



Politica și obiectivele UCCM în domeniul calității pentru anul universitar 2011-2012

Universitatea Cooperatist-Comercială din Moldova este o instituție de învățământ superior și cercetare științifică acreditată, optează pentru performanță și excelență în prestațiile sale, împărtășește și realizează Declarația de la Bologna și alte convenții internaționale în domeniul învățământului superior, este membra a Asociației Internaționale a Universităților și a Memorandumului Instituțiilor cooperatiste de învățământ superior din țările CSI, semnând la Bologna Magna Carta Universitatum.

Pentru promovarea conceptului larg cunoscut de „Europă a cunoașterii” UCCM își propune să se integreze în aria europeană a învățământului superior prin transformarea sa într-o universitate antreprenorială și un centru managerial puternic, caracterizată prin creșterea calității procesului didactic și a cercetării științifice, a dinamismului inovării și a competitivității.

În acest sens UCCM își propune de a fi o universitate de formare profesională și cercetare, care prestează servicii bazate pe știință și cerințele moderne ale pieței muncii, dezvoltă programe de licență, de masterat și de doctorat, promovează libertățile academice, creativitatea, inovația în baza valorilor științei, culturii naționale și universale.

Drept strategie în anii apropiați UCCM își determină restructurarea activităților din perspectiva armonizării și compatibilizării maxime a ofertei educaționale și de cercetare științifică cu cele ale colegilor noștri din țară și de peste hotare.

UCCM implementează și dezvoltă sistemul de management al calității în baza noului standard ISO 9001:2008.

Actualmente în cadrul universității sunt evaluate și acreditate 16 programe de formare profesională la nivel de licență, universitatea a obținut abilitarea în organizarea a 25 programe de masterat și 9 de doctorat, universitatea este acreditată academic și științific.

Politica și obiectivele calității pentru anul universitar 2011-2012 au la bază obiectivele strategice înscrise în Strategia de dezvoltare a UCCM și Planul de dezvoltare a UCCM pentru perioada 2011-2015, precum și prevederile de dezvoltare a Sistemului de Management al Calității în cadrul UCCM.

Atât politica, precum și obiectivele Calității UCCM sunt periodic analizate, actualizate și utilizate de managementul universității ca modalități de garantare a serviciilor educaționale și au la bază declarația conducerii universității și angajamentul acesteia privind asigurarea calității activității didactice și de cercetare.

Universitatea Cooperatist-Comercială din Moldova dispune de un corp profesoral înalt calificat și capabil să îndeplinească cu succes obiectivele calității privind activitatea didactică și de cercetare în concordanță cu reglementările naționale și cerințele Procesului Bologna. Întregul personal didactic și de cercetare este responsabil de realizarea Sistemului de Management al Calității în baza standardului nou ISO 9001:2008.

Viziunea Universității Cooperatist-Comerciale din Moldova este de a se identifica ca instituție competitivă la nivel național și european, în formarea și dezvoltarea competențelor profesionale ale studenților, ale aptitudinilor și abilităților necesare unui profesionalism performant ce va genera accelerarea cunoașterii, deschiderea spre cooperare și calitatea studiilor

economice, comerciale și tehnologice, centrate pe programe coerente, strategii moderne, interactive de predare-învățare, evaluare și cercetare, abordări didactice inovative, conexiunea organică a studiilor cu mediul economic și cerințele pieței muncii.

Misiunea Universității Cooperatist-Comerciale din Moldova este de a crea, valorifica și disemina cunoștințe prin dezvoltarea unui mediu performant de formare profesională, cercetare și învățământ pentru membrii comunității universitare în măsură să-și consolideze poziția de lider național în învățământul economic-comercial prin formarea unei puternice comunități academice cu o cultură organizațională bazată pe excelență, în care primează atragerea, dezvoltarea și promovarea valorilor didactice și științifice.

Cadrul politicii Universității Cooperatist-Comerciale din Moldova

Politica UCCM în domeniul calității este principalul document al SMC, derivat din obiectivele conținute în strategia de dezvoltare a UCCM. Toate structurile de formare profesională și cercetare științifică au implementat SMC care contribuie la realizarea activităților specifice de învățământ și de cercetare.

