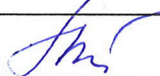




	<p>Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară</p>	 <p>Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union</p>					
	<p>MANUALUL CALITĂȚII COD: MC-01</p>	<p>Ediția a 2-a Revizia</p> <table border="1" data-bbox="1265 248 1508 286"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

# MANUALUL CALITĂȚII

## 1. Lista responsabililor de elaborarea, verificarea și aprobarea ediției/reviziei

	NUMELE, PRENUMELE	FUNCȚIA	DATA	SEMNĂTURA
ELABORAT	ROMAN Ruslana	Șef SMCDC, conf.univ., dr.	18.09.2023	
VERIFICAT	GAMURARI Pavel	Prorector activitate didactică, asigurarea calității și internaționalizare, conf.univ., dr.	22.09.2023	
AVIZAT	Consiliul de Evaluare și Asigurare a Calității Studiilor		25.09.2023	
APROBAT	MELNIC Victoria	Rector AMTAP, președintele Senatului, prof.univ., dr.	27.09.2023	

	Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară	 Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union					
	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b> <b>COD: MC-01</b>	Ediția a 2-a Revizia <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px 5px;">0</td> <td style="padding: 2px 5px;">1</td> <td style="padding: 2px 5px;">2</td> <td style="padding: 2px 5px;">3</td> <td style="padding: 2px 5px;">4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

## 2.Fișa de monitorizare a edițiilor și reviziilor

Nr.	Revizia/Data aplicării	Numărul capitolului și al paginilor revizuite	Numele, Prenumele			
			Elaborat	Verificat	Avizat	Aprobat
1	E1/R0 28.09.2016	Elaborare	BEREZOVICOVA Tatiana, prorector activitate didactică, dr., prof.univ.inter.	MELNIC Victoria, rector, dr., prof.univ.	CEACS	Senat
2	E1/R1 08.11.2017	Revizie	BEREZOVICOVA Tatiana, prorector activitate didactică, dr., prof.univ.inter.	MELNIC Victoria, rector, dr., prof.univ.	CEACS	Senat
3	E3/R0 27.09.2023	Elaborare	ROMAN Ruslana, șef SMCDC, dr., conf.univ.	GAMURARI Pavel, prorector activitate didactică, asigurare a calității și internaționalizare, dr., conf.univ.	CEACS	Senat

	<p>Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară</p>	 <p>Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union</p>					
	<p>MANUALUL CALITĂȚII COD: MC-01</p>	<p>Ediția a 2-a Revizia</p> <table border="1" data-bbox="1262 248 1506 286"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

### 3. Lista de difuzare

SCOPUL DIFUZĂRII	SUBDIVIZIUNE	FUNCTIA	MODALITATEA DE DIFUZARE
Arhivare	Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară	Specialist superior în managementul calității	Arhivare
Evidență	Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară	Șeful serviciului	Arhivare
Aplicare	Rectorat  Facultatea Artă Muzicală Facultatea Artă Teatrală, Coregrafică și Multimedia Facultatea Arte Plastice, Decorative și Design Departamentul Științe Socio-umanistice și Limbi moderne Secția Studii cu Frecvență redusă și Formare continuă Secția Studii Secția Integrare Europeană și Mobilitate Academică Secția Resurse umane și organizarea muncii Serviciul Managementul documentelor și secretariat Direcția Economică-Financiară Serviciul Audit intern Centrul Tehnologii Informaționali și Mijloace tehnice de instruire	Rector Prorector activitate didactică, asigurarea calității și internaționalizare; Prorector activitate științifică și de creație; Prorector în probleme administrative și de gospodărie; Decan Decan Decan Șef departament Șef secție Șef secție Șef secție Șef secție Șef serviciu Șef direcție Șef serviciu Șef centru	Prin sistem intern de comunicare (e-mail)
Informare	Toate subdiviziunile și structurile AMTAP	-	Site-ul AMTAP

	<p>Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară</p>	 <p>Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union</p>					
	<p>MANUALUL CALITĂȚII COD: MC-01</p>	<p>Ediția a 2-a Revizia</p> <table border="1" data-bbox="1262 248 1506 286"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

## CUPRINS

Abrevieri.....	5
I.Introducere .....	6
1.1. Prezentarea instituției .....	6
1.2.Scopul și domeniile de aplicare a manualului calității în cadrul AMTAP.....	11
1.3.Documente de referință.....	12
1.4.Termenii și definiții specifice calității.....	14
II.Structura Sistemului de Management al Calității (SMC).....	20
2.1. Descrierea SMC .....	20
2.2. Înțelegerea nevoilor și așteptărilor părților implicate .....	22
2.3. Documentele SMC .....	23
2.4. Controlul și revizuirea MC.....	25
2.5. Controlul informațiilor.....	27
III.Autorități și responsabilități .....	28
3.1. Angajamentul pentru calitate a instituției .....	28
3.2.Roluri organizaționale, responsabilități și autorități.....	29
3.3.Planificarea proceselor de asigurare a calității.....	34
IV.Managementul resurselor.....	36
4.1.Resurse umane.....	36
4.2. Mentenanța infrastructurii.....	39
4.3. Resursele financiare .....	40
4.4. Parteneriatele instituției .....	42
V.Realizarea, monitorizarea și îmbunătățirea proceselor din instituție .....	44
5.1. Tipuri de procese și servicii realizate de instituție .....	44
5.2. Planificarea proceselor și serviciilor .....	50
5.3. Realizarea proceselor și serviciilor .....	51
5.4. Monitorizarea proceselor și analiza datelor .....	53
5.5. Evidența neconformităților .....	56
5.6. Informații și acțiuni corective și preventive .....	58
5.7. Auditul intern.....	60
5.8. Îmbunătățirea continuă a calității .....	62
ANEXE .....	64
Registrul electronic de evidență a modificărilor și revizuirilor actelor interne .....	64
Declarația de politică în domeniul calității .....	65
Organigrama Sistemului de management al calității.....	68
Lista Regulamentelor, Metodologiilor și Procedurilor din cadrul AMTAP.....	69

	<p>Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară</p>	 <p>Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union</p>					
	<p>MANUALUL CALITĂȚII COD: MC-01</p>	<p>Ediția a 2-a Revizia</p> <table border="1" data-bbox="1262 248 1506 286"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

## ABREVIERI

AMTAP	–	Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice
ANACEC	–	Agenția Națională de Asigurare a Calității în Educație și Cercetare
ARACIS	–	Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior
CA	–	Consiliul de Administrație
CACS	–	Comisia de Asigurare a Calității Studiilor
CEACS	–	Consiliul de Evaluare și Asigurare a Calității Studiilor
FP	–	Fișa postului
EA	–	Echipa de audit
MC	–	Manualul Calității
MEC	–	Ministerul Educației și Cercetării
PAG	–	Prorector în probleme de administrare și gospodărie
PM	–	Procese de management
PO	–	Procedura operațională
PP	–	Procese principale
PS	–	Procedură de sistem
RAI	–	Raport de audit intern
SIEMA	–	Secția Integrare Europeană și Mobilitate Academică
SMC	–	Sistem de Management al Calității
SMCDC	–	Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară

	<p>Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară</p>	 <p>Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union</p>					
	<p>MANUALUL CALITĂȚII COD: MC-01</p>	<p>Ediția a 2-a Revizia</p> <table border="1" data-bbox="1262 248 1508 286"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

## I. INTRODUCERE

### 1.1. Prezentarea instituției

Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice reprezintă o structură a sistemului de învățământ superior din Republica Moldova, subordonată Ministerului Culturii. Ea funcționează în concordanță cu legile țării, inclusiv Constituția Republicii Moldova, Codul Educației, altor acte legislative și normative, inclusiv tratate și pacte internaționale la care Republica Moldova este parte, precum și în baza altor reglementări și hotărâri proprii.

Denumirea oficială este Instituția Publică Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice, forma abreviată fiind AMTAP.

AMTAP a fost înființată în anul 2002 prin reorganizarea Universității de Stat a Artelor, conform Hotărârii Guvernului Republicii Moldova nr. 920 din 12 iulie 2002, preluând drepturile și tradițiile educaționale, științifice și culturale-artistice ale Conservatorului de Stat din Chișinău, fondat în 1940, și ale instituțiilor de învățământ muzical care au funcționat în Chișinău începând din 1919, la inițiativa lui George Enescu, când a fost înființat Conservatorul *Unirea*.

AMTAP este o entitate juridică necomercială, înscrisă în Registrul de stat al Întreprinderilor și organizațiilor în urma deciziei Nr.007600023878 din 17 aprilie 2007 a Camerei Înregistrării de Stat din cadrul Ministerul Dezvoltării Informaționale al Republicii Moldova. AMTAP deține documente de identificare, cum ar fi antet și ștampilă cu Stema de Stat a Republicii Moldova, conturi bancare, inclusiv în valută străină, și administrează o parte a patrimoniului național. În cadrul AMTAP, studiile sunt organizate în baza sistemului european de credite academice transferabile. Misiunea Academiei este orientată spre integrarea instituției în spațiul educațional european, obiectivul major fiind prestarea serviciilor educaționale care ar satisface cererea de specialiști în domeniul culturii și artelor.

Organizațional, funcționează în conformitate cu Regulamentul de ordine interioară, aprobat la ședința Senatului din 13.12.17, proces verbal nr.3, respectând și alte acte normative interne și externe.

**Adresa juridică a instituției:** MD – 2009, mun. Chișinău, str. A. Mateevici, 11.

**Telefon:** + 373 22 24 02 13; + 373 22 23 82 14

**E-Mail:** info@amtap.md

**Pagina web:** amtap.md

AMTAP a fost supusă acreditării academice în iulie 2006 — Certificat de acreditare Seria AUC Nr.000001, eliberat în conformitate cu Hotărârea Colegiului MET Nr.961 din 13.07.2006 și Ordinul Nr.41 din 17 iulie 2006 al Ministerului Educației și Tineretului al RM referitor la acreditarea AMTAP, iar în anul 2008 prin Ordinul Ministerului Educației și Tineretului (nr.381 din 30 mai 2008) s-au autorizat 27 programe de masterat.

În anul 2009 AMTAP a devenit membru de profil al Academiei de Științe a Moldovei, iar în anii 2009 și 2015 a obținut Certificatul de acreditare științifică.

În anul 2015 în baza Deciziei nr 36-CC din 12.10.2015 al Consiliului de Conducere al ANACIP au fost autorizate 2 programe de studii superioare de doctorat 653.01. *Muzicologie (creație, cercetare) cu frecvență și frecvență redusă* și 654.01. *Artă teatrală, coregrafică (creație, cercetare) cu frecvență și frecvență redusă*.

	<p>Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară</p>	 <p>Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union</p>					
	<p>MANUALUL CALITĂȚII COD: MC-01</p>	<p>Ediția a 2-a Revizia</p> <table border="1" data-bbox="1262 248 1506 286"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

Programele de studii din domeniul Științe ale Educației 0114.12 *Muzică (studii cu frecvență și frecvență redusă)* și 0114.13 *Dans (studii cu frecvență și frecvență redusă)* au fost acreditate în anul 2018 (Deciziile Consiliului de conducere al ANACEC nr.1 și 2 din 27.07.2018).

În același an Academia de Muzică, Teatru și Arte plastice a obținut autorizare de funcționare provizorie a programelor de studii superioare de doctorat (decizia ANACEC nr.6 din 19.01.2018,) la următoarele specialități științifice:

- 651.01. Teoria și istoria artelor plastice (cercetare) cu frecvență și frecvență redusă;
- 651.03. Arte plastice și decorative (creație, cercetare) cu frecvență și frecvență redusă;
- 652.03. Design vestimentar și al produselor textile (creație, cercetare) cu frecvență și frecvență redusă;
- 652.04. Design de interior, mediu și arta peisajului (creație, cercetare) cu frecvență și frecvență redusă;
- 654.02. Artă cinematografică și TV (creație, cercetare) cu frecvență și frecvență redusă;
- 655.01. Culturologie (cercetare) cu frecvență și frecvență redusă.

În anul 2020, prin deciziile nr. 6-27 din 29.05.2020 a Consiliului de Conducere al ANACEC, s-a obținut acreditarea la 20 programe de studii superioare de licență (formă de învățământ cu frecvență):

1. 0215.2 Canto (Canto academic)
2. 0215.2 Canto (Canto popular)
3. 0215.1 Interpretare instrumentală (Instrumente orchestrale)
4. 0215.1 Interpretare instrumentală (Instrumente populare)
5. 0215.1 Interpretare instrumentală (Instrumente cu taste/ Pian)
6. 0216.1 Actorie
7. 0216.6 Coregrafie
8. 0216.2 Regie
9. 0216.3 Scenografie
10. 0215.5 Muzicologie
11. 0215.4 Compoziție muzicală (academică)
12. 0215.2 Canto (Canto de estradă și jazz)
13. 0215.1 Interpretare instrumentală (Instrumente muzică ușoară și jazz)
14. 0213.1 Pictură
15. 0213.2 Grafică
16. 0213.3 Sculptură
17. 0214.1 Arte decorative aplicate (Tapiserie)
18. 0214.1 Arte decorative aplicate (Ceramica artistică, Metal artistic)
19. 0212.2 Design interior
20. 0212.1 Modă – design vestimentar

Prin Deciziile nr.5 și 6 din 27.11.2020 ale Consiliului de Conducere al ANACEC au fost acreditate încă 3 programe de studii de licență:

1. 0213.4 – Istoria și teoria artelor plastice, studii cu frecvență;
2. 0229.1 – Culturologie, studii cu frecvență ;
3. 0229.1 – Culturologie, studii cu frecvență redusă.



	<p>Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară</p>	 <p>Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union</p>					
	<p>MANUALUL CALITĂȚII COD: MC-01</p>	<p>Ediția a 2-a Revizia</p> <table border="1" data-bbox="1262 248 1505 286"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

În anul 2022 au obținut acreditarea 6 programe de studii de licență, studii cu frecvență (Deciziile ANACEC nr. 24-29 din 1 iulie 2022):

1. 0215.3 Dirijat (Dirijat coral);
2. 0216.4 Dramaturgie și scenaristică;
3. 0211.2 Imagine film și TV;
4. 0211.4 Producție film și TV;
5. 0211.1 Regie film și TV;
6. 0216.5 Teatrologie și management teatral.

Până în prezent toate programele de studii de la ciclul I Licență oferite de AMTAP au fost acreditate. Toate certificatele de evaluare externă sunt plasate pe [site-ul AMTAP](#) prin care se certifică calitatea actului educațional și managerial.

