTGM Târgu Mureș.
30. **REZULTATE:** Nivel de performanță al clientului măsurat în raport cu standardele predefinite în programa analitică.
31. **PROGRAM:** Ansamblul proceselor de proiectare, implementare și dezvoltare a unei serii de module destinate satisfacerii unui complex predefinit de competențe și deprinderi. Programul trebuie să includă documentație relevantă cu privire la curriculum (inclusiv programele analitice) și resursele adecvate.
32. **PROGRAM DE STUDIU:** Următoarele forme educaționale pot constitui programe de studiu:
- un program de studii universitare de licență în forma zi,
  - un program de studii universitare de master în forma zi,
  - un program de studii postuniversitare de specializare,
  - un program de studii postuniversitare de perfecționare etc.
33. **SERVICII:** Activități suport care contribuie la eficacitatea serviciilor educaționale și conexe furnizate clienților.
34. **STUDENT:** O persoană înmatriculată în cadrul unui program de studiu la UNIVERSITATEA „DIMITRIE CANTEMIR” DIN MUNICIPIUL TÂRGU MUREȘ, JUDEȚUL MUREȘ. Principalul client extern și, simultan, „produsul” și „rezultatul” central al activităților UDCTGM.
35. **SERVICII ADIȚIONALE PENTRU STUDENȚI:**
- o Sprijinul acordat studenților care întâmpină dificultăți de învățare sau, dimpotrivă, au rezultate excepționale, oferit în afacerea programului stabilit,
  - o Servicii auxiliare și suport,
  - o Servicii specializate pentru acordarea de sprijin studenților în alte domenii decât educațional.
36. **PERSONAL SUPORT:** Personal care asigură suport tehnic și administrativ studenților și cadrelor didactice.

|  |                               |                           |
|--|-------------------------------|---------------------------|
| ROMANIA<br>UNIVERSITATEA<br>„DIMITRIE CANTEMIR”<br>DIN TÂRGU MUREȘ | <b>MANUALUL<br/>CALITĂȚII</b> | Cod: UDCTGM_<br>MC        |
|  |                               | Editia: 02<br>Revizia: 00 |

### 3.2. ABREVIERI

**CA** – Consiliul de Administrație

**CEAC** – Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității

**CEAC-F** – Comisia pentru Asigurarea Calității la nivel de facultate

**CF** – Consiliul Facultății

**FP** – Fișa postului

**IL** – Instrucțiune de lucru

**PA** – Procese auxiliare

**PI** – Procese de monitorizare, măsurare, analiză și îmbunătățire

**PM** – Procese de management

**PO** – Procedură operațională

**PS** – Procedură de sistem

**R** – Rector

**SMC** – Sistemul Managementului Calității

**SU** – Senatul Universității

**UDCTGM** – Universitatea „Dimitrie Cantemir” din municipiul Târgu Mureș, județul Mureș



|  |                       |                           |
|--|-----------------------|---------------------------|
| ROMANIA<br>UNIVERSITATEA<br>„DIMITRIE CANTEMIR”<br>DIN TÂRGU MUREȘ | MANUALUL<br>CALITĂȚII | Cod: UDCTGM_<br>MC        |
|  |                       | Editia: 02<br>Revizia: 00 |

## CAPITOLUL 4. CONTEXT

### 4.1. ÎNȚELEGEREA ORGANIZAȚIEI ȘI A CONTEXTULUI ÎN CARE ACTIVEAZĂ

#### 4.1.1. ANALIZA PEST

Analiza factorilor politici, economici, social-culturali și tehnologici relevanți pentru UDCTGM, în contextul transilvănean și național, este esențială pentru adaptarea strategică la mediul actual. Acești factori influențează semnificativ funcționarea și dezvoltarea UDCTGM.

##### 1. Factori politici:

- **Situația geopolitică regională și internațională:** Contextul geopolitic actual poate afecta mobilitatea academică și colaborările internaționale.
- **Stabilitatea și predictibilitatea legislației:** Modificările frecvente în legislația educațională pot influența planificarea strategică a UDCTGM.
- **Alinierea legislației naționale cu cea internațională în educație, cercetare și inovare:** Concordanța legislativă facilitează parteneriatele internaționale și accesul la programe de finanțare. Legea învățământului superior nr. 199/2023 oferă cadrul normativ adecvat în acest sens.
- **Implementarea politicilor de dezvoltare în educație și cercetare:** Programele naționale și internaționale de dezvoltare pot oferi oportunități de finanțare și colaborare.
- **Politici de angajare și motivare a absolvenților:** Inițiativele guvernamentale care sprijină integrarea absolvenților pe piața muncii pot crește atractivitatea programelor universitare ale UDCTGM.
- **Acorduri internaționale de schimb și colaborare universitară:** Parteneriatele internaționale contribuie la diversificarea ofertei educaționale și la creșterea prestigiului instituțional.

##### 2. Factori economici:

- **Situația economică națională și internațională:** Stabilitatea economică influențează finanțarea educației și capacitatea studenților de a-și susține studiile.
- **Dinamica indicatorilor macroeconomici:** Inflația, PIB-ul, rata șomajului și dobânzile afectează atât bugetul UDCTGM, cât și puterea de cumpărare a studenților.
- **Nivelul competitivității economice naționale:** O economie competitivă, aflată într-un proces constant de dezvoltare și diversificare, poate atrage investiții în educație și cercetare, precum și posibilități sporite pentru inserția absolvenților UDCTGM pe piața muncii.
- **Fluctuațiile cursului valutar:** Acestea pot influența costurile pentru studenții internaționali și bugetul pentru resursele educaționale.
- **Regimul fiscal:** Taxele și facilitățile fiscale pot afecta bugetul universității și atractivitatea programelor sale.
- **Puterea de consum a populației:** Veniturile populației influențează capacitatea de a investi în educație.

|  |                       |                           |
|--|-----------------------|---------------------------|
| ROMANIA<br>UNIVERSITATEA<br>„DIMITRIE CANTEMIR”<br>DIN TÂRGU MUREȘ | MANUALUL<br>CALITĂȚII | Cod: UDCTGM_<br>MC        |
|  |                       | Editia: 02<br>Revizia: 00 |

- **Competitivitatea altor universități:** Taxele și ofertele educaționale ale altor instituții influențează decizia studenților.
- **Capacitatea de finanțare a studenților străini:** Accesul la burse și alte surse de finanțare determină atractivitatea universității pentru studenții internaționali.

### 3. Factori social-culturali:

- **Stilul de viață al populației:** Preferințele și obiceiurile culturale influențează cererea pentru anumite programe de studii.
- **Motivația absolvenților pentru dezvoltare profesională:** Nivelul de ambiție și aspirațiile profesionale afectează cererea pentru programe avansate.
- **Disponibilitatea de a profesa în România:** Tendința de migrație a absolvenților influențează piața muncii locale și cererea pentru anumite specializări.
- **Diferențele socio-culturale ale studenților străini:** Integrarea culturală și adaptarea la mediul local pot afecta experiența educațională.
- **Atitudinea față de educație:** Valorizarea educației în societate influențează investițiile și participarea la programele universitare.
- **Accesul la informație și comunicare:** Disponibilitatea resurselor informaționale afectează procesul educațional și cercetarea.

### 4. Factori tehnologici:

- **Impactul tehnologiei asupra programelor de studiu:** Evoluțiile tehnologice necesită actualizarea constantă a curriculei pentru a rămâne relevante.
- **Rata inovației tehnologice, în special în medicină:** Progresul rapid în domeniul medical impune adaptarea continuă a programelor de studiu și a infrastructurii de cercetare.

UDCTGM trebuie să monitorizeze și să se adapteze la acești factori pentru a asigura relevanța și competitivitatea programelor sale de studii și de cercetare științifică.

#### 4.1.2. ANALIZA SWOT

##### S. Puncte tari:

- Prestigiul și tradiția UDCTGM în educația superioară, recunoscută la nivel local, național și internațional;
- Relații bune cu mediul economic local și regional, facilitând parteneriate solide;
- Calitatea profesională a colectivului academic, cu cadre didactice competente;
- Prezența unor cadre didactice tinere, motivate să adopte metode moderne de predare;
- Proiectele de dezvoltare a infrastructurii Universității.

##### W. Puncte slabe:

- Curricula uneori prea teoretizată, insuficient adaptată la nevoile actuale ale pieței muncii;
- Adaptare insuficientă a programelor de studii la cerințele pieței de muncă;
- Lipsa unui sistem de evaluare unitar al studenților, ce ar putea afecta uniformitatea și transparența procesului educațional;
- Sarcinile administrative suplimentare ale cadrelor didactice, care pot reduce timpul dedicat activităților educaționale și de cercetare.