UCCM își propune să creeze clienților săi o competență culturală în continuă îmbunătățire printr-un sistem de procese care tind către excelență.

Principiile politicii

În cadrul proceselor de prestare a serviciilor educaționale, de cercetare și altor servicii Universitatea promovează următoarele **principii de bază ale Sistemului de Management al Calității** în corespundere cu cerințele și tendințele actuale la nivel național și european:

- **UCCM privește problema calității formării profesionale a studenților drept o sarcină importantă de conducere** și asigură transpunerea ei la toate nivelurile manageriale prin stabilirea obiectivelor concrete și regulilor de conduita și comportament în toate activitățile procesului de formare profesională.
- **UCCM consideră activitatea didactică drept un parteneriat dintre universitate** (cu toate resursele asociate) **și student** în scopul formării și dezvoltării competențelor profesionale și valorilor umane în corespundere cu cerințele standardelor educaționale și pieței muncii.
- **Focalizarea către client și celelalte părți interesate:** universitatea identifică cerințele prezente și viitoare ale clienților săi și ale celorlalte părți interesate de serviciile pe care le oferă, asigurând satisfacerea lor integrală.
- **Universitatea tinde spre menținerea unui contact intens cu absolvenții** pentru relevarea atitudinilor lor față de corespunderea competențelor lor profesionale, formate în timpul studiilor, cerințelor pieței muncii și antrenându-i în activități de formare și perfecționare continua a pregătirii profesionale.
- **Stabilirea unei viziuni clare privind viitorul universității:** atitudine proactivă și exemplu personal; înțelegerea schimbărilor intervenite în mediul extern și răspuns la aceste schimbări; asigurarea unui climat de încredere între membrii comunității UCCM; încurajarea și recunoașterea contribuției fiecărei persoane; promovarea unei comunicări deschise și oneste.
- **Implicarea personalului**, care presupune: punerea în valoare a competențelor, cunoștințelor și experienței în relația cu clienții și cu celelalte părți interesate; împărtășirea cunoștințelor și a experienței în cadrul colectivelor fiecărei entități funcționale; asimilarea cunoștințelor și a experienței în cadrul colectivelor fiecărei entități funcționale; asumarea răspunderii pentru rezolvarea problemelor; implicare activă în identificarea oportunităților de îmbunătățire; dezvoltarea unui spirit creativ în definirea viitoarelor obiective ale universității.

- **Abordarea procesuală a tuturor activităților** prin: identificarea și evaluarea datelor de intrare și de ieșire ale tuturor proceselor; identificarea interfețelor activităților cu structurile funcționale; evaluarea riscurilor posibile a consecințelor și impactul activităților asupra clienților și celorlalte părți interesate cu privire la activitățile respective; stabilirea clară a responsabilităților și autorității privind managementul proceselor.
- **Abordarea sistemică la nivelul conducerii:** evaluarea și analiza rezultatelor este efectuată de către conducerea de vârf și de către conducerea structurilor funcționale ale UCCM, în scopul identificării posibilităților și efectuării corecțiilor de îmbunătățire a calității serviciilor educaționale oferite.
- **Îmbunătățirea continuă a calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică** prin: îmbunătățirea continuă a calității tuturor proceselor; evaluarea periodică a criteriilor de evaluare stabilite, pentru a identifica zonele în care apar ca necesare îmbunătățiri; promovarea activităților bazate pe prevenire.
- **Argumentarea cu date a deciziilor conducerii** prin: asigurarea unui sistem performant de colectare a datelor și informațiilor considerate relevante pentru obiectivele stabilite; întreprinderea măsurilor necesare pentru ca datele și informațiile să fie suficient de clare, disponibile și accesibile; analiza datelor și informațiilor utilizând metode corespunzătoare.
- **Calitatea serviciilor educaționale a universității se compune din calitatea prestațiilor fiecărui angajat al universității.** Astfel se impune o responsabilitate sporită pentru calitate al fiecărui membru al universității, inclusiv și al studenților.
- **Angajamentul și implicarea totală a conducerii** de la cel mai înalt nivel sunt esențiale pentru realizarea politicii calității și atragerea tuturor compartimentelor și funcțiilor universității în acest proces. Angajamentul este exprimat în Declarația rectorului privind calitatea.
- **Angajamentul conducerii de vârf și de la celelalte niveluri și funcții relevante se realizează consecvent prin implementarea, menținerea și îmbunătățirea continua a SMC în baza ISO 9001:2008 complementată cu principiile Total Quality Management (TQM).**