Pe parcursul anului universitar 2021-2022 au fost elaborate Rapoartele de autoevaluare în vederea evaluării externe ale tuturor programelor de Master (22 programe) care au fost examinate și aprobate de Senat. Dosarele de acreditare au fost depuse la Agenția Națională de Asigurare a Calității în Educație și Cercetare (ANACEC). În momentul de față dosarele sunt în proces de examinare și inițiere a procedurii de evaluare externă.

În perioada 29-31 mai 2023 în cadrul proiectului ERASMUS+ QFORTE, Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice a fost supusă evaluării instituționale, realizate de Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior (ARACIS). Ca urmare a deciziei luate de Consiliul ARACIS la data de 27.07.2023, AMTAP a obținut acreditare instituțională.

AMTAP funcționează într-un cadru de independență universitară, acoperind diverse aspecte, precum educația, cercetarea și creația artistică, precum și organizarea și funcționarea instituțională. De asemenea, autonomia se extinde și la nivel administrativ și financiar, cu AMTAP operând ca o organizație nonprofit. Această autonomie este strâns legată de angajamentul instituției față de responsabilitatea publică pentru asigurarea calității în toate aspectele activității sale, inclusiv în formarea profesională, cercetarea științifică, creația artistică și furnizarea de servicii. Toate aceste activități sunt desfășurate într-o manieră care evidențiază o gestionare eficientă a resurselor financiare și a patrimoniului statului. Astfel, AMTAP își asumă rolul de a îndeplini principiile responsabilității publice și de a furniza servicii de calitate, contribuind astfel la dezvoltarea educației, cercetării științifice, creației artistice și la valorificarea resurselor financiare și patrimoniale într-un mod eficace.

AMTAP reprezintă singura instituție de învățământ artistic superior din Republica Moldova, specializată în toate formele de artă, cum ar fi muzica, arta plastică, teatrul, dansul, cinematografia și, în plus, oferă pregătire pentru viitorii specialiști în domeniul culturii și managementul acestuia. Prin urmare, această instituție reunește sub același acoperiș toate aspectele educației și dezvoltării artistice și culturale.

În conformitate cu articolul 2.1. al *Cartei Universitare*, AMTAP funcționează ca un centru cultural-educațional și științific, având următoarele **obiective**:

- Formarea de specialiști în domeniul culturii și artelor, precum și în domenii adiacente, cum ar fi managementul artistic și cultural, și pedagogia artistică;
- Dezvoltarea capacităților intelectuale, a expresivității emoționale și a abilităților practice;



	<p>Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară</p>	 <p>Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union</p>					
	<p>MANUALUL CALITĂȚII COD: MC-01</p>	<p>Ediția a 2-a Revizia</p> <table border="1" data-bbox="1262 248 1506 286"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

- Cultivarea și dezvoltarea talentului și personalității prin asimilarea valorilor culturale naționale și universale;
- Dezvoltarea sensibilității față de problemele umane și valorile morale;
- Încurajarea gândirii critice, a creativității și a spiritului inovativ;
- Contribuirea la dezvoltarea culturii naționale prin activitățile de interpretare, creație artistică și cercetare științifică desfășurate de profesori și studenți;
- Protejarea și promovarea identității culturale;
- Sprijinirea și promovarea diversității de forme de expresie și conținuturi creative.

AMTAP oferă **programe de studii** la toate etapele nivelului universitar, după cum urmează:

- ✓ Nivelul 6 ISCED - programe de licență (ciclul I);
- ✓ Nivelul 7 ISCED - programe de master (ciclul II);
- ✓ Nivelul 8 ISCED - programe de doctorat (ciclul II).

Procesul de predare și învățare în cadrul programelor de studiu oferite de AMTAP este organizat în conformitate cu cerințe reflectate în documentele regulamentare și se realizează în concordanță cu specificul disciplinei, reflectat în Planul de învățământ la programul de studiu și curricula pe discipline.

Conform *Nomenclatorului domeniilor de formare profesională și al specialităților* aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 482 din 28.06.2017, Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice oferă următoarele programe de studii:

### Ciclul I – Licență / 30 programe de studii, studii cu frecvență

0215.1	Interpretare instrumentală (Instrumente cu taste/ Pian)	240 credite
0215.1	Interpretare instrumentală (Instrumente orchestrale)	240 credite
0215.1	Interpretare instrumentală (Instrumente populare)	240 credite
0215.2	Canto (Canto academic)	240 credite
0215.2	Canto (Canto popular)	240 credite
0215.2	Canto (Canto de estradă și jazz)	240 credite
0215.3	Dirijat (Dirijat coral)	240 credite
0215.4	Compoziție muzicală (academică)	240 credite
0215.5	Muzicologie	240 credite
0114.12	Muzică	180 credite
0211.1	Regie film și TV	240 credite
0211.2	Imagine film și TV	240 credite
0211.4	Producție film și TV	240 credite
0216.1	Actorie	240 credite
0216.2	Regie	240 credite
0216.4	Dramaturgie și scenaristică	240 credite
0216.5	Teatologie și management teatral	240 credite
0216.6	Coregrafie	240 credite
0229.1	Culturologie	240 credite
0114.13	Dans	180 credite
0212.1	Modă – design vestimentar	240 credite
0212.2	Design interior	240 credite
0213.1	Pictură	240 credite
0213.2	Grafică	240 credite
0213.3	Sculptură	240 credite
0213.4	Istoria și teoria artelor plastice	180 credite

	<b>Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice</b> <i>Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară</i>	 Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union					
	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b> <b>COD: MC-01</b>	<b>Ediția a 2-a</b> <b>Revizia</b> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 20px;">0</td> <td style="width: 20px;">1</td> <td style="width: 20px;">2</td> <td style="width: 20px;">3</td> <td style="width: 20px;">4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

0214.1	Arte decorative aplicate (Ceramica artistică)	240 credite
0214.1	Arte decorative aplicate (Metal artistic)	240 credite
0214.1	Arte decorative aplicate (Tapiserie)	240 credite
0216.3	Scenografie	240 credite

### Ciclul I – Licență / 3 programe de studii, studii cu frecvență redusă

0114.13	Dans	180 credite
0114.12	Muzică	180 credite
0229.1	Culturologie	180 credite

### Ciclul II – Master / 22 programe de studii, studii cu frecvență

011 Științe ale educației	Pedagogie muzicală	120 credite
011 Științe ale educației	Pedagogia dansului	120 credite
021 Arte	Arta interpretării instrumentale	90 credite
021 Arte	Arta interpretării vocale	90 credite
021 Arte	Arta dirijorală	90 credite
021 Arte	Istoria și teoria artei muzicale	90 credite
021 Arte	Compoziție muzicală avansată	90 credite
021 Arte	Arta actorului contemporan	90 credite
021 Arte	Arta spectacolului coregrafic	90 credite
021 Arte	Scenografie de teatru și cinema	90 credite
021 Arte	Regia spectacolului contemporan	90 credite
021 Arte	Regia filmului documentar	90 credite
021 Arte	Arte decorative	90 credite
021 Arte	Arta picturii contemporane	90 credite
021 Arte	Arte grafice	90 credite
021 Arte	Sculptură - materie și formă	90 credite
021 Arte	Arta designului vestimentar	90 credite
021 Arte	Arta designului de interior	90 credite
021 Arte	Istoria și teoria artelor vizuale	90 credite
021 Arte	Istoria și teoria artelor audiovizuale	90 credite
021 Arte	Sciere dramatică	90 credite
022 Științe umaniste	Patrimoniul cultural și manifestări artistice	120 credite

### Ciclul III – Doctorat 8 programe de studii, studii cu frecvență redusă

651.01	Teoria și istoria artelor plastice (cercetare)	180 credite
651.03	Arte plastice și decorative (creație, cercetare)	180 credite
652.03	Design vestimentar și al produselor textile (creație, cercetare)	180 credite
652.04	Design de interior, mediu și arta peisajului (creație, cercetare)	180 credite
654.02	Artă cinematografică și TV (creație, cercetare)	180 credite
655.01	Culturologie (cercetare)	180 credite
653.01	Muzicologie (creație, cercetare)	180 credite
654.01	Artă teatrală, coregrafică (creație, cercetare)	180 credite

De asemenea, instituția oferă și programe de formare continuă și de recalificare. La momentul actual sunt elaborate 4 programe de formare continuă (în baza programelor de studii superioare de Licență acreditate):

- Managementul culturii, 600 ore, 20 credite;
- Canto: metode avansate de predare, 600 ore, 20 credite;
- Interpretare instrumentală. Vioară: metode avansate de predare, 600 ore, 20 credite;

Manualul Calității al Academiei de Muzică, Teatru și Arte Plastice este elaborată în cadrul Proiectului internațional *Enhancement of Quality Assurance in Higher Education System in Moldova – QFORTE/ Îmbunătățirea asigurării calității în Sistemul de învățământ superior din Moldova – QFORTE*, nr. de ref. 618742-EPP-1-2020-1-MD-EPPKA2-CBHE-SP, finanțat de Uniunea Europeană prin intermediul programului ERASMUS+.

	<p>Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară</p>	 <p>Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union</p>					
	<p>MANUALUL CALITĂȚII COD: MC-01</p>	<p>Ediția a 2-a Revizia</p> <table border="1" data-bbox="1262 248 1505 286"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

- Dirijat: metode avansate de predare, 600 ore, 20 credite.

Programele de învățământ oferite de AMTAP sunt elaborate pentru a garanta o formare completă și bine organizată în aspectele teoretice și practice ale artei. Profesionalismul și competența sunt reflectate în predarea acestor cursuri, fiind prezentate de către profesori extrem de calificați, specializați în domeniile lor de expertiză, cu o bogată experiență în instruirea studenților.

**Structura organizatorică** a Academiei de Muzică, Teatru și Arte Plastice este stabilită de Senat și apoi aprobată prin ordinul rectorului. Sistemul de conducere al AMTAP este compus din următoarele entități: Senat, Consiliul pentru dezvoltarea strategică instituțională, Consiliul de Evaluare și Asigurare a Calității Studiilor, Consiliul științific, Consiliul de administrație și Consiliile facultăților. Toate aceste organe sunt alese și funcționează în conformitate cu regulamentele lor proprii, având membri care reprezintă personalul administrativ, profesorii, studenții și personalul non-didactic (atunci când este cazul), fiecare contribuind cu diferite roluri în cadrul sistemului de management instituțional.

În prezent, structura Academiei de Muzică, Teatru și Arte Plastice cuprinde 3 facultăți, 12 departamente academice, 5 catedre, Școala doctorală *Studiul Artelor și Culturologie*, o bibliotecă științifică, care include servicii de bibliotecă, mediatecă și fonotecă cu 3 săli de lectură, Smart-Cafe, Artcor, Centrul de Tehnologii informaționale și Mijloace tehnice de instruire, Secția *Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară*, Secția *Studii*, Secția *Studii cu Frecvență Redusă și Formare Continuă*, Secția *Integrare Europeană și Mobilitate Academică*, Secția *Știință, Creație și Activitate Extracurriculară*, precum și alte subdiviziuni.

Academia dispune de patrimoniul necesar desfășurării activității de învățământ și de cercetare de calitate. Dotarea sălilor de curs/seminar, laborator și a bibliotecilor corespunde cerințelor actuale de desfășurare a activităților didactice și de cercetare științifică, fiind adecvate specificului și organizării instituției prin raportare la numărul de studenți, la orar și la alte activități cu caracter didactic sau științific.

## 1.2.Scopul și domeniile de aplicare a manualului calității în cadrul AMTAP

Prezentul Manual al Calității reprezintă un cadru formalizat și bine definit pentru gestionarea și asigurarea calității în toate aspectele legate de educația artistică și administrarea instituției. Acest document esențial servește drept ghid strategic și operațional pentru conducerea AMTAP, personalul academic și pentru toate părțile interesate în ceea ce privește asigurarea calității educației și a serviciilor oferite. Manualul calității are rolul de a stabili și comunica politica de calitate a instituției, principiile, procedurile și responsabilitățile care trebuie urmate pentru a asigura atingerea obiectivelor stabilite, și pentru a asigura îmbunătățirea continuă și este destinat tuturor părților interesate din AMTAP implicate în conceperea, implementarea și dezvoltarea ulterioară a programelor de studii.

Manualul Calității descrie sistemul de management al calității al AMTAP și conformitatea acestuia cu standardele educaționale actuale.

**Scopul principal** este acela de a stabili un cadru de referință pentru gestionarea și îmbunătățirea calității în academie, oferind o viziune clară asupra angajamentului

	<p>Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară</p>	 <p>Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union</p>					
	<p>MANUALUL CALITĂȚII COD: MC-01</p>	<p>Ediția a 2-a Revizia</p> <table border="1" data-bbox="1262 248 1506 286"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

instituției față de calitate și asigurându-se că toți membrii comunității academice înțeleg și susțin acest angajament. Totodată, constă și în promovarea excelenței educaționale, cercetării și serviciilor oferite.

Prin Manualul Calității AMTAP demonstrează că:

- Sistemul de Management al Calității (SMC), implementat în conformitate cu cerințele Ministerului Educației și Cercetării (MEC), a Agenției Naționale de Asigurare a Calității în Educație și Cercetare (ANACEC) și a celorlalte părți interesate de nivelul calitativ al activității academice, este documentat, menținut și îmbunătățit continuu;
- asigură conformitatea acțiunilor din cadrul SMC cu politicile privind calitatea pe care și le-a asumat;
- furnizează consecvent servicii care să satisfacă cerințele părților interesate și cerințele reglementărilor în vigoare;
- urmărește să crească satisfacția părților interesate prin procesele de îmbunătățire continuă și prin asigurarea conformității cu cerințele părților interesate și cu cele ale reglementărilor în vigoare;
- există preocupări pentru îmbunătățirea continuă a performanțelor în toate domeniile activității ale academei.

Manualul calității este un document avizat de Consiliul de Evaluare și Asigurare a Calității Studiilor și aprobat de Senatul AMTAP, iar aplicarea acestuia este o cerință obligatorie pentru toate procesele documentate, atât din structura academică, cât și din structura administrativă a academei.

**Domeniul de aplicare** al sistemului de management al calității cuprinde atât activitățile de predare-învățare și de cercetare/creație, cât și activitățile de înregistrare și analiză a satisfacției beneficiarilor, analiza cerințelor referitoare la serviciile prestate, realizarea serviciilor, precum și îmbunătățirea continuă a proceselor.