##### O. Oportunități:



|  |                       |                           |
|--|-----------------------|---------------------------|
| ROMANIA<br>UNIVERSITATEA<br>„DIMITRIE CANTEMIR”<br>DIN TÂRGU MUREȘ | MANUALUL<br>CALITĂȚII | Cod: UDCTGM_<br>MC        |
|  |                       | Editia: 02<br>Revizia: 00 |

- Diversificarea tematicilor de cercetare interdisciplinară;
- Colaborări de lungă durată cu universități din țară și străinătate, care susțin dezvoltarea academică și cercetarea științifică comună;
- Promovarea și extinderea programelor de studii, pentru a răspunde cerințelor pieței muncii.

#### ***T. Amenințări:***

- Rezistența umană la schimbare, care poate întârzia implementarea noilor reforme și metodologii educaționale;
- Competiția din partea centrelor universitare finanțate de la bugetul statului, ce pot atrage studenți;
- Exodul absolvenților, datorat condițiilor economice și sociale;
- Inegalitățile salariale mari între domeniul universitar de stat și cel privat

#### ***Strategie pentru maximizarea oportunităților:***

Crearea unui sistem de management al calității care să se adapteze continuu schimbărilor interne și externe, axându-se pe îmbunătățirea proceselor educaționale și administrative.

#### ***Riscuri identificate:***

- Posibile blocaje în educație și cercetare din cauza modificărilor legislative și schimbărilor economico-sociale rapide;
- Scăderea interesului pentru anumite programe de studii, ceea ce ar putea duce la un număr mai mic de studenți și absolvenți;
- Scăderea interesului pentru profesiile oferite din cauza incertitudinii cerințelor pieței muncii.

### **4.3. DESCRIEREA SMC**

UDCTGM are stabilit un sistem de management al calității în conformitate cu cerințele standardului ISO 9001:2015, descris în Manualul Calității. Aspecte interne și externe identificate, care influențează contextul organizațional, sunt utilizate la determinarea SMC al Universității. Astfel, cerințele SMC se aplică pentru toate procesele care se derulează respectiv:

- activitățile de pregătire din cadrul universității;
- activitățile administrative, care asigură suportul pentru derularea procesului educațional.

### **4.4. SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ȘI PROCESSELE SALE**

Procesele incluse în SMC sunt structurate în 4 categorii:

1. procese de management - PM
2. procese principale - PP
3. procese auxiliare - PA
4. procese de monitorizare, măsurare, analiză și îmbunătățire - PI.

La determinarea proceselor necesare SMC se iau în considerare următoarele aspecte:

- identificarea elementelor de intrare cerute și a elementelor de ieșire așteptate la nivel de procese;
- succesiunea și interacțiunea proceselor;
- identificarea și aplicarea unor metode de monitorizare, măsurare, analizare și evaluare, precum și indicatori adecvați, necesare pentru a se asigura derularea proceselor și controlul eficace al acestora;



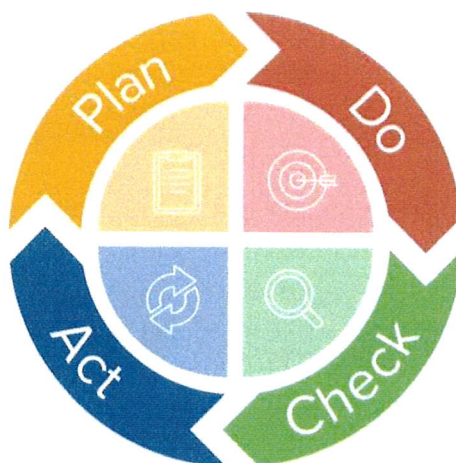
|  |                       |                           |
|--|-----------------------|---------------------------|
| ROMANIA<br>UNIVERSITATEA<br>„DIMITRIE CANTEMIR”<br>DIN TÂRGU MUREȘ | MANUALUL<br>CALITĂȚII | Cod: UDCTGM_<br>MC        |
|  |                       | Editia: 02<br>Revizia: 00 |

- identificarea resurselor necesare și asigurarea disponibilității acestora;
- stabilirea responsabilităților și autorității pentru procese;
- tratarea riscurilor și oportunităților determinate;
- implementarea schimbărilor pentru a asigura realizarea rezultatelor intenționate;
- îmbunătățirea proceselor și a SMC.

Prin documentele SMC s-au stabilit criteriile și metodele necesare pentru a se asigura că:

- desfășurarea și controlul proceselor sunt eficiente;
  - sunt asigurate resursele necesare pentru a susține desfășurarea și monitorizarea proceselor;
  - în cadrul proceselor sunt identificate și tratate riscurile și oportunitățile;
  - procesele sunt monitorizate, măsurate, analizate și sunt stabilite măsuri de îmbunătățire;
  - sunt implementate acțiuni necesare pentru a realiza obiectivele stabilite și îmbunătățirea continuă a proceselor.

Pentru îmbunătățirea continuă a SMC s-a stabilit ciclul P-D-C-A:



|  |                                |   |
|--|--------------------------------|---|
| ROMANIA<br>UNIVERSITATEA<br>„DIMITRIE CANTEMIR”<br>DIN TÂRGU MUREȘ | <b>MANUALUL<br/> CALITĂȚII</b> | Cod: UDCTGM_<br>MC<br><br>Editia: 02<br>Revizia: 00 |
|--|--------------------------------|---|

## CAPITOLUL 5. LEADERSHIP

### 5.1. LEADERSHIP ȘI ANGAJAMENT

Conducerea UDCTGM își demonstrează leadership-ul și angajamentul față de Sistemul de Management al Calității (SMC) printr-o serie de acțiuni strategice și măsuri specifice:

1. *Evaluarea și revizuirea eficacității SMC:* Managementul la nivel înalt asigură revizuirea periodică a politicii și obiectivelor în domeniul calității, pentru a evalua eficacitatea SMC și pentru a se asigura că sunt disponibile resursele necesare pentru atingerea rezultatelor dorite.
2. *Definirea politicii și obiectivelor calității:* Politica și obiectivele în domeniul calității sunt stabilite în concordanță cu direcția strategică a universității, fiind integrate în procesele interne ale organizației, pentru a sprijini dezvoltarea continuă a UDCTGM.
3. *Abordarea pe bază de proces și gândirea bazată pe risc:* Se promovează o abordare bazată pe procese, în care managementul riscurilor este esențial pentru identificarea și prevenirea potențialelor obstacole în atingerea obiectivelor stabilite.
4. *Alocarea resurselor necesare:* Managementul se asigură că resursele necesare SMC sunt disponibile și că acestea sunt revizuite periodic pentru a susține activitățile educaționale și de cercetare.
5. *Promovarea importanței managementului eficace al calității:* Conducerea promovează importanța unui management eficient, comunicând la toate nivelurile organizaționale cerințele SMC și încurajând contribuția personalului la realizarea obiectivelor.
6. *Angajarea personalului:* UDCTGM se angajează să sprijine și să direcționeze personalul pentru a contribui la eficacitatea SMC, asigurându-se că întregul colectiv academic și administrativ este motivat și bine pregătit pentru a implementa strategii eficiente.
7. *Îmbunătățirea continuă:* Conducerea promovează îmbunătățirea continuă prin analiza periodică a rezultatelor și stabilirea de măsuri adecvate pentru optimizarea proceselor educaționale și de cercetare.
8. *Susținerea leadership-ului la toate nivelurile:* Conducerea susține și sprijină toate funcțiile de management relevante pentru a demonstra leadership-ul lor în aria de responsabilitate, asigurându-se că toți managerii se aliniază la standardele SMC.

### 5.2. ORIENTAREA CĂTRE CLIENT

Conducerea UDCTGM își reafirmă angajamentul față de orientarea către client, punând un accent deosebit pe satisfacția studenților, care reprezintă principalii beneficiari ai serviciilor educaționale și de cercetare oferite de universitate. Aceste acțiuni includ:

1. Satisfacerea cerințelor clientului: Managementul se asigură că sunt determinate, înțelese și satisfăcute în mod constant cerințele studenților, precum și cerințele legale și reglementările aplicabile, pentru a sprijini succesul profesional al acestora.
2. Identificarea riscurilor și oportunităților: Sunt identificate riscurile și oportunitățile care pot influența conformitatea serviciilor oferite și capacitatea universității de a crește satisfacția clientului, iar managementul acționează pentru a le minimiza.



|  |                                |   |
|--|--------------------------------|---|
| ROMANIA<br>UNIVERSITATEA<br>„DIMITRIE CANTEMIR”<br>DIN TÂRGU MUREȘ | <b>MANUALUL<br/> CALITĂȚII</b> | Cod: UDCTGM_<br>MC<br><br>Editia: 02<br>Revizia: 00 |
|--|--------------------------------|---|

3. Colaborarea cu angajatorii: UDCTGM colaborează constant cu angajatorii, având un compartiment specializat - Compartimentul Relația cu Piața Muncii - care se ocupă de calibrarea ofertei educaționale în funcție de cerințele pieței muncii. Universitatea asigură o comunicare constantă prin website-ul oficial, unde sunt diseminate informații actualizate despre angajatori și activitățile comune desfășurate.
4. Vizibilitate și Recunoaștere: UDCTGM se concentrează pe creșterea prestigiului și recunoașterii diplomelor universitare, atât pe piața muncii, cât și în mediul academic, în comunitatea locală, națională și internațională. Astfel, se asigură că programele educaționale oferite sunt relevante și competitive.
5. Promovarea Calității în Învățământ: UDCTGM garantează că diplomele universitare și cunoștințele științifice obținute vor reprezenta un avantaj real pentru studenți pe piața muncii, prin un transfer creativ al informațiilor și experienței profesionale.

