Manualul calității -pași pentru modernizare în proiectul QFORTE

La data de 10 august 2023, a avut loc întrunirea online a partenerilor naționali ai proiectului QFORTE - Enhancement of Quality Assurance in Higher Education System in Moldova (Ref. nr.: 618742-EPP-1-2020-1-MD-EPPKA2-CBHE-SP) co-finan’atea de Comisia Europeană Scopul reuniunii a fost reliefarea recomandărilor de definitivare a manualului calității acțiune de consolidare a sistemelor de management al calității din cadrul proiectului QFORTE și termenii în care trebuie să ne încadrăm.

Au fost stabilite câteva acte normative care au un rol foarte important la modernizarea manualului calității instituțional , precum comunicatul procesului Bologna de la Roma 2020, standardele și liniile directorii europene de asigurare a calității, aprobate în 2015 la Erevan, Metodologia de evaluare externă a calității în vederea acreditării (HG 616/2016), Strategiile instituționale de asigurare a calității și Rezultatele evaluărilor externe instituționale a calității realizate de ARACIS cu recomandările respective.

În cadrul întrunirii partenerii proiectului QFORTE au discutat o structură unică a manualul calității pentru toate universitățile naționale fiind una reprezentativă. Această structură constă în  Introducere (10 pag.), Structura sistemului de management al calității (SMC) (10 pag.), Autorități și responsabilități (6 pag.), Managementul resurselor (8 pag.), Realizarea, monitorizarea și îmbunătățirea proceselor din instituție (16 pag.) și Anexe.

Introducerea trebuie să conțină informații despre universitate, scopul și domeniile de aplicare a manualului calității în cadrul instituției, documentele de referință (nivel internațional, național, instituțional), termenii și definițiile specifice calității (aici se regasesc așa definiții precum Managementul calității, manualul calității ). Au fost specificate câteva exemple care ar putea fi anexate la subcompartimentul documente de referință : la nivel internațional sunt toate comunicatele procesului Bologna care conțin noțiunea de asigurarea calității, recomandări ale Consiliului Europei privind  asigurarea calității etc. La nivel național este Strategia Educația 2030 actualmente inclusiv Codul educației, hotărârile privind metodologiile de evaluare externă - ANACEC și alte documente ce țin de programele  de studii, de elaborarea acestora, organizarea proceselor de studii etc. La nivel instituțional sunt strategiile instituționale pe asigurarea calității, aprobate de senat și alte documente pe care instituțiile le consideră relevante.

A doua componentă a acestui manual este *Structura sistemului de management al calității* care va include descrierea SMC, înțelegerea nevoilor și așteptărilor părților implicate, documentele SMC, controlul și revizuirea MC și controlul informațiilor.

 Componenta 3 descrie *Autoritățile și responsabilitățile*. Aici se va regăsi angajamentul pentru calitate a instituției, autoritățile și responsabilitățile pe care le au angajații în interiorul instituției și planificarea proceselor de asigurare a calității.

Următoarea parte a manualului este dedicată *Managementului resurselor*- resursele umane, mentenanța infrastructurii, resursele financiare și parteneriatele instituției.

 Componenta cea mai operațională revine realizării, monitorizării și îmbunătățirii proceselor din instituție, descrierea clară a tuturor tipurilor  de procese și servicii realizate de instituție, cum se planifică procesele și serviciile, cum se realizează procesele și serviciile, cum se monitorizează procesele și analiza datelor, cum se  face evidența neconformităților,  informații și acțiuni corective și preventive, auditul intern și îmbunătățirea continuă a calității.

La finalul întrunirii s-a propus ca primul proiect a manualului calității să fie gata până la data de 5 septembrie 2023 ca ulterior până la data de 2 octombrie 2023 să fie aprobat de către Senatele universitare. La fel au fost stabilite două activități care trebuie să fie îndeplinite în timpul cel mai apropiat și anume: Consolidarea structurilor universitare în asigurarea universității care va include descrierea funcțiilor și atribuțiilor angajaților și a doua este elaborarea unui plan de acțiuni pentru lichidarea neconformităților/recomandărilor primite în urma acreditării de către ARACIS. Planul trebuie să fie gata până la sfârșitul lunii septembrie 2023.