Manualul Calității este un document viu care trebuie adaptat mereu la cerințele actuale și care acționează atât ca indicator, cât și ca un instrument al culturii calității a academei.

### 1.3. Documente de referință

Manualul Calității al AMTAP a fost conceptualizat în corespundere cu următoarele acte normative:

#### La nivel internațional:

- ✓ **Recomandarea 98/561/CE** a Consiliului Europei privind crearea spațiului european al învățământului superior și credibilitatea lui în plan intern și internațional, Sorbona, 1998;
- ✓ **Declarația de la Bologna** a miniștrilor educației a țărilor europene, 1999;
- ✓ **Comunicatul de la Praga**, privind stabilirea unui cadru de referință comun în abordarea calității studiilor universitare, 2001;
- ✓ **Comunicatul de la Berlin** care a reafirmat importanța crucială a asigurării calității studiilor universitare în cadrul procesului Bologna, 2003;

	<p>Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară</p>	 <p>Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union</p>					
	<p>MANUALUL CALITĂȚII COD: MC-01</p>	<p>Ediția a 2-a Revizia</p> <table border="1" data-bbox="1262 248 1508 286"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

- ✓ Conferința a 4-a a Miniștrilor Educației din Europa din Bergen (Norvegia), 2005;
- ✓ Recomandarea 2006/143/CE a Parlamentului European și a Consiliului privind promovarea cooperării europene în ceea ce privește asigurarea calității în învățământul superior;
- ✓ Summit-ul de la Londra, 2007;
- ✓ Recomandarea Parlamentului European și a Consiliului din 18.06.2009 privind stabilirea unui cadru european de referință pentru asigurarea calității în educație și formare profesională (2009/C 155/01);
- ✓ Standarde și linii directoare pentru Asigurarea Calității în Spațiul European al învățământului superior (ESG), adoptate de miniștrii responsabili pentru învățământul superior la Asociația Europeană a agențiilor de asigurare a calității în învățământul superior, 2015.

#### La nivel național:

- ✓ Codul Educației al Republicii Moldova nr. 152, adoptat prin Hotărârea Parlamentului Republicii Moldova din 17.07.2014;
- ✓ Strategia de dezvoltare Educația 2030, adoptată prin Hotărârea Guvernului nr. 114 din 07.03.2023;
- ✓ Metodologia de evaluare externă a calității în vederea autorizării de funcționare provizorie și acreditării programelor de studii și a instituțiilor de învățământ profesional tehnic, superior și de formare continuă, adoptat prin Hotărârea Guvernului nr.616 din 18.05.2016 cu modificările ulterioare;
- ✓ Ghidul de evaluare externă a instituțiilor de învățământ superior, aprobat de Consiliul de conducere al ANACEC din 23.06.2016, proces verbal nr. 9;
- ✓ Ghidul de evaluare externă a programelor de studii superioare de licență, aprobat de Consiliul de conducere al ANACEC din 01.04.2022, proces verbal nr. 73;
- ✓ Ghidul de evaluare externă a programelor de studii superioare de master, aprobat de Consiliul de conducere al ANACEC din 01.04.2022, proces verbal nr. 73;
- ✓ Ghidul de evaluare externă a programelor de studii de doctorat, aprobat de Consiliul de conducere al ANACEC din 23.06.2016, proces verbal nr. 9;
- ✓ Ghidul de evaluare externă a programelor de formare continuă, ediția a 2-a, revizia 1, aprobat de Consiliul de conducere al ANACEC din 27.01.2023, decizia nr. 41;
- ✓ Metodologia de elaborare a programelor de formare profesională a adulților și a curriculumului în cadrul învățării pe tot parcursul vieții, adoptată prin Ordinul Ministrului Educației și Cercetării din 08.02.2023;
- ✓ Planul național de acțiuni privind asigurarea calității învățământului superior din Republica Moldova pentru anii 2021-2023, decizia ANACEC nr.53 din 25.06.2021;
- ✓ Regulamentul de organizare a studiilor superioare de licență (Ciclul I) și integrate, adoptat prin Ordinul MECC nr.1625 din 12.12.2019;
- ✓ Regulamentul de organizare și desfășurarea studiilor superioare de master — Ciclul II, adoptat prin Hotărârea Guvernului nr.80 din 16.02.2022;
- ✓ Regulamentul de organizare a studiilor în învățământul superior în baza Sistemului Național de Credite de Studiu, aprobat prin ordinul Ministerului Educației, nr. 1046 din 29 octombrie 2015;
- ✓ Recomandări cu privire la implementarea și îmbunătățirea sistemului de

Manualul Calității al Academiei de Muzică, Teatru și Arte Plastice este elaborată în cadrul Proiectului internațional *Enhancement of Quality Assurance in Higher Education System in Moldova – QFORTE/ Îmbunătățirea asigurării calității în Sistemul de învățământ superior din Moldova – QFORTE*, nr. de ref. 618742-EPP-1-2020-1-MD-EPPKA2-CBHE-SP, finanțat de Uniunea Europeană prin intermediul programului ERASMUS+.



	<p>Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară</p>	 <p>Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union</p>					
	<p>MANUALUL CALITĂȚII COD: MC-01</p>	<p>Ediția a 2-a Revizia</p> <table border="1" data-bbox="1262 248 1508 286"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

*management al calității*, adoptate prin Dispoziția Ministerului Educației nr. 503 din 27 noiembrie 2014.

#### La nivel instituțional:

- ✓ *Carta Universitară a AMTAP*, aprobate la ședința Senatului din 17.06.2015, proces verbal nr. 8;
- ✓ *Strategia privind Asigurarea calității în cadrul AMTAP pentru perioada 2022-2026*, aprobată la ședința Senatului din 29.06.2022, proces verbal nr. 13;
- ✓ *Declarația de politică în domeniul calității*, aprobată la ședința CEACS din 26.09.2022;
- ✓ *Regulamentul privind Sistemul de Management al Calității în cadrul Academiei de Muzică, Teatru și Arte Plastice*, ediția a 2-a, aprobat la ședința Senatului din 29.03.2023, proces verbal nr. 8;
- ✓ *Regulamentul de organizare și funcționare a Consiliului de Evaluare și Asigurare a Calității Studiilor al AMTAP*, ediția a 2-a, aprobat la ședința Senatului AMTAP din 28.06.2023, proces verbal nr. 9;
- ✓ *Regulamentul de organizare și funcționare a Comisiei de Asigurare a Calității Studiilor din cadrul facultății AMTAP și a Comisiei de Evaluare Internă din cadrul Școlii doctorale*, ediția a 2-a, aprobat la ședința Senatului AMTAP din 28.06.2023, proces verbal nr. 9;
- ✓ *Regulament instituțional de inițiere, proiectare, aprobare, monitorizare, revizuire și evaluare periodică a programelor de studii de licență și master*, aprobat de Senatul AMTAP proces verbal nr. 6 din 01.02.2017.

1.4. Termeni și definiții specifice calității	
Acreditare	Procesul prin care o instituție (non)gubernamentală sau privată evaluează calitatea unei instituții de învățământ superior sau a unui program educațional, pentru a atesta oficial faptul că sunt îndeplinite criteriile sau standarde minime predeterminate.
Acreditare instituțională	Acreditarea instituției ca întreg, inclusiv a tuturor programelor, locurilor de funcționare și metodelor de lucru, fără nici o implicare în ceea ce privește calitatea programelor de studiu ale instituției.
Acreditare internațională	Acreditarea primită din partea unor evaluatori internaționali
Acțiune corectivă	Acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități detectate sau a altor situații nedorite.
Acțiune preventivă	Acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități potențiale sau a altor situații nedorite posibile
Aprobare	Acceptarea unui document de către o entitate organizatorică sau persoana, în urma căreia documentul devine executoriu.
Asigurarea calității	1. Proces continuu, progresiv de evaluare (examinare, monitorizare, garantare, menținere și îmbunătățire) pe baza unor criterii bine stabilite, a calității unui sistem de

Manualul Calității al Academiei de Muzică, Teatru și Arte Plastice este elaborată în cadrul Proiectului internațional *Enhancement of Quality Assurance in Higher Education System in Moldova – QFORTE/ Îmbunătățirea asigurării calității în Sistemul de învățământ superior din Moldova – QFORTE*, nr. de ref. 618742-EPP-1-2020-1-MD-EPPKA2-CBHE-SP, finanțat de Uniunea Europeană prin intermediul programului ERASMUS+.



	<p>Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară</p>	 <p>Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union</p>					
	<p>MANUALUL CALITĂȚII COD: MC-01</p>	<p>Ediția a 2-a Revizia</p> <table border="1" data-bbox="1262 248 1506 286"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

	<p>Învățământ superior, a unor instituții sau a unor programe. 2. Parte a managementului calității concentrată pe furnizarea încrederii ca cerințele referitoare la calitate vor fi îndeplinite.</p>
Audit	<p>Proces sistematic, independent și documentat în scopul obținerii de dovezi de audit și evaluarea lor cu obiectivitate pentru a determina măsura în care sunt îndeplinite criteriile de audit</p>
Auditare	<p>Proces de examinare a unei instituții sau a unui program, centrat în primul rând pe responsabilizarea acestora, prin care se evaluează dacă sunt îndeplinite scopurile și obiectivele declarate (privind curriculum-ul, personalul, infrastructura, etc.).</p>
Auditare internă	<p>În prezent există trei modalități de desfășurare a auditului intern în învățământul superior: (i) echipe din interior, formate din angajați ai instituției respective; (ii) consorțiu de auditare (care poate presta servicii către un număr de clienți din interiorul și din afara sectorului); și (iii) firme de contabilitate care efectuează auditări interne.</p>
Auditul calității	<p>Proces de examinare multicriterială a modului de realizare a nivelului de calitate, prin care o instituție externă se asigură că: (i) procedurile ori programele de asigurarea a calității instituției sau (ii) procedurile de ansamblu (interne și externe) ale sistemului sunt adecvate și sunt efectiv executate. Poate fi realizat numai de către persoane (auditori ai calității) care nu sunt direct implicate în sectorul verificat.</p>
Auditor	<p>Persoana care are competența de a efectua un audit.</p>
Autorizare de funcționare	<p>Document prin care se certifică faptul că o anumită instituție sau program de cursuri se conformează standardelor minime legale de funcționare.</p>
Beneficiar	<p>Este cel care beneficiază de produsele sau serviciile care sunt supuse asigurării calității, iar asigurarea calității se concentrează pe garantarea satisfacției și îndeplinirii necesităților acestuia.</p>
Calitate	<p>Măsura în care un ansamblu de caracteristici intrinseci îndeplinesc cerințele. Totalitatea caracteristicilor unei entități care sunt legate de capacitatea acesteia de a satisface cerințe stabilite. (În mediul universitar, prezintă interes calitatea proceselor și produselor educaționale, a proceselor de cercetare, a proceselor administrative și de asigurare a unei bune vieți studentești. Caracteristicile acestora sunt analizate pentru a se determina măsura în care ele</p>

	<p>Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară</p>	 <p>Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union</p>					
	<p>MANUALUL CALITĂȚII COD: MC-01</p>	<p>Ediția a 2-a Revizia</p> <table border="1" data-bbox="1262 248 1506 286"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

	Îndeplinesc cerințele părților interesate ale universității: studenți, angajatori, instituții de acreditare, parteneri în activități de cercetare etc.).
Cerința	Nevoie sau așteptare care este specificată, implicită sau obligatorie. Cerințele pot fi generate de diferite părți interesate sau de organizația însăși.
Certificat de conformitate	Document eliberat conform regulilor unui sistem de certificare, indicând cu un nivel suficient de încredere că un produs, proces sau serviciu, complet identificat, este conform unui standard sau altui act normativ.
Client/Beneficiar	Consumator în educație (în general o persoană care învață), un client sau cumpărător (în general, o persoană sau un organism care finanțează persoana care învață, care poate fi chiar persoana care învață), utilizator final (în general, persoana sau organizația care beneficiază de cunoștințele obținute de persoana care învață).
Conformitate	Îndeplinirea unei cerințe.
Constatări ale auditului	Rezultatele evaluării, dovezilor de audit colectate, în raport cu criteriile de audit.
Controlul calității	Proces de evaluare axat pe măsurarea internă a calității unei instituții sau a unui program, cu referire la un set de activități și tehnici operaționale (activități de monitorizare și o politică structurată, planificată și implementată pe plan intern) elaborat și folosit pentru îndeplinirea cerințelor legate de calitate.
Cultura calității	Set de modele de calitate, acceptate de comun acord și integrate (numite adesea <i>principii ale calității</i> ), care pot fi întâlnite în culturile organizaționale și în sistemele de management ale instituțiilor de învățământ superior.
Declarația privind politica în domeniul calității	Declarație cuprinzând obiective și orientări generale ale unei organizații în ceea ce privește calitatea, așa cum sunt exprimate oficial de managementul de la nivelul cel mai înalt.
Document	Un material scris sau tipărit care oferă o înregistrare sau o dovadă a evenimentelor.
Dovezi de audit	Înregistrări, declarații despre fapte sau alte informații care sunt relevante în raport cu criteriile de audit.
Dovadă obiectivă	Date care susțin că ceva există sau este adevărat.
Echipă de audit	Unul sau mai mulți auditori, care efectuează un audit.
Ediție a unei proceduri operaționale	Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri operaționale, aprobată, difuzată și aplicată.
Eficacitate	Măsura în care sunt realizate activitățile planificate și sunt obținute rezultatele planificate.
Eficiență	Relația între rezultatul obținut și resursele utilizate.