### 5.3. POLITICA REFERITOARE LA CALITATE

#### 5.2.1 Stabilirea politicii referitoare la calitate

La stabilirea politicii SMC, conducerea s-a asigurat că aceasta:

- este adecvată scopului și contextului organizației și susține direcția strategică a acesteia;
- asigură un cadru pentru stabilirea obiectivelor referitoare la calitate;
- include un angajament pentru satisfacerea cerințelor aplicabile;
- include un angajament pentru îmbunătățirea continuă a SMC.

#### 5.2.2 Comunicarea politicii referitoare la calitate

Prin emiterea politicii SMC, conducerea UDCTGM a stabilit liniile directoare pentru managementul calității.

Politica SMC este semnată de către Rectorul Universității, care își asumă responsabilitatea realizării obiectivelor stabilite. Politica SMC este disponibilă și menținută ca informație documentată, fiind comunicată tuturor angajaților și disponibilă părților interesate relevante (la cerere). De asemenea, politica este analizată periodic pentru a se asigura că rămâne adecvată direcției strategice a UDCTGM.

Toți angajații sunt instruiți cu privire la conținutul politicii SMC, pentru a cunoaște și înțelege angajamentele conducerii și obiectivele declarate prin politică.

#### 5.2.3 Roluri organizaționale, responsabilități și autorități

Conducerea UDCTGM se asigură că responsabilitățile și autoritățile pentru *rolurile relevante sunt atribuite*, comunicate și înțelese în cadrul organizației.

Structurile de conducere la nivelul UDCTGM sunt:

- a. Senatul Universității
- b. Consiliul de Administrație
- c. Consiliile facultăților/departamentelor
- d. Aceste structuri, cu atribuții definite în Carta Universității, participă la formularea strategiilor și la luarea deciziilor în domeniul calității, în funcție de nivelul de autoritate stabilit.

*Responsabilitățile în domeniul calității* sunt stabilite pe nivele ierarhice (conducere/execuție) și sunt anexate la fișele de post ale angajaților, astfel încât fiecare angajat să conștientizeze rolul și contribuția sa la implementarea, menținerea și îmbunătățirea SMC.



|  |  |   |
|--|--|---|
| ROMANIA<br>UNIVERSITATEA<br>„DIMITRIE CANTEMIR”<br>DIN TÂRGU MUREȘ | <b>MANUALUL<br/>         CALITĂȚII</b> | Cod: UDCTGM_<br>MC<br>Editia: 02<br>Revizia: 00 |
|--|--|---|

Responsabilitățile și autoritățile stabilite de conducerea UDCTGM îndeplinesc condițiile pentru:

- a se asigura că SMC se conformează cerințelor standardului ISO 9001:2015;
- a se asigura că în cadrul proceselor se realizează rezultatele intenționate;
- a se asigura că sunt raportate managementului de la cel mai înalt nivel rezultatele referitoare la performanța SMC și oportunitățile de îmbunătățire ale acestuia;
- a se asigura că orientarea către client este promovată în întreaga organizație;
- a se asigura că este menținută integritatea SMC atunci când sunt planificate și implementate schimbări ale acestuia.

**Senatul UDCTGM** reprezintă autoritatea supremă responsabilă pentru dezvoltarea instituțională a culturii calității. Rectorul este direct responsabil pentru calitatea serviciilor educaționale și conexe oferite de întreaga organizație.

Cu aprobarea Consiliului de Administrație, la nivelul UDCTGM funcționează Compartimentul de Evaluare și Asigurare a Calității, numită în continuare CEAC, formată din reprezentanți ai UDCTGM.

Conducerea Comisiei este asigurată de *Prorectorul pentru Managementul Calității și Proiectelor*. Atribuții:

- *Elaborează Manualul Calității* aferent și coordonează și monitorizează aplicarea acestora;
- *Elaborează Raportul anual* privind calitatea serviciilor educaționale și conexe ale UDCTGM și propune măsuri de îmbunătățire;
- *Evaluează periodic calitatea serviciilor educaționale și conexe*, inclusiv a furnizorilor interni (cadre didactice, tutori etc.), la nivel de Universitate;
- *Evaluează periodic, conform legii, performanțele instituționale* (la nivel de universitate, facultăți etc);
- *Realizează anual sondaje de investigare a opiniilor studenților și ale altor părți interesate* (absolvenți, angajatori etc.) privind calitatea serviciilor educaționale și conexe furnizate de Universitate;
- *Realizează baza de date referitoare la managementul/asigurarea calității pe Universitate;*
- *Elaborează propuneri de îmbunătățire a calității*, în conformitate cu cerințele/neconformitățile identificate și cu standardele ARACIS.

La nivelul facultăților/departamentelor, decanii/directorii de departamente sunt direct responsabili de calitatea serviciilor educaționale și conexe furnizate.

Pe lângă alte responsabilități referitoare la activitățile sau problemele legate de calitate, **managementul la vârf al UDCTGM** se asigură că:

- Procedurile sunt implementate astfel încât toți angajații să fie conștienți de importanța satisfacerii cerințelor clienților;
- Politica și obiectivele calității sunt stabilite și implementate;
- Sunt organizate, cel puțin anual, ședințe de analiză a performanței Sistemului de Management al Calității (SMC);

|  |                       |                           |
|--|-----------------------|---------------------------|
| ROMANIA<br>UNIVERSITATEA<br>„DIMITRIE CANTEMIR”<br>DIN TÂRGU MUREȘ | MANUALUL<br>CALITĂȚII | Cod: UDCTGM_<br>MC        |
|  |                       | Editia: 02<br>Revizia: 00 |

- Sunt disponibile resursele necesare derulării adecvate a activităților care afectează calitatea și a celor care influențează direct satisfacția clienților și a tuturor părților interesate;
- Sunt definite responsabilitățile privind aceste elemente.
- Implementarea adecvată și funcționarea sistemului de management al calității, precum și îmbunătățirea continuă a eficacității sale, sunt verificate în timpul auditurilor de sistem de management al calității.

Sunt stabilite și menținute proceduri / documentate pentru identificarea și asigurarea conformității cu cerințele legale și de reglementare privind calitatea și funcționalitatea tuturor serviciilor educaționale și conexe.

Aceste cerințe legale și de reglementare sunt cunoscute și respectate de către TOȚI angajații UDCTG.

Responsabilitățile și autoritățile funcțiilor implicate în implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a SMC sunt definite astfel:

#### **Rectorul**

- stabilește politica și obiectivele generale ale SMC;
- asigură promovarea abordării pe bază de proces și a gândirii bazate pe risc;
- conduce și supervizează întreaga activitate de implementare, menținere și îmbunătățire continuă a SMC;
- asigură resursele necesare pentru implementarea, menținerea și îmbunătățirea SMC;
- soluționează problemele apărute în sistem;
- definește responsabilitatea și autoritatea pentru toate funcțiile implicate în SMC;
- conduce și supervizează procesul de identificare și tratare a riscurilor și oportunităților la nivelul SMC;
- aprobă/dispune măsuri de îmbunătățire ca urmare a procesului de monitorizare, măsurare, analizare și evaluare a proceselor SMC;
- conduce și coordonează activitatea de analiză efectuată de management
- aprobă Manualul Calității, procedurile SMC și reviziile ulterioare ale acestora.