UCCM efectuează periodic autoevaluări a Sistemului de Management al Calității, prin care se asigură o monitorizare a întregii activități desfășurate respectându-se cerințele SMC. În acest sens întreaga activitate este orientată spre realizarea următoarelor **obiective de bază:**

- Modernizarea învățământului superior din perspectiva integrării în Aria Europeană Comună a Învățământului Superior și Cercetării Științifice, implementarea cerințelor Procesului Bologna, a Sistemului Național de Credite de Studiu;
- Formarea profesională a studenților, masteranzilor la nivelul exigențelor naționale și europene astfel încât UCCM să-și consolideze poziția printre cele mai performante universități din țară în domeniile economico-financiar, comercial, a tehnologiei alimentației publice și juridic;
- Dezvoltarea de competențe profesionale și perfecționarea acestora pentru domeniul activităților economice, comerciale și juridice;
- Reorganizarea procesului didactic într-o nouă paradigmă a învățării ce ar spori calitatea formării competențelor profesionale, calitatea reușitei și frecvenței studenților;
- Intensificarea cercetărilor științifice la tema complexă și în problemele stringente de funcționare și dezvoltare a cooperăției de consum și economiei naționale, asigurarea inserției cercetărilor în formarea profesională a tinerilor specialiști;

- Modernizarea infrastructurii universitare prin creșterea gradului de informatizare a procesului de instruire și cercetări științifice, implementarea în procesul didactic a tehnologiilor avansate ale informației și comunicării;
- Implementarea cadrului democratic universitar, bazat pe respectarea drepturilor și libertăților fundamentale ale omului în statul de drept;
- Promovarea dimensiunii internaționale a calității în învățământul superior prin schimbul de cunoștințe între universități, asigurarea mobilității studenților și a corpului profesional, proiecte didactice și de cercetare interuniversitară.

Obiectivele UCCM în domeniul calității pentru a.u. 2011-2012

- Perfecționarea Sistemului de Management al Calității în vederea creșterii eficienței și eficacității acestuia prin pregătirea și efectuarea unei recertificări al implimentării acestui sistem;
- Eficientizarea structurii organizatorice a UCCM ca parte integranta a managementului strategic al universității;
- Asigurarea suportului metodic și normativ al procesului didactic și remodelării curriculare în noua opțiune pentru promovarea învățământului la ciclul I și la ciclul II, actualizarea curriculelor disciplinare la cerințele europene și eventualele schimbări;
- Elaborarea metodologiei de organizare și desfășurare a învățământului la distanță;
- Intensificarea asigurării metodice și didactice a fiecărui curs cu asistența necesară: manual, note de curs, indicații metodice, tehnologii de instruire, învățare, evaluare în format electronic și depozitarea lor în Biblioteca Digitală a Universității;
- Oferirea de programe de studii economice în limbi străine ce ar conduce la lărgirea spectrului specialităților și extinderea contingentului de studenți, precum și mobilitatea lor;
- Adaptarea conținutului disciplinelor conform cerințelor actuale ale pieței forței de muncă și consolidarea și extinderea colaborării cu mediul de afaceri pentru actualizarea solicitărilor și realizarea parteneriatelor eficiente;
- Realizarea și consolidarea activității științifice calitative, prin consolidarea echipelor de cercetare (cadre didactice, colaboratori, doctoranzi, masteranzi) pentru realizarea în comun a temelor de cercetare și extinderea contractării activității de cercetare cu mediul de afaceri;
- Activizarea participării studenților de la ciclul I și ciclul II în cercetări științifice și aplicative de interes național și internațional și îmbunătățirea procesului de organizare și realizare a sesiunilor științifice studențești;
- Realizarea cercetărilor științifice în cadrul proiectului științific aplicativ „Fundamentarea modernizării comerțului și cooperăției de consum din perspectiva implicațiilor acestora asupra dezvoltării socioeconomice durabile și protecției consumatorilor” și asigurarea performantei în cercetare.
- Implementarea unui sistem centralizat de materiale didactice și metodice pentru serviciile educaționale prestate în UCCM, dezvoltarea Bibliotecii digitale;
- Îmbunătățirea calității stagiilor de practică ale studenților;
- Implicarea activă a comunității studențești în managementul academic;
- Generalizarea realizării activităților prevăzute în cadrul proiectului Tempus-IV „Dezvoltarea parteneriatului universităților cu întreprinderile din Republica Moldova” și realizarea activităților prevăzute în cadrul Proiectului „Sistemul informațional integrat „Universitatea electronică” în conformitate cu prevederile contractului de prestare a serviciilor de consultanță nr.6 din 04.07.2011;