	<p>Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară</p>	 <p>Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union</p>					
	<p>MANUALUL CALITĂȚII COD: MC-01</p>	<p>Ediția a 2-a Revizia</p> <table border="1" data-bbox="1262 248 1506 286"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

Excelență	Asigurarea succesului în competiție, prin realizarea unor procese de calitate superioară, în condiții de eficiență și eficacitate, care să fie oferite clienților.
Evaluare	Examinarea calitativă și cantitativă și compararea rezultatelor cu cele stabilite prin criteriile de evaluare.
Evaluare externă	Procesul prin care o agenție specializată colectează date, informații și dovezi despre o instituție, o anumită componentă a unei instituții date sau privind o activitate de bază a unei instituții, cu scopul de a formula o afirmație în legătură cu calitatea acesteia. Evaluarea externă este făcută de o echipă externă de experți, colegi sau inspectori și comportă de obicei trei operații distincte: 1. analiza raportului de autoevaluare; 2. vizita la fața locului; 3. redactarea unui raport de evaluare.
Evaluare internă/autoevaluare	Colectarea sistematică de date administrative, chestionarea studenților și a absolvenților și organizarea de interviuri cu profesori și studenți, având drept rezultat un raport de auto-examinare.
Evaluarea cadrelor didactice de către studenți	Metodă importantă și obligatorie pentru formarea unei opinii corecte privind performanțele profesionale și morale ale fiecărui cadru didactic, care se realizează prin intermediul unor instrumente standardizate de colectat informații și date.
Evaluarea riscului	Proces de estimare a riscului (riscurilor) care rezultă dintr-un pericol (din pericole), ținând seama de caracterul corespunzător al oricăror controale existente și de luare a unei decizii asupra faptului că riscul este (riscurile sunt) sau nu este acceptabil (acceptabile).
Indicatori	Variabile operaționale care se referă la caracteristici măsurabile ale unei instituții sau program de învățământ superior cu ajutorul cărora se adună dovezi pentru stabilirea satisfacerii sau nu a standardelor.
Indicatori de performanță	Parametri statistici exprimând gradul/măsura în care o instituție de învățământ superior funcționează la un anumit nivel de calitate. Reprezintă etaloane calitative și cantitative pe termen scurt sau lung ale output-ului/rezultatului unui sistem sau unui program, înrudiți cu exercițiile de benchmarking și includ: numărul de candidaturi pe un loc, notele de admitere ale candidaților, volumul de muncă al personalului, potențialul de angajare al absolvenților, bursele de cercetare și contractele, numărul de articole și studii publicate, raportul personal/studenți, veniturile și cheltuielile instituției, echipamentul și mobilierul instituției și secțiunilor.

	<p>Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară</p>	 <p>Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union</p>					
	<p>MANUALUL CALITĂȚII COD: MC-01</p>	<p>Ediția a 2-a Revizia</p> <table border="1" data-bbox="1262 248 1506 286"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

Infrastructură	Sistem de facilități, echipamente și servicii necesare pentru funcționarea unei organizații.
Informație documentată	Orice informație pentru care există cerința de a fi păstrată și controlată de organizație, împreună cu suportul care conține informația.
Îmbunătățirea calității	Parte a managementului calității, concentrate pe creșterea abilității de a îndeplini cerințe ale calității.
Îmbunătățire continuă	Activitate repetată pentru a crește abilitatea de a îndeplini cerințele.
Înregistrare	Document prin care se declară rezultate obținute sau se furnizează dovezi ale activităților realizate.
Management universitar	Ansamblul deciziilor și măsurilor adoptate de o instituție de învățământ superior, în concordanță cu planul strategic de dezvoltare instituțională, și cuprinzând componenta academică și componenta administrativă.
Managementul calității	Ansamblu de măsuri, aprobate în mod regulat la nivel instituțional sau național, orientate spre asigurarea calității învățământului. Managementul calității acoperă toate activitățile care asigură realizarea politicilor, obiectivelor și responsabilităților legate de calitate și le implementează prin planificarea, controlul și asigurarea calității și prin mecanismele de îmbunătățire continuă a calității învățământului.
Management la vârf	Persoană sau grup de persoane care orientează și controlează o organizație la cel mai înalt nivel.
Manager	Persoana care conduce, administrează o instituție.
Manualul Calității	Documentul care descrie Sistemul de management al calității implementat într-o instituție.
Monitorizare	Determinarea stării unui sistem, proces sau a unei activități
Neconformitatea	O abatere de la așteptările unei părți interesate sau de la cerințele stabilite de o specificație, de o reglementare legislativă, de un standard. Neîndeplinirea unei cerințe.
Obiectiv al calității	Ceea ce se urmărește sau spre care se tinde referitor la calitate.
Parte interesată	Client, student, asociația părinților, altă organizație educațională conexă sau societatea; un grup poate cuprinde o organizație, o parte a acesteia sau mai mult decât o organizație. Persoană sau grup care are un interes legat de performanța sau succesul unei universități, adică clienți, studenți, profesori, parteneri sau societatea.
Performanță	Rezultat măsurabil.

	<p>Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară</p>	 <p>Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union</p>					
	<p>MANUALUL CALITĂȚII COD: MC-01</p>	<p>Ediția a 2-a Revizia</p> <table border="1" data-bbox="1262 248 1506 286"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

Persoana responsabilă de calitate	Membru al personalului având atribuții de stabilire și menținere a sistemului calității ca parte a managementului a unei subdiviziuni în SMC.
Plan de audit	Descrierea activităților și reglementărilor desfășurate la fața locului pentru un audit.
Plan operațional pentru un an universitar	Un Plan operațional pentru un an universitar este un document strategic și detaliat elaborat de o instituție de învățământ superior pentru a ghida și coordona activitățile și inițiativele pentru acel an academic specific. Acest plan oferă o viziune cuprinzătoare asupra obiectivelor, direcțiilor și priorităților instituției pentru perioada respectivă și furnizează un cadru pentru alocarea resurselor și urmărirea progresului. Planurile operaționale pentru universități sunt esențiale pentru asigurarea unei gestionări eficiente a resurselor și atingerea obiectivelor instituționale.
Planificarea calității	Set de acțiuni care stabilesc obiectivele și condițiile referitoare la calitatea în învățământul superior și la aplicarea mecanismului sistemului calității cu indicarea etapelor, termenelor în care urmează să se realizeze. Include planificarea managerială și operațională, elaborarea unor planuri calitate și identificarea unor măsuri de îmbunătățire a calității.
Planul calității	Document care specifică proceduri și resurse asociate care trebuie aplicate, de cine și când pentru un anumit proiect, produs, proces sau contract
Politica de calitate	Reprezintă intenții și orientări generale ale unei organizații referitoare la calitate așa cum sunt exprimate oficial de managementul de la cel mai înalt nivel.
Politică universitară	Concepție generală despre mijloacele, resursele și metodele folosite pentru atingerea obiectivelor, pe care și le fixează instituția de învățământ superior pe o anumită perioadă de timp.
Procedură	Mod specificat de efectuare a unei activități sau a unui proces.
Procedură operațională	Procedura care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor domenii de activitate sau subdiviziuni.
Procedură de sistem	Procedură cu caracter general, aplicabilă în AMTAP, care descrie o activitate sau un proces ce se desfășoară la nivelul tuturor domeniilor și a subdiviziunilor.
Proces	Ansamblu de activități corelate sau în interacțiune care transformă elementele de intrare în elemente de ieșire.

	<p>Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară</p>	 <p>Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union</p>					
	<p>MANUALUL CALITĂȚII COD: MC-01</p>	<p>Ediția a 2-a Revizia</p> <table border="1" data-bbox="1262 248 1506 286"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

	Procese academice: elaborarea programelor de studii, procesul de predare și învățare, procesele de cercetare etc.
Proces educațional	Proces care are ca rezultat un produs educațional.
Produs	Rezultat al unui proces.
Program de audit	Ansamblu de unul sau mai multe audituri planificate pe un anumit interval de timp și orientate spre un scop anume.
Raport de audit	Document elaborat în urma vizitei la fața locului a unei echipe de evaluare colegială însărcinată cu examinarea calității, centrat, în general, pe calitatea instituțională, standardele academice, infrastructură și personal.
Responsabil de calitate	Membru al personalului având atribuții de stabilire și menținere a sistemului calității.
Revizie în cadrul unei ediții	Acțiunile de modificare, adăugare, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediții a procedurii operaționale, acțiuni care au fost aprobate și difuzate spre aplicare.
Riscuri	Amenințări.
Satisfacția clientului	Percepție a beneficiarului despre măsura în care cerințele lui au fost îndeplinite.
Sistem de Management al Calității	Sistem de management prin care se orientează și se controlează o organizație în ceea ce privește calitatea. Ansamblul de structuri organizatorice, responsabilități, proceduri, procedee și resurse, orientat pentru conducerea calității.
Trasabilitate	Abilitatea de a reconstitui istoricul, aplicarea sau localizarea a ceea ce este luat în considerare. Trasabilitatea se poate referi, în cazul unui produs, la sursa de aprovizionare a materialelor, componentelor și subsansamblurilor, istoricul procesării, distribuția și localizarea produsului după livrare ș.a.
Verificare	Confirmare, prin furnizare de dovezi obiective, că au fost îndeplinite cerințele specificate.
Validare	Confirmare, prin furnizarea de dovezi obiective că au fost îndeplinite cerințele pentru o anumită utilizare sau o aplicare intenționată.

## II. STRUCTURA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII (SMC)

### 2.1. Descrierea SMC

Sistemul de Management al Calității reprezintă ansamblul structurilor organizatorice, a proceselor, procedurilor și resurselor necesare pentru asigurarea

Manualul Calității al Academiei de Muzică, Teatru și Arte Plastice este elaborată în cadrul Proiectului internațional *Enhancement of Quality Assurance in Higher Education System in Moldova – QFORTE/ Îmbunătățirea asigurării calității în Sistemul de învățământ superior din Moldova – QFORTE*, nr. de ref. 618742-EPP-1-2020-1-MD-EPPKA2-CBHE-SP, finanțat de Uniunea Europeană prin intermediul programului ERASMUS+.



	<p>Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară</p>	 <p>Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union</p>					
	<p>MANUALUL CALITĂȚII COD: MC-01</p>	<p>Ediția a 2-a Revizia</p> <table border="1" data-bbox="1262 248 1508 286"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

calității învățământului universitar. Activitatea de asigurare a calității se realizează în baza actelor normative ale Ministerului Educației și Cercetării, Ministerului Culturii și AMTAP.

Prin aplicarea Sistemului de Management al Calității, AMTAP își propune să garanteze și să îmbunătățească nivelul de calitate al tuturor proceselor și structurilor implicate în furnizarea ofertei educaționale și serviciilor sale. Acest obiectiv implică o abordare sistematică în ceea ce privește planificarea, asigurarea, controlul și îmbunătățirea calității.

Sistemul de management al calității în AMTAP este pus în aplicare, documentat, menținut și perfecționat în mod continuu, în concordanță cu cerințele tuturor părților interesate.

Pentru a asigura calitatea în cadrul AMTAP, Sistemul de Management al Calității impune următoarele cerințe obligatorii pentru toate procesele documentate:

- Realizarea și supravegherea eficientă a proceselor.
- Furnizarea resurselor necesare pentru desfășurarea și monitorizarea proceselor.
- Identificarea neconformităților și a riscurilor asociate acestora.
- Monitorizarea, măsurarea, analiza, implementarea acțiunilor corective și îmbunătățirea proceselor.

Pentru a asigura că modalitățile de realizare a proceselor sunt conforme cu cerințele de calitate, AMTAP documentează, păstrează și furnizează informații documentate părților interesate.

Conducerea instituției stabilește obiectivele generale ale acesteia, precum și politica de calitate. Fiecare conducător de departament sau de proces trebuie să se familiarizeze cu obiectivele generale ale instituției și cu politica de calitate, și să elaboreze propria sa procedură operațională sau să gestioneze pe cea existentă.

La toate nivelurile, procesele de management funcționează conform principiului *Planifică-Efectuează-Verifică-Acționează* (PDCA):



**Plan** (planifică) – definirea obiectivelor, alocarea resurselor necesare, stabilirea termenelor și atribuirea responsabilităților;

**Do** (efectuează) – implementarea planurilor prin comunicarea obiectivelor către părțile interesate și asigurarea furnizării resurselor necesare pentru atingerea obiectivelor;

**Check** (verifică) – aplicarea indicatorilor și utilizarea lor pentru a verifica regulat progresul în direcția obiectivelor definite;

**Act** (acționează) – dezvoltarea unui plan de acțiuni pentru a corecta eventualele abateri de la obiective și implementarea planurilor de acțiune pentru a remedia neconformitățile.

	<p>Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară</p>	 <p>Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union</p>					
	<p>MANUALUL CALITĂȚII COD: MC-01</p>	<p>Ediția a 2-a Revizia</p> <table border="1" data-bbox="1262 248 1508 286"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

Fiecare șef de departament are responsabilitatea de a elabora, implementa și supraveghea propriul său ciclu PDCA conform procedurii specifice a departamentului.

Pentru buna funcționare a SMC în cadrul AMTAP au fost identificate procesele esențiale, care pot fi împărțite în 3 categorii mari:

### 1) Procese de management (PM)

Aceste procese includ planificarea, monitorizarea și controlul general al SMC. Aici sunt incluse activitățile legate de elaborarea politicilor, obiectivelor și planurilor de calitate.

### 2) Procese principale (PP)

Aceste procese sunt direct legate de activitățile noastre de bază și de furnizarea produselor sau serviciilor noastre către clienți. Aici sunt incluse toate procesele operaționale cheie.

### 3) Procese de suport (PS)

Aceste procese furnizează suportul necesar pentru activitățile principale și de management. Ele asigură resursele, infrastructura și competențele necesare pentru atingerea obiectivelor de calitate.

Toate procesele Sistemului de Management al Calității trebuie să fie documentate, revizuite și controlate în conformitate cu procedurile interne de documentare. Acest lucru va asigura că informația necesară pentru funcționarea și menținerea SMC-ului este disponibilă și actualizată. SMC-ul din cadrul AMTAP se bazează pe monitorizarea și măsurarea constantă a performanței, indicatorii de performanță și auditurile periodice fiind utilizate pentru a evalua eficacitatea SMC-ului și pentru a identifica oportunități de îmbunătățire. Îmbunătățirea continuă a SMC-ului este un angajament al instituției, iar Feedback-ul clienților, rezultatele auditurilor și rezultatele analizelor de date sunt utilizate pentru a iniția și implementa acțiuni corective și preventive.

## 2.2. Înțelegerea nevoilor și așteptărilor părților implicate

Înțelegerea nevoilor și așteptărilor părților implicate reprezintă procesul de identificare, analizare și evaluare a cerințelor, dorințelor și așteptărilor diferitelor grupuri de interes care interacționează cu instituția sau cu produsul/serviciu oferit de aceasta. Această înțelegere este esențială pentru a dezvolta și implementa strategii, politici și procese care să satisfacă în mod eficient și eficace aceste cerințe și așteptări.

Înțelegerea și satisfacerea nevoilor și așteptărilor părților implicate în procesele instituționale joacă un rol crucial în asigurarea calității a ofertei educaționale, precum și în menținerea relațiilor solide cu clienții, angajații, angajatorii, autoritățile de reglementare și alte grupuri de interes.