#### **Prorectorul pentru Managementul Calității și Proiecte**

Coordonează și supraveghează implementarea, menținerea, monitorizarea, analizarea, evaluarea și îmbunătățirea SMC pentru:

- a asigura că sunt identificate toate procesele necesare funcționării SMC;
- a asigura că cerințele referitoare la SMC sunt stabilite, implementate, menținute și îmbunătățite continuu;
- a asigura conformitatea SMC cu cerințele și așteptările identificate ale părților interesate, precum și cu cerințele legale și reglementările aplicabile;
- a raporta Rectorului performanța SMC și oportunitățile de îmbunătățire a acestuia;
- a asigura promovarea principiilor privind îmbunătățirea continuă a calității tuturor proceselor educative, în domeniul cercetării și al celor suport, precum și conștientizarea personalului cu privire la satisfacerea cerințelor clientului (preponderent studenții);
- a asigura relația cu părțile externe în aspecte legate de SMC.



|  |                                |   |
|--|--------------------------------|---|
| ROMANIA<br>UNIVERSITATEA<br>„DIMITRIE CANTEMIR”<br>DIN TÂRGU MUREȘ | <b>MANUALUL<br/> CALITĂȚII</b> | Cod: UDCTGM_<br>MC<br>Editia: 02<br>Revizia: 00 |
|--|--------------------------------|---|

### Responsabilii de proces

Răspund, la nivelul structurii organizatorice conduse, pentru:

- implementarea politicii SMC;
- identificarea proceselor din cadrul compartimentului necesare funcționării SMC;
- a se asigura că cerințele referitoare la SMC sunt stabilite, implementate, menținute și îmbunătățite continuu;
- aplicarea documentelor SMC specifice;
- realizarea obiectivelor generale și specifice stabilite conform rezultatelor intenționate;
- identificarea și tratarea riscurilor și oportunităților specifice proceselor conduse;
- monitorizarea, măsurarea, analizarea și evaluarea rezultatelor proceselor conduse;
- stabilirea măsurilor de îmbunătățire a performanțelor;
- conștientizarea angajaților din subordine cu privire la rolul și responsabilitatea lor în cadrul SMC;
- conștientizarea angajaților din subordine cu privire la satisfacerea cerințelor clientului (preponderent studenții);
- coordonarea și analiza proceselor desfășurate în compartimentele din subordine;
- participarea la analizele efectuate de management pentru a analiza performanța proceselor incluse în SMC și a stabili oportunități de îmbunătățire a acestora.

**Personalul din cadrul UDCTGM** participă la:

- implementarea politicii SMC;
- aplicarea procedurilor SMC, a documentelor tehnice și organizatorice aferente activității desfășurate;
- realizarea obiectivelor specifice, pentru îndeplinirea obiectivelor generale stabilite prin politica SMC;
- identificarea și tratarea riscurilor și oportunităților specifice activităților derulate;
- aplicarea măsurilor de îmbunătățire stabilite la nivelul proceselor care se derulează în cadrul compartimentului sau la nivelul SMC.

În cadrul UDCTGM, calitatea educației este asigurată de structuri specifice, reglementate de Legea învățământului superior nr. 199/2023 și alte dispoziții legale în vigoare. Activitatea structurilor care se ocupă cu asigurarea calității se aliază misiunii UDCTGM și obiectivelor de dezvoltare din Planul strategic de dezvoltare instituțională a Universității.

**Comisia pentru evaluarea și asigurarea calității (CEAC)** a UDCTGM urmărește implementarea strategiilor și politicilor de asigurare a calității, în concordanță cu viziunea, misiunea și politica UDCTGM și cu dinamica națională, europeană și internațională din domeniu. CEAC evaluează activitatea structurilor universitare, conform normelor și standardelor stabilite de ARACIS sau alte organisme interne sau externe de evaluare a calității.

Atribuțiile CEAC sunt:

- a. elaborează și coordonează aplicarea procedurilor și activităților de evaluare și asigurare a calității, aprobate de conducerea Universității, conform domeniilor și criteriilor aplicabile;



|  |                       |                           |
|--|-----------------------|---------------------------|
| ROMANIA<br>UNIVERSITATEA<br>„DIMITRIE CANTEMIR”<br>DIN TÂRGU MUREȘ | MANUALUL<br>CALITĂȚII | Cod: UDCTGM_<br>MC        |
|  |                       | Editia: 02<br>Revizia: 00 |

- b. elaborează anual un raport de evaluare internă privind calitatea educației, raport care este analizat în Senatul Universitar și adus la cunoștința tuturor părților interesate prin publicare pe site-ul Universității;
- c. formulează recomandări și propuneri de îmbunătățire a calității educației și serviciilor suport;

#### 5.4. ORIENTARE CATRE CLIENTI

*Conducerea UDCTGM promovează o politică a calității orientată spre satisfacerea cerințelor clienților – studenților și ale tuturor părților interesate față de serviciile oferite, a cerințelor legale și a celor de reglementare.*

Cerințele clienților sunt identificate în cadrul proceselor referitoare la relația cu clienții (determinarea și analiza cerințelor), iar controlul proceselor ulterioare este menit să asigure satisfacerea acestor cerințe. Totodată, satisfacția clienților este monitorizată permanent în cadrul proceselor de măsurare.

Conducerea se asigură că:

- Necesitățile și așteptările clienților, inclusiv cele referitoare la prestarea serviciilor educaționale și conexe și ulterior acesteia, sunt determinate și transformate în cerințe cu scopul de a obține încrederea clienților;
- Cerințele clienților, legale și de reglementare, precum și cele suplimentare identificate de către organizație, sunt satisfăcute în totalitate
- Universitatea se concentrează asupra creării de valoare adăugată pentru clienții săi, obținând reacții inverse („feed-back”), și veghind să echilibreze necesitățile și așteptările tuturor părților interesate:
- Studenții;
- Cadrele didactice, personalul de suport și personalul administrativ al organizației;
- Furnizorii și partenerii;
- Societatea.

##### 5.2.1 Studenții (clienții)

Clienții/studenții sunt interesați de conformitatea, calitatea, disponibilitatea, termenul de finalizare, asistența și costul serviciilor educaționale și conexe furnizate. Pentru a defini aceste necesități și așteptări ale clienților săi, UDCTGM:

- Identifică clienții/studenții și îi clasează în categorii;
- Identifică și evaluează concurența organizației pe piață;
- Determină caracteristicile esențiale ale serviciilor educaționale și conexe în scopul stabilirii valorii lor relative pentru clienți/studenți;
- Identifică punctele tari, oportunitățile, punctele slabe și amenințările (prin analiza SWOT), precum și avantajele concurențiale de perspectivă;
- Asigură verificarea, atât în interiorul, cât și în exteriorul organizației, a gradului de satisfacție a clienților.

##### 5.2.2 Angajații UDCTGM

UDCTGM identifică necesitățile și așteptările angajaților în domeniul retribuiri activității desfășurate, satisfacției profesionale, competențelor și dezvoltării cunoștințelor, pentru a asigura un grad maxim de motivare și implicare.

|  |                                |   |
|--|--------------------------------|---|
| ROMANIA<br>UNIVERSITATEA<br>„DIMITRIE CANTEMIR”<br>DIN TÂRGU MUREȘ | <b>MANUALUL<br/> CALITĂȚII</b> | Cod: UDCTGM_<br>MC<br><br>Editia: 02<br>Revizia: 00 |
|--|--------------------------------|---|

### 5.2.3 Furnizori și parteneri

Relațiile de parteneriat și alianțele strategice dezvoltate cu furnizori, parteneri contractuali, universități și comunități academice și de cercetare din țară și din străinătate, inclusiv în cadrul general al politicii Uniunii Europene referitoare la e-learning și învățare pe tot parcursul vieții (lifelong learning), școlile din județ și din regiune, mediul de afaceri, instituțiile guvernamentale, comunitățile locale și regionale etc., sporesc capacitatea organizației de a crea valoare adăugată prin generarea de beneficii și/sau prin obținerea unor avantaje concurențiale, având ca rezultat definirea unor strategii comune pentru succes pe piețele vizate.

În momentul definirii unui parteneriat, UDCTGM:

- consideră furnizorii și partenerii contractuali ca parteneri;
- stabilește cu ei o înțelegere clară a necesităților și așteptărilor clienților;
- stabilește cu ei o înțelegere clară a nevoilor și așteptărilor mutuale;
- definește obiectivele pentru garantarea unui parteneriat durabil.

### 5.2.4 Societatea

UDCTGM își asumă responsabilitatea în materie de igienă, securitatea muncii, protecția mediului, inclusiv economisirea resurselor naturale și energetice.

În cadrul relațiilor sale cu societatea, UDCTGM:

- identifică cerințele legale și de reglementare;
- identifică impactul actual și potențial al serviciilor sale educaționale și conexe, al proceselor și activităților sale asupra societății și asupra colectivității locale, în particular;
- Identifică partenerii de dialog, inclusiv societatea civilă, strategiile de colaborare, negocieri, lobby etc.;
- definește necesitățile de îmbunătățire în aceste domenii.

La planificarea activității, UDCTGM ia în considerare contextul organizațional, necesitățile și așteptările clienților și determină riscurile și oportunitățile care necesită a fi tratate pentru a se asigura:

- obținerea rezultatelor intenționate în cadrul SMC;
- creșterea efectelor dorite;
- prevenirea sau atenuarea efectelor nedorite;
- realizarea îmbunătățirii.