- Dezvoltarea activităților antreprenoriale în UCCM cu implicarea studenților, masteranzilor, doctoranzilor, inclusiv prin intermediul Centrului „Mercurius” și altor structuri similare ce ar putea fi create în cadrul universității;
- Mobilizarea activă a studenților la studii, cercetări științifice și activități extracurriculare, la dezvoltarea continuă a guvernării studentești;
- Internaționalizarea activităților de învățământ, asigurarea transferului internațional de informații științifice și didactice valorificate în procesul didactic;
- Implicarea mai activă a cadrelor didactice în aprofundarea și materializarea relațiilor de colaborare cu colegii din instituțiile de profil comercial-economic din țară și din străinătate;
- Promovarea unor acțiuni mai eficiente *privind Admiterea '2012, la studii de licență, masterat și doctorat*, realizând integral planul de înmatriculare, cu extinderea înmatriculării cu studii la distanță;
- Asigurarea îmbunătățirii și extinderii paginii WEB a universității prin intermediul elaborărilor catedrei *Informatică economică și matematică* și cercului respectiv științific studentesc;
- Asigurarea performantă cu tehnică informațională modernă a catedrelor de specialitate, subdiviziunilor universității, asigurând o compatibilitate informațională a sistemului integru universitar (Intranet) și îmbunătățire a parametrilor rețelei de calculatoare;
- Eficientizarea activității căminelor, Combinatului de producere-instruire în alimentația publică, Complexului sportiv, ținând cont de cerințele clienților și în concordanță cu prevederile și posibilitățile economico-financiare ale UCCM ;
- Asigurarea economisirii resurselor financiare și materiale, desfășurarea activității cu scopul diversificării surselor de finanțare a UCCM - oferirea serviciilor agenților economici, cercetări științifice la comandă, cursuri de pregătire în meserii, cursuri de perfecționare, servicii de consulting;
- Implicarea activă a întregii comunități a UCCM în ridicarea nivelului calitativ al activităților desfășurate printr-o creștere continuă a competențelor profesionale, a motivării și inițiativelor individuale și colective;
- Susținerea socială a întregului personal, asigurarea mediului de lucru care să garanteze sănătatea și securitatea tuturor angajaților, elaborarea unei modalități mai avansate de stimulare a calității muncii diriginților de grupe;
- Valorificarea mai bună a valențelor mass-mediei și dezvoltarea relațiilor universității cu terțe organizații pentru asigurarea unei vizibilități naționale și internaționale a UCCM.

Prorector pentru managementul
calității și informatizare, problemele
învățământului cu frecvență redusă
și la distanță, studii în a doua specialitate
și instruirea practică, coordonator al
implementării SMC în cadrul UCCM,



dr., conf. univ.
S. Musteață

Responsabil instituțional de Managementul
Calității în cadrul UCCM, dr., lector superior

O. Livițchi