AMTAP examinează și evaluează periodic sau atunci când este considerat necesar gradul de satisfacție al părților interesate și se asigură că au fost identificate și

	<p>Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară</p>	 <p>Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union</p>					
	<p>MANUALUL CALITĂȚII COD: MC-01</p>	<p>Ediția a 2-a Revizia</p> <table border="1" data-bbox="1262 248 1506 286"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

implementate acțiuni corective sau preventive corespunzătoare, în cazul în care este necesar.

### **Părți interesate externe**

Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice acordă o importanță deosebită cerințelor privind calitatea serviciilor sale, provenite de la următoarele categorii de părți interesate externe:

- Angajatori locali, regionali, naționali și internaționali, precum și asociațiile lor profesionale;
- Instituții publice la nivel local, regional, național și internațional interesate de integrarea studenților pe piața muncii;
- Organizațiile de evaluare instituțională și de acreditare, atât la nivel național, cât și internațional;
- Universități, companii și institute de cercetare care manifestă interes în colaborarea cu universitatea în calitate de parteneri;
- Elevii și instituțiile de învățământ preuniversitar;
- Comunitatea locală și rezidenții care locuiesc în proximitatea proprietăților deținute de Academie.

### **Părți interesate interne**

În cadrul interacțiunilor sale, AMTAP acordă importanță cerințelor privind calitatea serviciilor sale, provenite de la următoarele categorii de părți interesate interne:

- Studenții și organizațiile studențești;
- Angajații și organizațiile sindicale corespunzătoare;
- Departamentele și structurile academice de conducere ale instituției.

Înțelegerea nevoilor și așteptărilor părților implicate este un proces continuu și esențial pentru atingerea obiectivelor de calitate și pentru menținerea relațiilor durabile cu toate grupurile de interes. Toți membrii AMTAP au un rol în asigurarea că cerințele și așteptările părților implicate sunt respectate și că procesele instituționale sunt îmbunătățite în mod constant pentru a le satisface.

## **2.3. Documentele SMC**

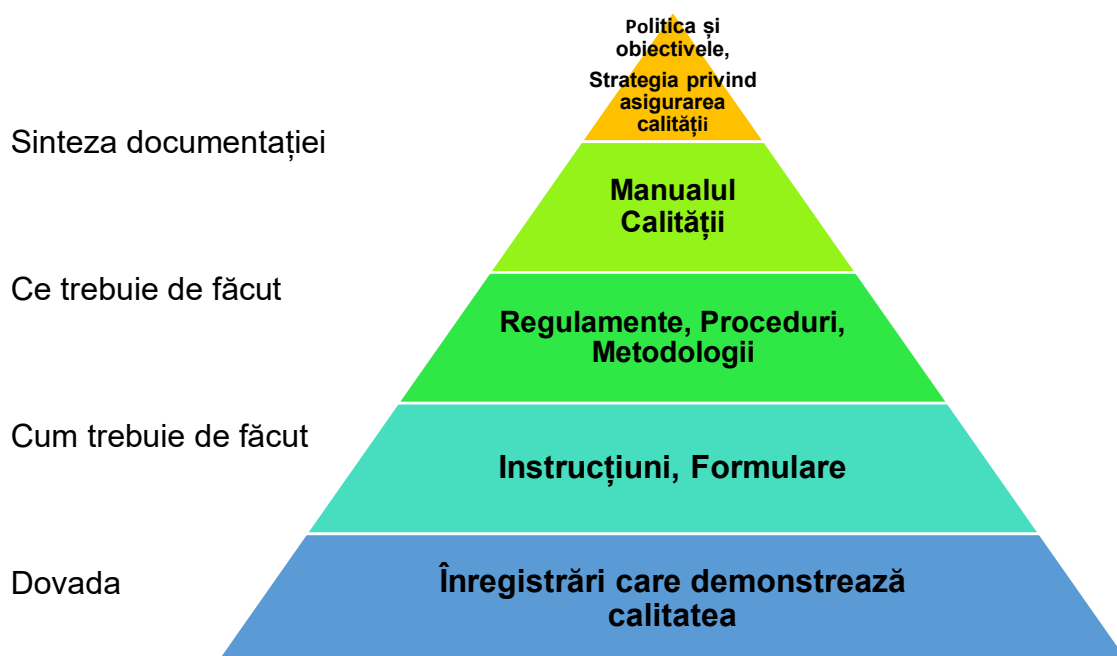
Documentația specifică Sistemului de Management al Calității reprezintă ansamblul de documente, proceduri, înregistrări și informații necesare pentru planificarea, implementarea, monitorizarea și îmbunătățirea continuă a calității. Această documentație are ca scop să asigure că toate activitățile și procesele sunt gestionate în conformitate cu cerințele calității și cu obiectivele stabilite.

Documentația SMC din cadrul AMTAP este parte integrantă a Manualului Calității și include următoarele elemente principale:

	Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară	 Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union					
	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b> COD: MC-01	Ediția a 2-a Revizia <table border="1" style="float: right; margin-top: 5px;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">0</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

- Declarația Rectorului ale politicii în domeniul calității și ale obiectivelor calității;
- Strategia privind asigurarea calității în cadrul AMTAP pentru perioada 2022-2026 și Planul de acțiuni privind implementarea ei;
- Manualul Calității;
- Proceduri documentate, Regulamente și alte documente necesare pentru a se asigura planificarea eficientă, execuția și controlul proceselor;
- Instrucțiuni de lucru, Formulare;
- Înregistrări ale calității.

Cinci niveluri ale documentației SMC:



Structura documentației SMC pe mai multe nivele este o abordare eficientă pentru gestionarea calității în cadrul unei organizații. Aceasta asigură o ierarhie clară a documentelor și detalierea adecvată a informațiilor relevante.

**Primul nivel** al documentației este **Declarația Rectorului în domeniul calității** care reprezintă angajamentul conducerii instituției de a implementa și menține un sistem de management al calității în conformitate cu cerințele actuale, precum și **Politica, Obiectivele și Strategia instituțională privind asigurarea calității**. **Nivelul doi** este reprezentat de **Manualul Calității** care explică scopul și rațiunea activităților desfășurate. **Al treilea nivel** cuprinde **Procedurile și Regulamentele, Metodologiile** care detaliază în mod specific ce activități trebuie să fie efectuate și cum trebuie să fie realizate. **Cel de-al patrulea nivel** este constituit din **Instrucțiuni de lucru sau Formulare** (de ex. Fișe de post). Aceste documente oferă instrucțiuni foarte detaliate cu privire la modul de îndeplinire a anumitor sarcini. Ele sunt adesea utilizate în procesul de instruire al personalului. **Al cincilea nivel** al documentației conține **Înregistrări**, incluzând **Fișe complete, însemnări de la ședințe, rapoarte** și alte documente care atestă că activitățile au fost realizate în conformitate cu cerințele. Aceste înregistrări, **inclusiv cele**

Manualul Calității al Academiei de Muzică, Teatru și Arte Plastice este elaborată în cadrul Proiectului internațional *Enhancement of Quality Assurance in Higher Education System in Moldova – QFORTE/ Îmbunătățirea asigurării calității în Sistemul de învățământ superior din Moldova – QFORTE*, nr. de ref. 618742-EPP-1-2020-1-MD-EPPKA2-CBHE-SP, finanțat de Uniunea Europeană prin intermediul programului ERASMUS+.

	Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice <i>Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară</i>	 Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union					
	<p style="text-align: center;"> <b>MANUALUL CALITĂȚII</b>  <b>COD: MC-01</b> </p>	Ediția a 2-a Revizia <table border="1" style="float: right; margin-top: 5px;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">0</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

**în format electronic**, demonstrează conformitatea cu procedurile interne și sunt păstrate pe o perioadă determinată, conform procedurii *Controlul documentelor și înregistrărilor*.

**Procedurile** sunt documente care descriu operațiunile implicate în funcționarea Academiei, în timp ce **Instrucțiunile de Lucru** sunt documente mult mai detaliate decât procedurile și sunt adesea folosite în scopul instruirii personalului. **Formularele** sunt preferate pentru *Instrucțiunile de Lucru* și sunt, de obicei, auto-explicative prin conținut și formă. După ce sunt completate, aceste formulare se transformă în *Înregistrări*, dovedind că toate cerințele procedurii interne au fost îndeplinite, și sunt stocate pentru o anumită perioadă de timp în conformitate cu procedura *Controlul documentelor și înregistrărilor*.

## 2.4. Controlul și revizuirea MC

Manualul Calității reprezintă un document de referință vital în cadrul unui SMC, oferind o imagine generală a politicii și obiectivelor organizației în ceea ce privește calitatea, structura sistemului, și modul în care acesta este implementat și menținut. SMC definit în Manualul Calității se aplică la nivelul tuturor proceselor, activităților și structurilor organizatorice cu impact recunoscut asupra calității.

Manualul Calității este folosit de instituție pentru următoarele scopuri:

- ✓ Comunică personalului și clienților politica și obiectivele în domeniul calității;
- ✓ Stabilește responsabilitatea managementului și angajamentul managementului din AMTAP;
- ✓ Servește drept referință pentru implementarea efectivă a sistemului calității;
- ✓ Definește structura organizatorică și responsabilitățile persoanelor și a structurilor funcționale pentru asigurarea eficacității și eficienței proceselor;
- ✓ Prezintă tuturor angajaților elementele sistemului calității și îi face conștienți de impactul muncii lor asupra calității produsului furnizat;
- ✓ Servește la instruirea angajaților ce desfășoară activități care influențează calitatea;
- ✓ Prezintă succesiunea și interacțiunea proceselor;
- ✓ Reprezintă o bază documentată pentru auditarea sistemului calității;
- ✓ Prezintă modalitățile de control al documentelor și al înregistrărilor;
- ✓ Demonstrează conformitatea sistemului calității cu condițiile referitoare la calitate în situații contractuale.

Controlul și revizuirea Manualului Calității sunt procese esențiale pentru asigurarea eficacității unui SMC și menținerea conformității cu standardele și cerințele relevante. Aceste activități ajută instituția să se adapteze la schimbările din mediul său și să îmbunătățească continuu performanța sa în ceea ce privește calitatea produselor sau serviciilor furnizate.

Controlul și revizuirea manualului sunt pași necesari pentru a se asigura că acesta rămâne relevant și eficient în timp.

### **Elaborarea, verificarea și aprobarea Manualului Calității**

Șeful secției *Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară* (SMCDC) răspunde pentru elaborarea, gestionarea și controlul implementării a Manualului Calității, care este



	<p>Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară</p>	 <p>Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union</p>					
	<p>MANUALUL CALITĂȚII COD: MC-01</p>	<p>Ediția a 2-a Revizia</p> <table border="1" data-bbox="1262 248 1508 286"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

avizat de Consiliul de Evaluare și Asigurare a Calității Studiilor și aprobat de Senatul AMTAP. Manualul constă dintr-un original și copie electronică.

Originalul Manualului Calității al AMTAP se arhivează la SMCDC, iar copia electronică a acestuia este difuzat în mod controlat către toate structurile Academiei, astfel încât să se asigure cunoașterea și aplicarea acestuia de întregul personal al AMTAP.

### Revizuirea Manualului Calității

Revizuirea Manualului Calității este una dintre căile principale de ameliorare a Sistemului de Management al Calității. Capitolele și subcapitolele Manualului Calității al AMTAP sunt revizuite ori de câte ori necesitățile o impun, pentru a adapta SMC la cerințele întemeiate ale părților interesate, la modificările legislative naționale, la schimbările în structura organizatorică și în funcționarea instituției, la standardele ANACEC aplicabile în cadrul AMTAP. Fiecare responsabil de proces care propune modificări în MC se va adresa șefului SMCDC în vederea analizei acesteia în cadrul ședinței CEACS.

Revizuirea Manualului Calității și verificarea acestuia este realizată de către șeful secției Managementul Calității și se aprobă de către Rectorul AMTAP. Toate modificările sunt consemnate în **Fișa de monitorizare a edițiilor și a reviziilor** și se face de către membrii SMCDC după ce modificarea a fost aprobată. Modificările efectuate în cadrul unei revizii a MC se efectuează conform procedurii *Controlul documentelor și înregistrărilor*.

Orice modificare a Manualului Calității este adusă la cunoștința comunității academice.

### Reeditarea Manualului Calității

Manualul original redactat prima dată va primi indicativul *Ediția 1, revizia 0*. După efectuarea a 4 revizii sau în cazul în care la o revizie manualul își schimbă fundamental conținutul (atunci când modificările din structura procedurii depășesc 50% din conținutul reviziei anterioare), acesta se reeditează, primind indicativul *Ediția n+1/revizia 0*.

O ediție nouă a MC este elaborată, verificată și aprobată de aceleași funcții ca și prima ediție.

### Difuzarea Manualului Calității

Difuzarea MC se realizează de către șeful SMCDC pe baza listei de difuzare. SMCDC urmărește distribuirea MC în toate locurile unde este necesar. Originalul se păstrează la SMCDC. Difuzarea unei noi revizii sau ediții se realizează conform procedurii *Controlul documentelor și înregistrărilor*, reviziile și edițiile care se înlocuiesc fiind distruse prin rupere de către posesorii MC, cu excepția originalului care se inscripționează cu textul „informativ” și se arhivează în Arhiva SMCDC.

### Arhivarea Manualului Calității



	Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice <i>Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară</i>	 Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union					
	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b> <b>COD: MC-01</b>	Ediția a 2-a Revizia <table border="1" style="float: right; margin-top: 5px;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">0</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

Arhivarea Manualului Calității se realizează conform procedurii *Controlul documentelor și înregistrărilor*.