Conducerea UDCTGM se asigură că sunt îndeplinite cerințele privind planificarea, care prezintă următoarele aspecte:

- **Planificarea organizatorică** - se regăsește la nivel de facultate, departament/ compartiment, în conformitate cu documentele organizatorice (organigramă, FP - fișa postului, decizii interne) și cu procedurile SMC, IL - instrucțiuni de lucru;
- **Planificarea tehnică** - se regăsește la nivel de ... (după caz);
- **Planificarea SMC** - în scopul îmbunătățirii continue a SMC și îndeplinirii obiectivelor generale stabilite prin politică - se regăsește în Programul de îmbunătățire a SMC, prin care sunt stabilite obiectivele
- Strategii UDCTGM sunt cuprinse în **Planul strategic de dezvoltare instituțională și Planurile operaționale anuale.**



|  |                               |                           |
|--|-------------------------------|---------------------------|
| ROMANIA<br>UNIVERSITATEA<br>„DIMITRIE CANTEMIR”<br>DIN TÂRGU MUREȘ | <b>MANUALUL<br/>CALITĂȚII</b> | Cod: UDCTGM_<br>MC        |
|  |                               | Editia: 02<br>Revizia: 00 |

## **CAPITOLUL 6: PROCESELE ȘI PROCEDURILE SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII (SMC) – UDCTGM**

### **6.1 PROCESE DE MANAGEMENT**

Procesele de management reprezintă activitățile fundamentale care asigură funcționarea coerentă a UDCTGM și includ planificarea, implementarea și evaluarea activităților educaționale și administrative.

#### **Planificarea**

Acest proces implică stabilirea obiectivelor și strategiilor pentru fiecare domeniu de activitate al UDCTGM. Se realizează anual sau pe perioade mai lungi și include elaborarea planurilor de dezvoltare, alocarea resurselor necesare și stabilirea criteriilor de evaluare a performanței.

#### **Implementarea**

După stabilirea planurilor, urmează procesul de implementare, care presupune punerea în practică a activităților educaționale conform planurilor stabilite. Aceasta implică managementul resurselor umane, financiare și materiale, coordonarea activităților și gestionarea fluxurilor de informații la UDCTGM.

#### **Evaluarea**

Evaluarea este procesul prin care se măsoară eficiența și impactul activităților desfășurate în cadrul UDCTGM. Aceasta include evaluarea periodică a performanței programelor educaționale, evaluarea activităților administrative și analiza rezultatelor obținute în raport cu obiectivele stabilite. Evaluările se realizează pe baza unor indicatori clar definiți și contribuie la ajustarea strategiilor și proceselor.

### **6.2. PROCESE DE MONITORIZARE ȘI ÎMBUNĂȚĂȚIRE CONTINUĂ**

Un SMC eficient presupune un mecanism de monitorizare constantă și îmbunătățire a performanțelor educaționale și administrative la UDCTGM. Aceste procese sunt esențiale pentru menținerea calității înalte și adaptarea continuă la schimbările externe și interne.

#### **Monitorizarea performanței**

UDCTGM trebuie să stabilească indicatori de performanță specifici pentru fiecare domeniu de activitate (de exemplu, calitatea predării, satisfacția studenților, performanța cercetării, eficiența proceselor administrative). Monitorizarea se face prin colectarea de date relevante, evaluarea acestora și utilizarea feedback-ului pentru a identifica eventualele neajunsuri.

#### **Îmbunătățirea continuă**

Pe baza rezultatelor obținute prin monitorizare și evaluare, UDCTGM implementează măsuri de îmbunătățire continuă. Aceste măsuri vizează atât îmbunătățirea proceselor educaționale (revizuirea curriculumului, actualizarea metodelor de predare, formarea continuă



|  |                                |   |
|--|--------------------------------|---|
| ROMANIA<br>UNIVERSITATEA<br>„DIMITRIE CANTEMIR”<br>DIN TÂRGU MUREȘ | <b>MANUALUL<br/> CALITĂȚII</b> | Cod: UDCTGM_<br>MC<br>Editia: 02<br>Revizia: 00 |
|--|--------------------------------|---|

a personalului academic), cât și optimizarea proceselor administrative (digitalizarea, simplificarea procedurilor interne, îmbunătățirea infrastructurii).

### 6.3. PROCEDURI OPERAȚIONALE ȘI PROCEDURI DE SISTEM

Procedurile interne standardizate (proceduri operaționale și proceduri de sistem) sunt documente esențiale pentru asigurarea unei funcționări corecte și eficiente a proceselor universitare. Aceste proceduri reglementează activitățile zilnice ale universității, de la recrutarea personalului până la evaluarea studenților și desfășurarea activităților de învățământ la UDCTGM.

#### **Selecția și recrutarea personalului didactic**

Procedura de selecție a cadrelor didactice la UDCTGM este un proces reglementat clar, care asigură transparența și echitatea. Aceasta presupune evaluarea competențelor academice și profesionale ale candidaților, selecția acestora pe baza unui set de criterii standardizate și integrarea acestora în activitatea educațională.

#### **Evaluarea studenților**

Evaluarea studenților la UDCTGM urmează proceduri clar definite pentru a asigura transparența și obiectivitatea. Aceste proceduri includ reguli clare privind metodele de examinare, criteriile de notare, dar și mecanisme de soluționare a eventualelor contestații din partea studenților.

#### **Procesul de învățământ**

Procedura de organizare a activităților educaționale reglementează modul în care sunt planificate cursurile, seminariile, laboratoarele, precum și modul în care se desfășoară evaluările intermediare și finale la UDCTGM. Aceste proceduri asigură un cadru organizat și eficient pentru desfășurarea procesului educațional, în concordanță cu standardele de calitate stabilite.

Aceste procese și proceduri sunt documentate și actualizate continuu la UDCTGM pentru a se asigura că toate activitățile se desfășoară la cele mai înalte standarde și că există un sistem de gestionare a calității care poate răspunde provocărilor și cerințelor în continuă schimbare ale învățământului superior.

|  |                               |                           |
|--|-------------------------------|---------------------------|
| ROMANIA<br>UNIVERSITATEA<br>„DIMITRIE CANTEMIR”<br>DIN TÂRGU MUREȘ | <b>MANUALUL<br/>CALITĂȚII</b> | Cod: UDCTGM_<br>MC        |
|  |                               | Editia: 02<br>Revizia: 00 |

## **CAPITOLUL 7. ASIGURAREA CONFORMITĂȚII CU REGLEMENTĂRILE LEGALE**

### **7.1 CONFORMITATEA CU STANDARDELE ARACIS**

UDCTGM se angajează să respecte toate standardele stabilite de Agenția Română pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior (ARACIS). Procesul de asigurare a calității în cadrul instituției este construit astfel încât să îndeplinească cerințele agenției, asigurându-se că toate activitățile educaționale, administrative și de cercetare respectă standardele naționale de calitate.

#### **Respectarea criteriilor ARACIS**

UDCTGM implementează proceduri interne care sunt aliniate la criteriile ARACIS pentru evaluarea programelor de studii, infrastructurii educaționale, resurselor umane și proceselor administrative. Aceste criterii sunt monitorizate periodic, iar îmbunătățirea continuă este susținută pentru a asigura menținerea standardelor înalte de calitate.

#### **Evaluarea periodică conform ARACIS**

Universitatea realizează evaluări interne regulate și externe conforme cu standardele ARACIS, pentru a se asigura că toate procesele educaționale și administrative respectă cele mai bune practici în domeniu. Aceste evaluări sunt documentate și utilizate pentru îmbunătățirea continuă a activităților universitare.

### **7.2 CONFORMITATEA CU LEGISLAȚIA NAȚIONALĂ ȘI INTERNAȚIONALĂ**

UDCTGM respectă toate cerințele legale naționale și internaționale relevante pentru domeniul educațional, de cercetare și inovare. Conformitatea cu legislația se realizează prin integrarea acestora în procesele de management al calității, asigurându-se astfel că instituția funcționează în conformitate cu normele legale în vigoare.

#### **Legislația națională**

UDCTGM se aliniază la toate reglementările naționale referitoare la educație, cercetare și dezvoltare prevăzute de Legea învățământului superior nr. 199/2023 și alte reglementări specifice învățământului superior. Universitatea implementează politici și proceduri care asigură respectarea acestor reglementări, inclusiv în privința statutului cadrelor didactice, al programelor de studii și al evaluării studenților.

#### **Legislația internațională**

UDCTGM respectă Standardelor Standardele și liniile directoare privind asigurarea calității în Spațiul european al învățământului superior (ESG), precum și alte reglementări relevante. Universitatea promovează mobilitatea internațională a studenților și a cadrelor didactice și se aliniază la bunele practici internaționale în domeniul cercetării și inovării.



|  |                               |                           |
|--|-------------------------------|---------------------------|
| ROMANIA<br>UNIVERSITATEA<br>„DIMITRIE CANTEMIR”<br>DIN TÂRGU MUREȘ | <b>MANUALUL<br/>CALITĂȚII</b> | Cod: UDCTGM_<br>MC        |
|  |                               | Editia: 02<br>Revizia: 00 |

## **CAPITOLUL 8: ASIGURAREA TRANSPARENȚEI ȘI ACCESIBILITĂȚII INFORMAȚIILOR**

### **8.1 TRANSPARENȚA PROCESELOR DE CALITATE**

UDCTGM se dedică transparenței în toate procesele sale educaționale și administrative. Suntem conștienți că încrederea comunității noastre academice se construiește prin deschiderea și claritatea informațiilor pe care le oferim.

Prin urmare, ne asigurăm că toate procesele de management al calității sunt clar documentate și accesibile, astfel încât toți membrii comunității universitare să poată înțelege și participa activ în activitățile academice.

Toate procedurile, evaluările și rapoartele relevante privind calitatea învățământului sunt publicate pe platformele oficiale ale universității și sunt disponibile pentru toți studenții, cadrele didactice și alte părți interesate.

Ne străduim să creăm un mediu în care fiecare persoană să aibă acces la informațiile necesare pentru a-și îmbunătăți experiența academică și profesională.

UDCTGM promovează o comunicare deschisă și continuă între studenți, profesori și conducerea instituției. Încurajăm feedback-ul constant și îl considerăm un instrument esențial pentru îmbunătățirea continuă a proceselor educaționale și administrative. Suntem pregătiți să ascultăm și să răspundem la sugestiile și preocupările comunității noastre.

### **8.2 IMPLICAREA COMUNITĂȚII UNIVERSITARE**

Pentru noi transparența nu este doar o cerință formală, ci o valoare fundamentală ce stă la baza tuturor activităților noastre.

Încurajăm studenții și personalul academic să participe activ la procesele de evaluare și îmbunătățire continuă, garantând astfel că fiecare voce este auzită și respectată.

|  |                       |                           |
|--|-----------------------|---------------------------|
| ROMANIA<br>UNIVERSITATEA<br>„DIMITRIE CANTEMIR”<br>DIN TÂRGU MUREȘ | MANUALUL<br>CALITĂȚII | Cod: UDCTGM_<br>MC        |
|  |                       | Editia: 02<br>Revizia: 00 |

## I. REGULAMENTE ESENȚIALE PENTRU ASIGURAREA CALITĂȚII ȘI A BUNEI FUNCȚIONĂRI A PROCESULUI EDUCAȚIONAL.

Conform Legii învățământului superior nr. 199/2023 și Metodologiei de evaluare externă a calității educației în învățământul superior (aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 962/2024), UDCTGM a elaborat și implementat o serie de regulamente esențiale pentru asigurarea calității și bunei funcționări a procesului educațional.

Principalelor regulamente sunt:

1. **Regulamentul de organizare și funcționare a Universității:**
  - Stabilește structura organizatorică, atribuțiile și responsabilitățile diferitelor componente ale instituției.
2. **Regulamentul de ordine interioară:**
  - Detaliază normele de conduită, drepturile și obligațiile personalului și ale studenților, precum și măsurile disciplinare aplicabile.
3. **Regulamentul privind activitatea didactică și profesională a studenților:**
  - Reglementează aspecte legate de desfășurarea procesului educațional, evaluarea și promovarea studenților.
4. **Regulamentul de inițiere, elaborare, monitorizare și revizuire a programelor de studii:**
  - Asigură actualizarea și relevanța programelor de studii în concordanță cu cerințele pieței muncii și standardele academice.
5. **Regulamentul de evaluare și asigurare a calității educației:**
  - Definiște procedurile și criteriile de evaluare internă și externă a calității procesului educațional.
6. **Regulamentul comisiei de etică universitară:**
  - Stabilește normele de conduită etică și procedurile de soluționare a abaterilor de la acestea.
7. **Regulamentul privind întocmirea statelor de funcții ale personalului didactic și de cercetare:**
  - Reglementează modul de stabilire a structurii de personal și a normelor didactice.



|  |                               |                           |
|--|-------------------------------|---------------------------|
| ROMANIA<br>UNIVERSITATEA<br>„DIMITRIE CANTEMIR”<br>DIN TÂRGU MUREȘ | <b>MANUALUL<br/>CALITĂȚII</b> | Cod: UDCTGM_<br>MC        |
|  |                               | Editia: 02<br>Revizia: 00 |

## II. LISTA REGULAMENTELOR, METODOLOGIILOR ȘI ACTELOR SPECIFICE UDCTGM

| Nr crt | COD           | Denumirea documentului   | Observatii |
|--------|---------------|--|------------|
| 1      | UDCTGM_REG 01 | Carta Universității  |            |
| 2      | UDCTGM_REG 02 | Codul de etică și deontologie profesională   |            |
| 3      | UDCTGM_REG 03 | Structura UDCTGM   |            |
| 4      | UDCTGM_REG 04 | Regulament Senat   |            |
| 5      | UDCTGM_REG 05 | Regulament privind modul de acordare a prelungirii de activitate a cadrelor didactice pensionate                                 |            |
| 06     | UDCTGM_REG 06 | Regulament electoral   |            |
| 07     | UDCTGM_REG 07 | Regulamentul de funcționare a Comisiei de etică universitară   |            |
| 08     | UDCTGM_REG 08 | Regulament de funcționare și organizare a facultatii de Drept  |            |
| 09     | UDCTGM_REG 09 | Regulamentul privind acordarea de burse studenților din cadrul UDCTGM  |            |
| 10     | UDCTGM_REG 10 | Regulamentul privind organizarea și funcționarea Centrului de Consiliere și Orientare în Carieră                                 |            |
| 11     | UDCTGM_REG 11 | Metodologie de organizare a referendumului universitar la nivelul UDCTGM pentru stabilirea modalității de desemnare a rectorului |            |
| 12     | UDCTGM_REG 12 | Regulament de organizare și funcționare a Bibliotecii „Serafim Duicu”  |            |
| 13     | UDCTGM_REG 13 | Metodologie proprie privind organizarea și desfășurarea examenului de promovare în cariera didactică în cadrul UDCTGM            |            |
| 14     | UDCTGM_REG 14 | Regulament de funcționare și organizare a Facultății de Științe Economice  |            |
| 15     | UDCTGM_REG 15 | Regulament privind Regimul actelor de studii în sistemul de învățământ superior  |            |
| 16     | UDCTGM_REG 16 | Regulamentul de desfășurare a practicii de specialitate  |            |
| 17     | UDCTGM_REG 17 | Regulamentul de organizare și funcționare a Consiliului Consultativ cu Mediul Economic și Social                                 |            |

|  |                               |                           |
|--|-------------------------------|---------------------------|
| ROMANIA<br>UNIVERSITATEA<br>„DIMITRIE CANTEMIR”<br>DIN TÂRGU MUREȘ | <b>MANUALUL<br/>CALITĂȚII</b> | Cod: UDCTGM_<br>MC        |
|  |                               | Editia: 02<br>Revizia: 00 |

| <b>Nr crt</b> | <b>COD</b>    | <b>Denumirea documentului</b>  | <b>Observatii</b> |
|---------------|---------------|--|-------------------|
| 18            | UDCTGM_REG 18 | Regulamentul privind organizarea, atribuțiunile și funcționarea Celulei de Urgență   |                   |
| 19            | UDCTGM_REG 19 | Regulament privind recunoașterea studiilor efectuate în instituții de învățământ superior din străinătate prin burse obținute în afara programului ERASMUS |                   |
| 20            | UDCTGM_REG 21 | Metodologie privind ocuparea posturilor didactice și de cercetare vacante pe perioadă determinată  |                   |
| 21            | UDCTGM_REG 21 | Regulament de funcționare și organizare a Facultății de Psihologie   |                   |
| 22            | UDCTGM_REG 22 | Regulament privind recrutarea personalului administrativ   |                   |
| 23            | UDCTGM_REG 23 | Codul drepturilor și obligațiilor studentului  |                   |
| 24            | UDCTGM_REG 24 | Regulamentul didactic și de activitate profesională a studenților din cicluri de licență și master   |                   |
| 25            | UDCTGM_REG 25 | Regulamentul de organizare și desfășurare a examenului de admitere în ciclul de licență și masterat  |                   |
| 26            | UDCTGM_REG 26 | Regulament de funcționare și organizare a Facultății de Geografie  |                   |
| 27            | UDCTGM_REG 27 | Regulamentul de aplicare a sistemului european de acumulare și transfer de credite de studii (ECTS)  |                   |
| 28            | UDCTGM_REG 28 | Regulamentul de organizare și funcționare a facultății de medicină   |                   |
| 29            | UDCTGM_REG 29 | 29. Regulament al programului de voluntariat „Voluntar la UDCTGM”  |                   |
| 30            | UDCTGM_REG 30 | 30. Regulamentul privind modul de susținere instituțională activităților studențești   |                   |
| 31            | UDCTGM_REG 31 | Codul de organizare al calității   |                   |
| 32            | UDCTGM_REG 32 | Manualul calității   |                   |
| 33            | UDCTGM_REG 33 | Regulament privind inițierea, aprobarea și evaluarea periodică a programelor de studiu   |                   |
| 34            | UDCTGM_REG 34 | Regulament de funcționare și organizare a Compartimentului Proiecte  |                   |