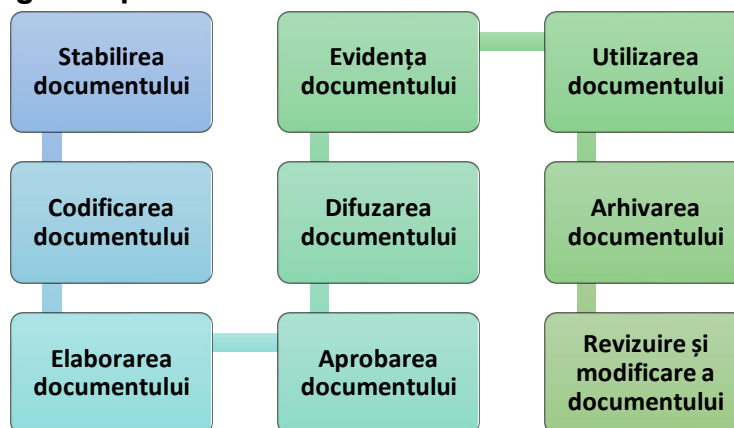
## 2.5. Controlul informațiilor

AMTAP gestionează toate documentele interne sau externe care sunt legate de sistemul de management, conform procedurii *Controlul documentelor și înregistrărilor* care stabilește modalitatea și responsabilitatea pentru următoarele aspecte:

- a) aprobarea documentelor înainte de emitere de către persoanele autorizate;
- b) analizarea, actualizarea și reaprobarea documentelor ori de câte ori este necesar (modificările sunt efectuate, analizate și aprobate de aceleași funcții/structuri care le-au elaborat, analizat și aprobat inițial);
- c) asigurarea identificării modificărilor și stadiului reviziei curente;
- d) asigurarea disponibilității documentelor aplicabile în punctele de utilizare, prin controlul adecvat al difuzării lor;
- e) menținerea lizibilității și a capacității de identificare a documentelor;
- f) identificarea și controlul distribuției documentelor externe;
- g) prevenirea utilizării documentelor expirate și identificarea lor corespunzătoare, dacă sunt păstrate în scopuri specifice.

Informațiile documentate sunt elaborate, analizate, menținute și stocate pentru a evidenția conformitatea serviciilor cu cerințele specificate și pentru a demonstra eficacitatea și eficiența sistemului de management. Procedura *Controlul documentelor și înregistrărilor* reglementează modul în care sunt gestionate informațiile documentate în cadrul AMTAP, inclusiv identificarea, stocarea, protecția, recuperarea, păstrarea și eliminarea acestora. Înregistrările care conțin informații despre activitățile desfășurate în cadrul AMTAP, cum ar fi rezultatele obținute în procesul de predare-învățare, respectă legislația privind perioadele de păstrare și modul de arhivare a informațiilor.

### Diagrama procesului de control al documentelor SMC:



AMTAP acordă atenție regulilor referitoare la păstrarea și eliminarea înregistrărilor. Toate înregistrările legate de procesul educațional sunt menținute conform reglementărilor privind protecția datelor personale.

	<p>Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară</p>	 <p>Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union</p>					
	<p>MANUALUL CALITĂȚII COD: MC-01</p>	<p>Ediția a 2-a Revizia</p> <table border="1" data-bbox="1262 248 1508 286"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

Documentele sunt revizuite, actualizate și aprobate de personalul autorizat înainte de a fi emise, pentru a se asigura că sunt relevante. Pentru a preveni utilizarea documentelor care nu mai sunt valabile sau care au expirat, se va ține evidența acestora prin completarea **Registrului electronic de evidență a modificărilor și revizuirilor actelor interne** anexată la manual (Anexa 1).

Procedura *Controlul documentelor și înregistrărilor* asigură că:

- documentele sunt aprobate înainte de emitere, pentru a confirma adecvarea lor;
- documentele sunt actualizate și reaprobat atunci când este necesar;
- modificările și stadiul reviziei curente ale documentelor sunt identificate;
- versiunile actualizate ale documentelor sunt disponibile la structurile necesare;
- documentele rămân lizibile și ușor identificabile;
- documentele externă sunt identificate și distribuția lor este controlată;
- utilizarea neintenționată a documentelor expirate va fi prevenită și vor fi identificate în modul corespunzător.

Modificările documentelor și ale datelor se analizează și se aprobă de aceleași funcții/structuri care le-au analizat și aprobat inițial, având acces la informațiile de bază, adecvate pe care își fundamentează analiza și aprobarea.

### Diagrama procesului de control al înregistrărilor SMC



## III. AUTORITĂȚI ȘI RESPONSABILITĂȚI

### 3.1. Angajamentul pentru calitate a instituției

**Angajamentul pentru calitate** în cadrul Academiei de Muzică, Teatru și Arte Plastice este esențial pentru dezvoltarea și promovarea cunoașterii, precum și pentru formarea studenților pentru o carieră de succes și pentru o contribuție semnificativă în societate. Top managerii ai AMTAP demonstrează permanent angajamentul său privind dezvoltarea și implementarea SMC și asigură îmbunătățirea continuă a eficacității acestuia prin:

- ✓ asumarea răspunderii pentru eficacitatea Sistemului de management al calității în AMTAP;
- ✓ comunicarea către membrii corpului didactic și către personalul responsabil al tuturor structurilor universitare a importanței satisfacerii cerințelor clienților, precum și a cerințelor legale și specifice de reglementare;
- ✓ stabilirea și actualizarea politicii și a obiectivelor în domeniul calității;
- ✓ asigurarea că obiectivele calității sunt stabilite în conformitate cu politica și strategia pe termen mediu și lung a AMTAP;
- ✓ efectuarea unor analize periodice a SMC și stabilirea acțiunilor de îmbunătățire;
- ✓ identificarea cerințelor privind resursele materiale, financiare și de personal necesare pentru satisfacerea exigențelor referitoare la calitate și asigurarea că

	<p>Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară</p>	 <p>Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union</p>					
	<p>MANUALUL CALITĂȚII COD: MC-01</p>	<p>Ediția a 2-a Revizia</p> <table border="1" data-bbox="1262 248 1508 286"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

acestea sunt suficiente și corespunzătoare pentru implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a sistemului de management și îndeplinirea obiectivelor calității;

- ✓ stabilirea procedurilor documentate pentru identificarea și asigurarea concordanței cu cerințele legale și reglementare, aceste cerințe fiind cunoscute și respectate de către toți angajații implicați.

De asemenea, angajamentul pentru calitate implică monitorizarea continuă a performanței și evaluarea periodică a proceselor pentru a identifica și corecta deficiențele.

**Declarația de politică în domeniul calității** a Rectorului (Anexa 2), politica referitoare la calitate și obiectivele calității Academiei de Muzică, Teatru și Arte Plastice sunt comunicate personalului administrativ în cadrul ședințelor CEACS, precum și a Senatului, și este publicată pe [site-ul AMTAP](#) și pe avizierele facultăților. Politica cu privire la asigurarea calității este adecvată scopurilor Academiei, precum și necesităților și așteptărilor clienților, și este parte integrantă a politicii generale a AMTAP. Înțelegerea și îndeplinirea cerințelor clienților reprezintă o prioritate pentru tot personalul AMTAP.

Declarația Rectorului, politica și obiectivele calității sunt cunoscute, înțelese și implementate de tot personalul, la toate nivelurile instituției.

Declarația Rectorului în domeniul asigurării calității este valabilă pe durata mandatului, iar politica referitoare la calitate și obiectivele asigurării calității în AMTAP sunt stabilite în fiecare an academic.

### 3.2. Roluri organizaționale, responsabilități și autorități

Fiecare angajat din instituție este responsabil pentru îndeplinirea sarcinilor primite în conformitate cu cerințele stabilite. Responsabilitățile și autoritățile pentru funcțiile academice specifice la toate nivelele sunt stabilite prin Carta Universitară a AMTAP, în conformitate cu legislația în vigoare. De asemenea, relațiile din cadrul organizației, responsabilitățile și autoritățile funcțiilor sunt stabilite în:

- Organigrama SMC (Anexa 3),
- Regulamentele de organizare și funcționare a tuturor structurilor interne (ROF),
- Manualul Calității (MC),
- Procedurile de sistem (PS),
- Procedurile operaționale (PO),
- Instrucțiunile de lucru (IL),
- Fișa postului (FP).

Structura organizatorică a SMC are la baza principiul conform căruia Sistemul de Management al Calității este condus la fiecare nivel al instituției de către managerul nivelului respectiv (academie – rector, administrație – prorectori, facultate – decan, departament/catedra – șef departament/catedra etc.).

Principalele funcții implicate strict în cadrul Sistemului de Management al Calității sunt:

#### **Rectorul AMTAP**

	<p>Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară</p>	 <p>Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union</p>					
	<p>MANUALUL CALITĂȚII COD: MC-01</p>	<p>Ediția a 2-a Revizia</p> <table border="1" data-bbox="1262 248 1506 286"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

Pe lângă responsabilitățile stipulate în Carta universitară, Rectorul AMTAP are următoarele responsabilități legate de asigurarea calității:

- Coordonează strategic, supervizează și monitorizează întreaga activitate a academiei și este responsabil de calitatea și eficiența acesteia;
- Asigură și urmărește menținerea structurii organizatorice, prezentată în organigramă;
- Stabilește politica, obiectivele și angajamentele referitoare la calitate
- Asigură, împreună cu membrii Consiliului de Administrație, resursele de personal, financiare și mijloacele tehnice necesare proiectării, documentării, implementării, certificării, analizei și îmbunătățirii continue a sistemului de management al calității din cadrul AMTAP;
- Impune tuturor nivelurilor de autoritate și compartimentelor din subordine obligativitatea implementării sistemului de management și asigurarea controlului acestei implementări;
- Stabilește, împreună cu membrii Consiliului de Administrație, strategia privind promovarea, pregătirea, perfecționarea și motivarea personalului didactic al AMTAP, în concordanță cu politica în domeniul calității cu reglementările legale;
- Controlează aplicarea și evaluează eficacitatea sistemului de management al calității în cadrul instituției, fiind investit cu autoritatea necesară;
- Conduce ședințele de analiză a sistemului de management al calității și stabilește măsuri pentru îmbunătățirea funcționării acestuia;
- Conduce ședințele CEACS;
- Desemnează, prin decizie, pe un prorector în calitate de Reprezentant al managementului în probleme de calitate;
- Aprobă graficul de elaborare și revizuire a documentației SMC;
- Dispune începerea procesului de autoevaluare și evaluare a personalului didactic, inclusiv evaluarea de către studenți;
- Aprobă Manualul Calității, procedurile de sistem, procedurile operaționale și regulamentele de organizare și funcționare precum și reviziile acestora;
- Efectuează analiza periodică a eficienței aplicării SMC în activitățile desfășurate de organizație, precum și luarea măsurilor ce decurg din aceasta analizare;
- Prezintă în Senat propuneri referitoare la constituirea, derularea și execuția bugetului inclusiv al celui necesar pentru activitățile de asigurarea calității;
- Prezintă în Consiliul de Administrație și la Senat propuneri cu privire la utilizarea surselor bugetare, a surselor extrabugetare și la dezvoltarea bazei materiale a AMTAP.

### **Prorectorii AMTAP**

Prorectorii, pe lângă responsabilitățile cuprinse în Carta universitară, au următoarele responsabilități legate de SMC:

- Îndeplinesc funcțiile delegate prin decizia Rectorului, bazată pe hotărârea Senatului AMTAP;
- Realizează legăturile operative cu facultățile și celelalte structuri de conducere academică privind activitățile din domeniile pe care le coordonează;

	<p>Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară</p>	 <p>Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union</p>					
	<p>MANUALUL CALITĂȚII COD: MC-01</p>	<p>Ediția a 2-a Revizia</p> <table border="1" data-bbox="1262 248 1509 286"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

- Prezintă, în Consiliul de Administrație (CA) și în Senat, informări scrise și propuneri în legătură cu activitățile pe care le coordonează;
- Prorectorul activitate didactică, asigurarea calității și internaționalizare asigură:
  - Conducerea și organizarea activității de proiectare, implementare, menținere și îmbunătățire continuă a SMC;
  - Coordonarea activității secției Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară;
  - Calitatea programelor de studii;
  - Calitatea curriculum-urilor disciplinare;
  - Calitatea proceselor;
  - Calitatea resurselor umane;
  - Revizuirea și controlul implementării procedurilor pentru asigurarea calității proceselor educaționale;
  - Revizuirea periodică a regulamentele specifice și supunerea propunerilor de revizuire spre analiză și aprobare Senatului AMTAP;
  - Elaborarea documentelor specifice activităților educaționale pentru evaluarea instituțională și a programelor de studii, de către instituții naționale și internaționale,
  - Îndeplinirea Strategiei instituționale privind asigurarea calității și a Planului de acțiuni;
  - Dispune măsuri de îmbunătățire a planificării, realizării, monitorizării și controlului proceselor incluse în SMC;
  - Conduce și coordonează activitatea de analiză efectuată de management privind funcționarea SMC;
  - Actualizează Manualul calității, procedurile și regulamentele care fac parte din SMC.
- Prorectorul activitate științifică și de creație asigură:
  - Implementarea și menținerea sistemului de management al calității proceselor în cadrul Școlii doctorale;
  - Elaborarea documentelor specifice activităților pentru evaluare de către instituții naționale și internaționale;
  - Calitatea programelor și proiectelor din cadrul ȘD;
  - Calitatea diseminărilor rezultatelor;
  - Calitatea resurselor materiale și umane.
- Prorectorul în probleme de administrare și gospodărie asigură:
  - coordonarea politicilor de resurse umane și salarizare pentru personalul nedidactic (muncitori);
  - coordonarea activităților privind situațiile de urgență, securitatea și sănătatea în muncă;
  - răspunde pentru coordonarea activităților de aprovizionare, încheierea și urmărirea derulării contractelor;
  - participă la identificarea și atragerea resurselor extrabugetare;
  - coordonează toate lucrările de reparații, rehabilitări și investiții și răspunde față de senat și rector pentru calitatea și conformitatea acestora;
  - răspunde de obținerea avizelor de funcționare ale spațiilor AMTAP;



	<p>Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară</p>	 <p>Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union</p>					
	<p>MANUALUL CALITĂȚII COD: MC-01</p>	<p>Ediția a 2-a Revizia</p> <table border="1" data-bbox="1262 248 1508 286"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

- coordonează activitatea de achiziții de bunuri și servicii;
- răspunde de constituirea și întreținerea patrimoniului AMTAP și de inventarierea anuală corectă a acesteia;
- Formulează propuneri și sugestii cu privire la optimizarea gestionării bazei materiale a instituției;
- Coordonează activitatea Cantinei și Căminelor studentești și face propuneri în vederea eficientizării acestora;
- Coordonează activitatea de întreținere a tuturor spațiilor ce aparțin AMTAP;
- Coordonează activitatea de curățenie și pază a tuturor spațiilor;
- Răspunde de respectarea prevederilor legale privind sănătatea muncii și de organizarea activității împotriva calamităților;
- Înaintează Consiliului de Administrație propuneri cu privire la încadrarea de personal tehnic și administrativ și orice modificări necesare în structura administrativă.

Conform Organigramei, **structurile organizatorice** ce asigură managementul calității în AMTAP sunt:

- ✓ Consiliul de Evaluare și Asigurare a Calității Studiilor (CEACS);
- ✓ Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară (SMCDC);
- ✓ Comisia de Asigurare a Calității Studiilor (CACS-F) și Comisia de evaluare internă a Scolii Doctorale (CEI-SD).