|  |                               |                           |
|--|-------------------------------|---------------------------|
| ROMANIA<br>UNIVERSITATEA<br>„DIMITRIE CANTEMIR”<br>DIN TÂRGU MUREȘ | <b>MANUALUL<br/>CALITĂȚII</b> | Cod: UDCTGM_<br>MC        |
|  |                               | Ediția: 02<br>Revizia: 00 |

| <b>Nr crt</b> | <b>COD</b>    | <b>Denumirea documentului</b>   | <b>Observatii</b> |
|---------------|---------------|---|-------------------|
| 36            | UDCTGM_REG 36 | Regulamentul privind organizarea și funcționarea Comisiei pentru evaluarea și asigurarea calității                            |                   |
| 37            | UDCTGM_REG 37 | Regulamentul de conferire a titlurilor onorifice, a distincțiilor și diplomelor de onoare                                     |                   |
| 38            | UDCTGM_REG 38 | Metodologia proprie privind evaluarea anuală a cadrelor didactice   |                   |
| 39            | UDCTGM_REG 39 | Metodologia stimulării a studenților cu rezultate profesionale excepționale și de sprijinire a studenților cu rezultate slabe |                   |
| 40            | UDCTGM_REG 40 | PROCEDURA de organizare și funcționare a Comisiei de evaluare și asigurare a calității serviciilor administrative             |                   |
| 42            | UDCTGM_REG 42 | Metodologie privind organizarea și desfășurarea procesului didactic sincron în cadrul UDCTGM                                  |                   |
| 43            | UDCTGM_REG 43 | Regulamentul privind asigurarea drepturilor persoanelor cu dizabilități în cadrul UDCTGM                                      |                   |
| 44            | UDCTGM_REG 44 | Regulament de evaluare a activității didactice de către studenți  |                   |
| 45            | UDCTGM_REG 45 | Metodologia proprie pentru ocuparea posturilor didactice și de cercetare  |                   |
| 46            | UDCTGM_REG 46 | Regulamentul activității de cercetare științifică   |                   |
| 47            | UDCTGM_REG 47 | Regulamentul de organizare și funcționare a Unității de Cercetare Științifică   |                   |
| 48            | UDCTGM_REG 48 | Alte regulamente  |                   |
| 49            | UDCTGM_REG 49 | Regulamentul de organizare și funcționare al Compartimentului Alunni  |                   |
| 50            | UDCTGM_REG 50 | Regulamentul de organizare și funcționare al Compartimentului de comunicare, relații publice și media                         |                   |
| 51            | UDCTGM_REG 51 | Metodologia privind mobilitatea academică a studenților   |                   |
| 52            | UDCTGM_REG 52 | Regulament privind elaborarea și i a fișelor de disciplină  |                   |
| 53            | UDCTGM_REG 53 | Regulamentul de organizare și funcționare a CIMD (Centru integrat de medicina dentara)  |                   |

|  |                               |                           |
|--|-------------------------------|---------------------------|
| ROMANIA<br>UNIVERSITATEA<br>„DIMITRIE CANTEMIR”<br>DIN TÂRGU MUREȘ | <b>MANUALUL<br/>CALITĂȚII</b> | Cod: UDCTGM_<br>MC        |
|  |                               | Editia: 02<br>Revizia: 00 |

| <b>Nr crt</b> | <b>COD</b>    | <b>Denumirea documentului</b>   | <b>Observatii</b> |
|---------------|---------------|---|-------------------|
| 54            | UDCTGM_REG 54 | Regulamentul de desfășurare al învățământului clinic  |                   |
| 55            | UDCTGM_REG 55 | Regulament de tutoriat  |                   |
| 56            | UDCTGM_REG 56 | Regulament de organizare și desfășurarea examenelor de absolvire din cadrul UDCTGM                                    |                   |
| 57            | UDCTGM_REG 57 | Regulament pentru întocmirea statelor de funcții ale personalului didactic  |                   |
| 58            | UDCTGM_REG 58 | Regulament de elaborare, revizuire și aprobare a planurilor de învățământ   |                   |
| 59            | UDCTGM_REG 59 | Regulamentul de organizare și funcționare a Universității   |                   |
| 60            | UDCTGM_REG 60 | Regulamentul intern al UDCTGM   |                   |
| 61            | UDCTGM_REG 61 | 61. Regulamentul de ordine interioară a Căminului „Junior”  |                   |
| 62            | UDCTGM_REG 62 | Regulamentul de organizare și funcționare a Bazei Sportive  |                   |
| 63            | UDCTGM_REG 65 | Regulamentul de organizare și funcționare a Departamentului de Formare Profesională Continuă                          |                   |
| 64            | UDCTGM_REG 64 | Metodologia proprie de organizare a programelor de studii postuniversitare  |                   |
| 65            | UDCTGM_REG 65 | Metodologia proprie de organizare și desfășurare a programelor de conversie profesională                              |                   |
| 67            | UDCTGM_REG 67 | Alte regulamente  |                   |
| 67            | UDCTGM_REG 67 | Alte regulamente  |                   |
| 68            | UDCTGM_REG 68 | Alte regulamente  |                   |
| 69            | UDCTGM_REG 69 | Regulament de recunoaștere a mobilităților de studiu sau de practică efectuate de către studenți în străinătate       |                   |
| 70            | UDCTGM_REG 70 | Regulament de funcționare a Departamentului de relații internaționale și a biroului Erasmus                           |                   |
| 71            | UDCTGM_REG 71 | Regulamentul de Organizare și Funcționare al Compartimentului IT  |                   |
| 72            | UDCTGM_REG 72 | Regulamentul de organizare și funcționare a Departamentului pentru pregătirea personalului didactic din cadrul UDCTGM |                   |



|  |                               |                           |
|--|-------------------------------|---------------------------|
| ROMANIA<br>UNIVERSITATEA<br>„DIMITRIE CANTEMIR”<br>DIN TÂRGU MUREȘ | <b>MANUALUL<br/>CALITĂȚII</b> | Cod: UDCTGM_<br>MC        |
|  |                               | Editia: 02<br>Revizia: 00 |

| <b>Nr crt</b> | <b>COD</b>    | <b>Denumirea documentului</b>   | <b>Observatii</b> |
|---------------|---------------|---|-------------------|
| 73            | UDCTGM_REG 73 | Metodologie proprie de organizare a programului de formare psihopedagogică în vederea certificării competențelor pentru profesia didactică DPPD |                   |
| 74            | UDCTGM_REG 74 | Alte regulamente  |                   |
| 75            | UDCTGM_REG 75 | Regulament de organizare și funcționare serviciu contabilitate  |                   |
| 76            | UDCTGM_REG 76 | Regulament de organizare și funcționare compartiment Secretariat general  |                   |
| 77            | UDCTGM_REG 77 | Alte regulamente  |                   |
| 78            | UDCTGM_REG 78 | Regulament de organizare și funcționare compartiment Resurse umane  |                   |
| 79            | UDCTGM_REG 79 | Regulament de organizare și funcționare compartiment juridic  |                   |
| 80            | UDCTGM_REG 80 | Regulament de organizare și funcționare compartiment Operativ   |                   |
| 81            | UDCTGM_REG 81 | Regulament de organizare și funcționare compartiment SSM  |                   |
| 82            | UDCTGM_REG 82 | Alte regulamente  |                   |
| 83            | UDCTGM_REG 83 | Regulamentul de Organizare și Funcționare al Bazei Auto   |                   |
| 84            | UDCTGM_REG 84 | Regulamentul de organizare și funcționare al Compartimentului Curățenie.  |                   |
| 85            | UDCTGM_REG 85 | Regulamentul de organizare și funcționare al compartimentului pază  |                   |

|  |                               |                           |
|--|-------------------------------|---------------------------|
| ROMANIA<br>UNIVERSITATEA<br>„DIMITRIE CANTEMIR”<br>DIN TÂRGU MUREȘ | <b>MANUALUL<br/>CALITĂȚII</b> | Cod: UDCTGM_<br>MC        |
|  |                               | Editia: 02<br>Revizia: 00 |

### III. LISTA PROCEDURILOR ȘI POLITICILOR SPECIFICE R.G.P.D.

| Nr.<br>Cr<br>t. | PROCEDURI ȘI POLITICI SPECIFICE R.G.P.D.  | OBSERVAȚII |
|-----------------|---|------------|
| 1               | PO-DPO-01 – Procedură privind desemnarea Responsabilului cu Protecția Datelor Ed. I, Rev. 0                               |            |
| 2               | PO-DPO-02 – Procedură privind întocmirea și păstrarea evidenței prelucrărilor de date cu caracter personal Ed. I, Rev. 0  |            |
| 3               | PO-DPO-03 - Procedura privind evaluarea impactului Ed. I, Rev. 0  |            |
| 4               | PO-DPO-04 - Procedura privind Evaluarea Interesului Legitim Ed.I Rev.0  |            |
| 5               | PO-DPO-05 - Procedura privind respectarea conceptului Privacy by Design / By default Ed. I, Rev. 0                        |            |
| 6               | PO-DPO-05- Chestionar de Evaluare PbD   |            |
| 7               | PO-DPO-06 - Procedura privind prelucrarea datelor transfrontalier, Ed. I, Rev. 0  |            |
| 8               | PO-DPO-06 Instrument de lucru - IAPP_eu_scc_Evaluarea impactului - Transfer   |            |
| 9               | PO-DPO-07 – Procedura privind sistemele de supraveghere video Ed. I, Rev. 0   |            |
| 10              | PO-DPO-07 - Decizie de montare  |            |
| 11              | PO-DPO-07 – Politică de prelucrare a datelor cu caracter personal prin intermediul sistemului de supraveghere video- CCTV |            |
| 12              | PO-DPO-07 - Registrul privind evidența accesărilor  |            |
| 13              | PO-DPO-07 – Chestionar CCTV   |            |
| 14              | PO-DPO-07 – Test Comparativ Interes Legitim   |            |
| 15              | PO-DPO-08 - Procedură privind conformarea activității pe website, Ed. I, Rev. 0   |            |
| 16              | PO-DPO-08 - Formular de solicitare consimțământ fotografii-video-testimoniale   |            |
| 17              | PO-DPO-08 - Politică de confidențialitate website   |            |
| 18              | PO-DPO-08 - Politică de cookie website  |            |
| 19              | PO-DPO-08 - Chestionar de evaluare a website  |            |



|  |                               |                           |
|--|-------------------------------|---------------------------|
| ROMANIA<br>UNIVERSITATEA<br>„DIMITRIE CANTEMIR”<br>DIN TÂRGU MUREȘ | <b>MANUALUL<br/>CALITĂȚII</b> | Cod: UDCTGM_<br>MC        |
|  |                               | Editia: 02<br>Revizia: 00 |

|    |   |  |
|----|---|--|
| 20 | PO-DPO-08 - Termeni si condiții   |  |
| 21 | PO-DPO-08 - Trimiterea de newsletter  |  |
| 22 | PO-DPO-09 - Procedură privind prelucrarea datelor angajaților și de asigurare a securității și confidențialității acestora Ed I, Rev. 0 |  |
| 23 | PO-DPO-09 - Clauze CIM  |  |
| 24 | PO-DPO-09 - Clauze GDPR FIȘA POSTULUI   |  |
| 25 | PO-DPO-09 - MODEL_Act aditional CIM + Fisa Post   |  |
| 26 | PO-DPO-09 Clauze RI   |  |
| 27 | PO-DPO-10 - Procedura privind instruirea persoanelor Ed. I, Rev. 0  |  |
| 28 | PO-DPO-10 - Model Instruire privind GDPR pentru personalul organizației   |  |
| 29 | PO-DPO-10 - Proces verbal de instruire - model  |  |
| 30 | PO-DPO-11 - Procedură privind managementul datelor cu caracter personal în cadrul platformelor online utilizate Ed. I, Rev. 0           |  |
| 31 | PO-DPO-12 - Procedura privind ștergerea datelor Ed. I, Rev. 0   |  |
| 32 | PO-DPO-13 - Procedura privind managementul incidentelor de securitate Ed. I, Rev 0  |  |
| 33 | PO-DPO-14 - Procedura privind notificarea incidentelor de securitate Ed. I, Rev. 0  |  |
| 34 | PO-DPO-14 - Registru Incidente_Draft  |  |
| 35 | PO-DPO-15 - Procedura privind utilizarea colaboratorilor Ed. I, Rev. 0  |  |
| 36 | PO-DPO-15 - Registru_Parteneri Contractuali_Necompletat   |  |
| 37 | PO-DPO-15- ACORD OPERATORI INDEPENDENȚI   |  |
| 38 | PO-DPO-15 -ACORD_Operatori_Asociati_RO  |  |
| 39 | PO-DPO-15 -Clauză generică de prelucrare a datelor  |  |
| 40 | PO-DPO-16 - Procedura privind managementul persoanelor împuternicite Ed. I, Rev. 0  |  |
| 41 | PO-DPO-16 -Chestionar-Persoane Imputernicite_A1   |  |
| 42 | PO-DPO-16 -Registru auditarii persoanelor imputernicite_A3  |  |
| 43 | PO-DPO-16-Acord Operator-Persoana Imputernicita_A2  |  |

|  |                               |                           |
|--|-------------------------------|---------------------------|
| ROMANIA<br>UNIVERSITATEA<br>„DIMITRIE CANTEMIR”<br>DIN TÂRGU MUREȘ | <b>MANUALUL<br/>CALITĂȚII</b> | Cod: UDCTGM_<br>MC        |
|  |                               | Ediția: 02<br>Revizia: 00 |

|    |   |  |
|----|---|--|
| 44 | PO-DPO-17 - Procedura privind informarea persoanelor vizate Ed. I, Rev. 0                                   |  |
| 45 | PO-DPO-18 - Procedura privind gestionarea solicitărilor persoanelor vizate Ed. I, Rev. 0                    |  |
| 46 | PO-DPO-18 - Registru solicitări persoane vizate   |  |
| 47 | PO-DPO-19 - Nota de informare pentru evenimente   |  |
| 48 | PO-DPO-19 - Procedura privind organizarea evenimentelor Ed. I, Rev. 0                                       |  |
| 49 | PO-DPO-20 - Procedura privind acordarea și retragerea consimțământului Ed. I, Rev. 0                        |  |
| 50 | PO-DPO-20 - Declarație de consimțământ  |  |
| 51 | PO-DPO-20 - REGISTRU Consimțăminte  |  |
| 52 | PO-DPO-21 – Grila de Evaluare_MTO   |  |
| 53 | PO-DPO-21 - Procedura de evaluare și testare periodică a eficienței MTO implementate, Ed. I,                |  |
| 54 | PO-DPO-21 - Raport de evaluare_MTO  |  |
| 55 | PLT_DPO-01 - Politică Generală privind prelucrarea datelor cu caracter personal, Ed. I., Rev. 0             |  |
| 56 | PLT-DPO-02 - Politică Bune practici pentru gestionarea incidentelor, Ed. I., Rev. 0                         |  |
| 57 | PLT-DPO-03 Politică IT&C Ed. I, Rev. 0.doc  |  |
| 58 | PLT-DPO-04 - Politică privind stocarea datelor cu caracter personal pe suporturi electronice, Ed. I, Rev. 0 |  |
| 59 | PLT-DPO-05 - Politică privind stocarea datelor cu caracter personal pe suporturi fizice, Ed. I, Rev.0       |  |
| 60 | PLT-DPO-06 - Politică birou curat, Ed. I, Rev. 0  |  |



|  |                                |   |
|--|--------------------------------|---|
| ROMANIA<br>UNIVERSITATEA<br>„DIMITRIE CANTEMIR”<br>DIN TÂRGU MUREȘ | <b>MANUALUL<br/> CALITĂȚII</b> | Cod: UDCTGM_<br>MC<br>Editia: 02<br>Revizia: 00 |
|--|--------------------------------|---|

În conformitate cu Legea nr. 199/2023, Manualul Calității (MC) include, printre altele, elemente esențiale care asigură transparența și conformitatea cu reglementările legale. Legea stabilește obligațiile și responsabilitățile instituțiilor de învățământ superior în domeniul managementului calității, iar manualul reflectă aceste cerințe.

Carta UDCTGM joacă un rol semnificativ în cadrul manualului de calitate, stabilind principiile fundamentale care guvernează activitatea Universității. Acestea includ aspecte legate de organizarea proceselor educaționale, cercetarea științifică, recrutarea și evaluarea cadrelor didactice, precum și relațiile cu studenții și alte părți interesate.

Manualul descrie angajamentul Universității față de asigurarea calității în educație și cercetare, precum și față de îmbunătățirea continuă a acestora.

Manualul Calității a fost adoptat în ședința Senatului Universității „Dimitrie Cantemir” din Târgu Mureș la data de 04.10.2024.

Pentru conformitate,  
Președintele Senatului „Dimitrie Cantemir” din Târgu Mureș  
Prof. univ. dr. habil Teodor BODOAȘCA