### **Consiliul de Evaluare și Asigurare a Calității Studiilor**

CEACS are următoarele responsabilități<sup>1</sup>:

- Informează organizatorii, precum și beneficiarii de studii universitare cu privire la standardele, criteriile, indicatorii de performanță, precum și procedura de evaluare a calității pentru toate programele de studii;
- Elaborează Raportul anual privind asigurarea calității academice în AMTAP care este aprobat de Senat. Raportul este adus la cunoștința tuturor părților interesate, prin publicarea acestuia pe site-ul oficial al AMTAP.
- Elaborează propuneri de îmbunătățire a calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică;
- Oferă expertiză academică în privința asigurării calității;
- Cooperează cu organisme abilitate care asigură evaluarea externă a calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică;
- Monitorizează aplicarea procedurilor de evaluare și asigurare a calității la nivel de academie, aprobate de către Rectorul AMTAP, referitor la capacitatea instituțională, eficacitatea educațională și la Sistemul de Management al Calității AMTAP;

### **Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară**

<sup>1</sup> Toate atribuțiile pot fi consultate în Regulamentele de organizare și funcționare a structurilor enumerate.

	<p>Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară</p>	 <p>Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union</p>					
	<p>MANUALUL CALITĂȚII COD: MC-01</p>	<p>Ediția a 2-a Revizia</p> <table border="1" data-bbox="1262 248 1506 286"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

SMCDC este o structură funcțională cu rol de coordonare și execuție, fiind subordonată Prorectorului activitate didactică, asigurarea calității și internaționalizare, și are relații funcționale și de colaborare cu structurile academice și administrative din AMTAP. Prin activitatea sa SMCDC sprijină CEACS-ul în realizarea managementului calității prin planificarea acțiunilor, organizarea echipelor de lucru și activează în baza propriului regulament de organizare și funcționare, având următoarele responsabilități:

- elaborarea documentației specifice Sistemului de Management al Calității din Academie;
- implementarea și monitorizarea Sistemului de Management al Calității în toate structurile academice și administrative ale Academiei;
- colaborarea cu toate structurile academice și administrative ale Academiei în vederea îmbunătățirii continue a SMC;
- acordarea de consultanță în domeniul asigurării calității;
- centralizarea și raportarea cu privire la rezultatele sondajelor de satisfacție ale studenților referitor la serviciile oferite la nivel de academie prin facultate/departamente și structurile administrative (servicii de admitere, educaționale, sociale, de documentare, administrative, de secretariat, de consiliere etc.);
- centralizarea și raportarea cu privire la rezultatele sondajelor de satisfacție ale angajatorilor cu privire la: pregătirea absolvenților AMTAP; modalitățile de cooperare pentru adaptarea curricula la cerințele lor; modalitățile de cooperare în domeniul cercetării și creației;
- diseminarea informațiilor privind standardele naționale de referință și indicatorii de performanță pentru evaluarea și asigurarea calității în învățământul superior;
- elaborarea și verificarea graficului de elaborare și revizuire a documentației SMC;
- verificarea MC, PS, PO și altor documente ale SMC, inclusiv reviziile acestora, în conformitate cu graficul de elaborare și revizuire a documentației SMC;
- elaborarea Planurilor anuale de audit intern al SMC;
- întocmirea programării auditurilor interne;
- monitorizarea procesului de autoevaluare și evaluare a personalului didactic, inclusiv evaluarea de către studenți;
- elaborarea și revizuirea procedurilor operaționale (PO) și instrucțiunile de lucru (IL) care sunt atribuite SMCDC prin graficele de elaborare și revizuire a documentației SMC;
- verificarea implementării planurilor de acțiuni, eficiența acestora și eliminarea cauzelor neconformităților identificate în cadrul auditurilor interne efectuate în cadrul compartimentelor și serviciilor;
- informează CEACS asupra problemelor referitoare la calitate.

### **Comisia de Asigurare a Calității Studiilor din cadrul facultăților și Comisia de evaluare internă a Scolii Doctorale**

CACS-F și CEI-ȘD au următoarele responsabilități:

- aplică politica AMTAP în domeniul asigurării calității procesului didactic, fundamentată pe standardele de calitate orientate către beneficiari și satisfacerea deplină a cerințelor și așteptărilor acestora;

	<p>Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară</p>	 <p>Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union</p>					
	<p>MANUALUL CALITĂȚII COD: MC-01</p>	<p>Ediția a 2-a Revizia</p> <table border="1" data-bbox="1262 248 1508 286"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

- promovează și consolidează cultura calității la nivelul Facultății /Școlii doctorale în baza principiului orientării către beneficiari, satisfacerii depline a cerințelor și așteptărilor acestora;
- aplică procedurile și activitățile de evaluare și asigurare a calității, aprobate de conducerea AMTAP;
- evaluează și propun Consiliului Facultății, secției Studii cu frecvență redusă și Formare continuă/ Consiliului Școlii doctorale măsuri de îmbunătățire privind modificarea planurilor de învățământ, în funcție de înnoirea informației științifice, de cerințele pieței muncii, de opțiunile studenților, masteranzilor, formabililor/ doctoranzilor;
- evaluează și avizează curriculum-urile pentru unitățile de curs/modulele din planurile de învățământ pentru ciclul I-licență, ciclul II-master, Formare profesională continuă /ciclul III-doctorat;
- monitorizează elaborarea suporturilor/notelor de curs, elaborărilor și ghidurilor metodice;
- coordonează evaluare periodică a calității corpului profesoral: evaluarea de către șeful de departament, evaluarea colegială a cadrelor didactice și evaluarea de către studenți a prestației cadrelor didactice/evaluarea conducătorilor de doctorat de către doctoranzi;
- asigură actualizarea sistematică a bazei de date (sistemului de indicatori), referitoare la calitatea procesului de învățământ;
- identifică problemele ce apar în legătură cu asigurarea și evaluarea calității, propunând soluții Consiliului Facultății/Consiliului Școlii doctorale în vederea rezolvării acestora;
- implementează hotărârile CEACS și a Senatului AMTAP cu privire la asigurarea calității.

### 3.3. Planificarea proceselor de asigurare a calității

Planificarea proceselor de asigurare a calității reprezintă un efort constant și colaborativ, având ca scop îmbunătățirea calității învățământului și cercetării. Această planificare implică crearea, implementarea și monitorizarea unor strategii și politici menite să optimizeze în mod continuu procesele de învățare și cercetare din cadrul instituției. Este esențială implicarea tuturor părților interesate și utilizarea datelor pentru a lua decizii bine fundamentate, cu scopul de a asigura o educație superioară de înaltă calitate.

Planificarea SMC în cadrul AMTAP presupune următoarele etape:

- Identificarea, ordonarea și interacțiunea proceselor;
- Definirea modalităților de planificare, implementare, analiză și îmbunătățire continuă a proceselor;
- Alocarea resurselor necesare pentru funcționarea și dezvoltarea SMC.

Prin efectuarea planificării SMC și aplicarea măsurilor stabilite se asigură actualitatea și eficacitatea sistemului și îndeplinirea obiectivelor, inclusiv pe parcursul schimbărilor din cadrul organizației.

#### **Obiectivele generale ale calității în Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice și planificarea realizării lor**

Manualul Calității al Academiei de Muzică, Teatru și Arte Plastice este elaborată în cadrul Proiectului internațional *Enhancement of Quality Assurance in Higher Education System in Moldova – QFORTE/ Îmbunătățirea asigurării calității în Sistemul de învățământ superior din Moldova – QFORTE*, nr. de ref. 618742-EPP-1-2020-1-MD-EPPKA2-CBHE-SP, finanțat de Uniunea Europeană prin intermediul programului ERASMUS+.

	<p>Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară</p>	 <p>Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union</p>					
	<p>MANUALUL CALITĂȚII COD: MC-01</p>	<p>Ediția a 2-a Revizia</p> <table border="1" data-bbox="1262 248 1506 286"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

Planificarea calității în AMTAP implică stabilirea obiectivelor legate de calitate, alocarea resurselor și planificarea activităților care contribuie la atingerea acestor obiective. Acest proces include identificarea cerințelor și așteptărilor părților interesate, definirea obiectivelor calității, specificarea atributelor produselor și serviciilor oferite de universitate, precum și elaborarea strategiilor necesare pentru atingerea acestor obiective calitative.

Misiunea, Politica și Obiectivele generale în domeniul calității sunt definite în [Regulamentul privind Sistemul de Management al Calității în cadrul AMTAP](#), precum și în [Strategia privind Asigurarea Calității în cadrul AMTAP pentru perioada 2022-2026](#).

Implementarea Sistemului de management al calității în AMTAP reprezintă obiectivul major al conducerii și urmărește dezvoltarea unei culturi pro-calitate și îmbunătățirea permanentă a standardelor de calitate astfel, încât misiunea academiei să poată fi îndeplinită în condiții optime.

În vederea îndeplinirii misiunii, politicii și obiectivului major în domeniul asigurării calității, AMTAP și-a stabilit următoarele obiective:

- stabilirea și implementarea mecanismelor și procedurilor instituționale de evaluare, analiză și îmbunătățire continuă a calității;
- îndeplinirea standardelor de calitate specifice pentru învățământul superior, așa cum sunt acestea prevăzute în documentele de referință ale instituțiilor relevante (ANACEC – *Metodologia de evaluare externă a calității în vederea autorizării de funcționare provizorie și acreditării programelor de studii și a instituțiilor de învățământ profesional tehnic, superior și de formare continuă*; ENQA - *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the Higher Education Area*);
- producerea și diseminarea de informații sistematice privind calitatea serviciilor oferite de AMTAP (educaționale, de cercetare, de creație, sociale etc.) către părțile interesate;
- dezvoltarea unei culturi a calității care să implice toți membrii comunității academice;
- alocarea resurselor umane și materiale necesare SMC;
- analiza periodică a modului de funcționare a SMC în vederea necesității îmbunătățirii acestuia.

Conducerea de vârf a AMTAP stabilește anual obiectivele privind calitatea, exprimate sub forma unor indicatori, cum ar fi numărul de neconformități, gradul de satisfacție al clienților, nivelul de competență al personalului didactic, aprecierea cadrelor didactice de către studenți, raportul absolvenților în raport cu numărul de studenți înscriși în primul an ș.a. Aceste obiective generale sunt preluate de celelalte structuri organizaționale operative (facultățile și departamentele), sub forma unor indicatori și obiective proprii. Periodic, se efectuează analize pentru a evalua progresul în atingerea acestor obiective, iar, în funcție de rezultate, se iau măsuri corective sau se identifică oportunități de îmbunătățire. Toate obiectivele calității sunt formulate astfel încât să fie măsurabile și să fie în acord cu politica de calitate a instituției. Reușita în atingerea acestor obiective și concordanța cu politica de calitate se examinează în mod regulat în cadrul analizelor SMC efectuate de către conducere, cel puțin anual.

	<p>Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară</p>	 <p>Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union</p>					
	<p>MANUALUL CALITĂȚII COD: MC-01</p>	<p>Ediția a 2-a Revizia</p> <table border="1" data-bbox="1262 248 1508 286"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

## IV.MANAGEMENTUL RESURSELOR

Rectorul AMTAP asigură alocarea resurselor în conformitate cu bugetul aprobat de Senatul AMTAP pentru:

- ✓ Implementarea, funcționarea, menținerea SMC și îmbunătățirea continuă a eficacității și eficienței acestuia, în vederea asigurării unui proces educațional de înaltă calitate;
- ✓ Creșterea satisfacției beneficiarilor și a tuturor părților interesate prin îndeplinirea cerințelor și așteptărilor sale;
- ✓ Atingerea obiectivelor stabilite;
- ✓ Îmbunătățirea continuă a performanței.

Managementul de vârf al instituției asigură resursele necesare pentru implementarea, evidența și îmbunătățirea continuă a SMC, incluzând: instruirii, resurse umane, abilități specializate, resurse financiare, tehnologice, servicii informaționale, infrastructura organizațională etc.

Cerințele privind resursele sunt determinate în timpul planificării calității. Resursele se referă la cele necesare îmbunătățirii sistemului de management al calității, precum și cele necesare îndeplinirii cerințelor studenților /clienților și asigurării satisfacției acestora.

Managementul resurselor are la bază [Planul strategic al AMTAP](#) care precizează modul în care se realizează administrarea, protecția și dezvoltarea resurselor instituționale, care sunt discutate și aprobate anual în ședințele Senatului.

Fiecare responsabil de proces are ca sarcină utilizarea la întreaga capacitate a resurselor existente pentru funcționarea eficientă a procesului pe care îl gestionează. De asemenea, fiecare responsabil de proces are ca sarcină identificarea și propunerea de noi resurse pentru îndeplinirea obiectivelor care îi revin în cadrul politicii organizaționale privind calitatea.

### 4.1.Resurse umane

Asigurarea unei gestionări eficiente și orientate către calitate a resurselor umane reprezintă un aspect esențial pentru funcționarea Academiei de Muzică, Teatru și Arte Plastice. Principalul obiectiv al AMTAP este atragerea, menținerea și dezvoltarea unui personal didactic, de cercetare, auxiliar și administrativ competitiv. Recrutarea personalului în cadrul instituției este efectuată în conformitate cu legislația în vigoare și cu regulamentele interne ale instituției.

Managerii de vârf ai AMTAP organizează conform cerințelor regulamentare următoarele procese:

- Recrutare, angajarea și promovarea personalului în conformitate cu prevederile legale în vigoare;
- Evaluarea performanțelor angajaților, aplicarea sancțiunilor și eliberarea angajaților;
- Menținerea și gestionarea înregistrărilor care documentează competențele fiecărui angajat;
- Crearea unei conștientizări în rândul personalului cu privire la contribuția fiecăruia la atingerea obiectivelor calității, promovându-se astfel o cultură a responsabilității și a colaborării în instituție.



	Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară	 Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union					
	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b> COD: MC-01	Ediția a 2-a Revizia <table border="1" style="float: right; margin-top: 5px;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">0</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

## Personalul de conducere

În cadrul AMTAP se respectă cu strictețe prevederile legale în ceea ce privește alegerea organelor colective de conducere, precum Consiliul facultății și Senatul, și desemnarea cadrelor de conducere. Procesul de planificare, recrutare și coordonare a acestor entități este desfășurat în conformitate cu [Codul Muncii al RM](#), [Codul Educației al RM](#), [Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea organelor de conducere ale instituțiilor de învățământ superior din RM](#) (ordinul ME nr.10 din 14.01.2015), [Regulamentul privind organizarea și funcționarea organelor de conducere ale AMTAP](#) (aprobat de Senatul AMTAP, proces verbal nr.8 din 17.06.2015), [Regulamentul privind modul de alegere a Rectorului AMTAP](#) (aprobat de Senatul AMTAP, proces verbal nr.7 din 06.05.2015), [Regulamentul Senatului](#) (aprobat de Senatul AMTAP, proces verbal nr.7 din 30.03.2016, revizuit – proces verbal nr.3 din 28.10.2020).

Membrii Senatului sunt selectați prin vot secret la adunarea generală a corpului profesoral didactic al facultății. Candidații din rândul personalului didactic, didactic auxiliar, studentesc, masteranzilor și doctoranzilor sunt aleși în cadrul adunării generale a colectivelor respective prin vot deschis sau secret.

Atribuțiile și competențele specifice ale organelor de conducere ale AMTAP sunt stabilite în conformitate cu Carta universitară, iar rolurile și responsabilitățile personalului de conducere din instituție sunt definite în regulamentele interne, decizii, documentele SMC și fișele posturilor. Aceste reglementări contribuie la asigurarea unui proces de conducere eficient și transparent în cadrul academiei.

## Personalul academic

Întregul corp academic al AMTAP corespunde din punct de vedere al calificării profesionale și condițiilor legale cerute pentru ocuparea funcțiilor din statele de personal ale departamentelor. Cadrele didactice, științifico-didactice și de cercetare își desfășoară activitatea în strictă conformitate cu legislația națională și cu normele interne, respectând cerințele legale pentru ocuparea posturilor, așa cum sunt stipulate în Codul Educației. Secția *Resurse umane și organizarea muncii* asigură evidența corectă și completă a tuturor dosarelor ale personalului didactic și științifico-didactic.

Procesele de planificare, recrutare și administrare a personalului academic în AMTAP se desfășoară în conformitate cu prevederile legale și reglementările instituționale. Statele de funcții ale personalului academic sunt întocmite anual și se stabilesc ținând cont de planurile de învățământ și normele didactice. Toate posturile științifico-didactice sunt ocupate prin concurs, conform cerințelor și procedurilor stabilite în [Regulamentul instituțional de organizare, desfășurare a concursului și de ocupare a funcțiilor didactice și științifico-didactice](#).

Sistemul de resurse umane din AMTAP include personal didactic cu competențe adecvate pentru:

- adaptarea curriculum-urilor disciplinare la progresele științifice, educaționale și artistice;
- evaluarea rezultatelor învățării și a eficacității instituționale în atingerea obiectivelor educaționale;

	<p>Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară</p>	 <p>Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union</p>					
	<p>MANUALUL CALITĂȚII COD: MC-01</p>	<p>Ediția a 2-a Revizia</p> <table border="1" data-bbox="1262 241 1508 286"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

- Îndeplinirea responsabilităților specifice personalului didactic.

Partenerii AMTAP au asigurarea că academia dispune de personal academic calificat pentru a răspunde cerințelor educaționale.

În funcție de necesități, AMTAP poate apela la cadre didactice externe, cadre didactice/lectori invitați, pentru a asigura implicarea specialiștilor și experților externi care vor răspunde nevoilor identificate.

Dezvoltarea profesională a personalului didactic, științifico-didactic, științific și de conducere este obligatorie pe parcursul întregii activități profesionale și este prevăzută în [Carta Universitară](#) și [Strategia de cercetare și creație pentru anii 2022-2026](#). În AMTAP dezvoltarea profesională se realizează continuu prin organizarea diverselor seminare, conferințe, master-class-uri, cursuri de perfecționare, etc. Cadrele didactice își perfecționează în continuu calificarea participând activ în diverse programe de formare profesională prin: stagii de formare, mobilități, proiecte de cercetare, proiecte artistice (atelier, workshop-uri, master-class-uri, concursuri, festivaluri), participarea cu comunicări la conferințe, seminare, simpozioane etc.

### **Personalul administrativ**

AMTAP dispune de o administrație care respectă reglementările legale în vigoare, este eficace în privința organizării, numărului și calificării personalului și funcționează riguros prin serviciile oferite comunității universitare ca element de suport pentru îndeplinirea funcțiilor de educație și cercetare, fiind totodată una dintre componentele de bază pentru sustenabilitatea activității.

Un obiectiv constant este consolidarea capacității administrative pentru a îmbunătăți serviciile administrative la nivelul întregii instituției și pentru a elimina eventuale disfuncționalități din procesul de administrare. Personalul administrativ din cadrul AMTAP are un impact semnificativ asupra asigurării calității studiilor prin contribuția lor la organizarea, eficiența și eficacitatea procesului academic și fiind responsabili pentru:

- ✓ Implementarea politicilor și procedurilor instituționale, asigurând respectarea reglementărilor și a standardelor de calitate din domeniul învățământului superior;
- ✓ Planificarea, programarea și coordonarea proceselor academice;
- ✓ Oferirea suportului necesar studenților în diverse aspecte ale vieții academice (burse, ajutor material, servicii de consiliere, ghidare în carieră etc.)
- ✓ Asigurarea accesului la informații și resursele necesare procesului educațional;
- ✓ Gestionarea documentelor academice și a procesului de acreditare a programelor de studii etc.

Datele referitoare la calificarea, specializările, recunoașterile competenței fiecărui membru al personalului implicat în procesele esențiale ale instituției, sunt păstrate și actualizate în mod regulat. Copiile documentelor care atestă competențele profesionale ale acestora sunt depuse în dosarele personale. Există norme de respectare a protecției datelor cu caracter personal, confidențialității și independenței activității, toate fiind în

	<p>Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară</p>	 <p>Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union</p>					
	<p>MANUALUL CALITĂȚII COD: MC-01</p>	<p>Ediția a 2-a Revizia</p> <table border="1" data-bbox="1262 248 1508 286"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

conformitate cu specificul activității instituționale. Toate datele sunt păstrate în conformitate cu [Politica de securitate privind protecția datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale gestionate de AMTAP](#).

## 4.2. Mentenanța infrastructurii

Infrastructura universitară reprezintă ansamblul facilităților, clădirilor, echipamentelor și resurselor disponibile în cadrul unei instituții de învățământ superior. Aceasta joacă un rol esențial în oferirea unui mediu adecvat pentru educație, cercetare și dezvoltarea personală a studenților, cadrelor didactice și a personalului administrativ. Infrastructura universitară include o gamă variată de elemente, precum: blocurile de studii, căminele studențești, sălile sportive, laboratoare, echipamente tehnologice, biblioteca etc.

Patrimoniul AMTAP, care include 3 blocuri de studii, o sală sportivă, un punct medical, 2 cămine studențești, 3 săli de festivități (sala Unirii, Sala Mare, Sala Mică), Biblioteca, Mediateca, Fonotecă, ateliere de creație, un laborator științific, diverse echipamente etc., este cel necesar pentru asigurarea unui proces de învățământ, cercetare și creație de înaltă calitate, în conformitate cu planurile de învățământ și numărul de studenți. Studenții beneficiază de acces la săli de curs echipate cu mobilier (mese, scaune, dulapuri), table, calculatoare, utilaj tehnic, mijloace multimedia de predare și instrumente muzicale adecvate programelor de studii. Folosirea mijloacelor multimedia sporește semnificativ calitatea și eficiența instruirii, constituind un element important al modernizării și perfecționării procesului didactic.

Academia se angajează în mod constant să asigure spațiile destinate activităților de predare-învățare și cercetare cu echipamente specializate, cum ar fi calculatoare, laptopuri, imprimante și multifuncționale, copiatoare, proiectoare video, inclusiv pentru bibliotecă, mediatecă, fonotecă și laboratoare.

În conformitate cu Strategia privind Asigurarea Calității pentru perioada 2022-2026 (punctul 4.6), obiectivele și acțiunile în ceea ce privește infrastructura și resursele educaționale sunt următoarele:

- Promovarea unei politici financiare bazate pe situația reală a AMTAP și pe cerințele actuale ale activității educaționale, de cercetare științifică și de creație;
- Garantarea unui buget anual care să asigure obiectivele generale ale instituției;
- Identificarea și atragerea surselor financiare suplimentare necesare pentru dezvoltarea instituției;
- Utilizarea eficientă a spațiilor neutilizate pentru generarea veniturilor suplimentare;
- Renovarea și modernizarea spațiilor destinate activităților de învățare;
- Creșterea anuală a finanțării destinate pentru achiziție de cărți și reviste, în funcție de necesitățile departamentelor și catedrelor;
- Consolidarea Centrului de Tehnologii Informaționale, care are responsabilitatea de mentenanță și gestionarea conținutului site-ului AMTAP.

La nivel instituțional, sub coordonarea Consiliului de Administrație, se definesc atribuții și competențe pentru a desfășura activitățile legate de furnizare, aprovizionare, primire, stocare, securizare, instalare, utilizare și întreținere.

	<p>Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară</p>	 <p>Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union</p>					
	<p>MANUALUL CALITĂȚII COD: MC-01</p>	<p>Ediția a 2-a Revizia</p> <table border="1" data-bbox="1262 248 1508 286"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

Prorectorul în probleme de administrare și gospodărie are responsabilitatea de a coordona măsurile preventive și corective pentru menținerea infrastructurii la un nivel optim de funcționare, iar Centrul de Tehnologii Informaționale are atribuția asigurării bunei funcționări a infrastructurii de comunicații și calcul. Reglementările pentru întreținerea infrastructurii sunt stabilite în procedura de sistem *Mentenanța Infrastructurii*.

AMTAP se angajează să identifice și să pună la dispoziție infrastructura necesară pentru desfășurarea activităților sale specifice, luând în considerare de necesitățile și așteptările părților interesate.

Menținerea infrastructurii este responsabilitatea managementului instituțional. În funcție de necesități, dar nu mai rar de o dată pe an, în timpul analizei efectuate de conducerea de vârf a AMTAP, se examinează conformitatea acestora. De asemenea, se efectuează evaluări ale necesităților în ceea ce privește activitățile planificate pentru anul următor, și se prevăd resurse financiare necesare pentru asigurarea infrastructurii la nivelul necesar.

#### 4.3. Resursele financiare

AMTAP activează în condiții de autonomie universitară (didactică, științifică și artistică; organizatorică și funcțională; administrativă și financiară, fiind o instituție nonprofit), corelate cu principiile responsabilității publice pentru calitatea întregii activități de formare profesională, de cercetare științifică, creație artistică și de prestare a serviciilor, pe care le desfășoară cu gestionarea eficientă a mijloacelor bănești și a patrimoniului statului.

Activitatea financiară a Academiei de Muzică, Teatru și Arte Plastice este organizată în concordanță cu legislația națională în domeniu. Procedura bugetară din cadrul AMTAP se derulează sub rigorile legislației privind utilizarea resurselor financiare publice, cu respectarea principiilor universalității, unității și echilibrului bugetar. Procedura bugetară urmărește obiectivele generale de eficiență, eficacitate și economie, precum și, asigurarea echilibrului bugetar, prin dimensionarea corelată a veniturilor și cheltuielilor.

În cadrul AMTAP organele responsabile de administrarea financiară sunt Senatul universitar și Consiliul de Dezvoltare Strategică Instituțională. Aceste entități au rolul de a desfășura activități și de a lua decizii cu privire la următoarele aspecte:

- aprobarea Planului de Dezvoltare Strategică Instituțională, care cuprinde viziunea, misiunea, strategia de dezvoltare a instituției și principalele acțiuni pentru realizarea acestora;
- planificarea, aprobarea, executarea, monitorizarea și evaluarea utilizării resurselor financiare;
- administrarea și gestionarea patrimoniului instituției;
- stabilirea politicii de salarizare și motivare a personalului;
- stabilirea cuantumului taxelor de studii, taxelor de cazare în cămine, serviciilor și lucrărilor;
- aprobarea bugetului AMTAP, inclusiv a devizului de venituri și cheltuieli.

Finanțarea AMTAP este asigurată atât din alocații bugetare, cât și din venituri proprii, conform bugetului de venituri și cheltuieli întocmit anual și aprobat de către Senat și Consiliul de Dezvoltare Strategică Instituțională.

	<p>Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară</p>	 <p>Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union</p>					
	<p>MANUALUL CALITĂȚII COD: MC-01</p>	<p>Ediția a 2-a Revizia</p> <table border="1" data-bbox="1262 248 1506 286"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

AMTAP elaborează anual un buget realist care cuprinde estimările veniturilor și cheltuielilor pe surse de finanțare, astfel încât să aibă condițiile și resursele financiare necesare pentru realizarea obiectivelor strategice și asigurarea continuității îndeplinirii misiunii asumate. Execuția bugetului este urmărită de Rector și Contabilul-șef. Toate informațiile legate de buget sunt puse la dispoziția publicului prin publicarea documentelor pe site-ul web al instituției, astfel încât să se asigure transparența în ceea ce privește gestionarea bugetului.

Principala sursă de finanțare reprezintă alocațiile din bugetul de stat care constituie circa 86% din totalul bugetului de venituri și cheltuieli AMTAP.

Potrivit [Metodologiei de finanțare bugetară a instituțiilor publice de învățământ superior](#), mijloacele din bugetul de stat se divizează după cum urmează:

- **Finanțarea-standard**, în bază de cost standard per student și coeficienți de ajustare, asociată gradului de complexitate a programelor de studii de la ciclurile de studii I, II;
- **Finanțarea compensatorie** pentru susținerea performanței;
- **Finanțarea complementară** pentru modernizarea bazei materiale și didactice;
- **Întreținerea căminelor** – sumele desinate pentru întreținerea căminelor se bazează pe cheltuieli istorice și nu au suferit majorări în ultimii ani și constituie în medie circa – 3% din mijloacele bugetare alocate;
- **Studii superioare de doctorat** – finanțarea bugetară la Doctorat se bazează pe sumele istorice repartizate pentru AMTAP în anii precedenți și reprezintă circa 2,7% din mijloacele bugetare alocate.

În vederea unei administrări eficiente și economice a resurselor financiare, AMTAP dispune de un sistem financiar-contabil organizat de către **Direcția economico-financiară**, condusă de către șef direcție–contabil șef, care se subordonează Rectorului AMTAP.

Obiectivul principal al direcției este asigurarea unui management financiar contabil performant privind utilizarea fondurilor bugetare, prin încadrarea în bugetele aprobate cu maximizarea excedentului și respectarea legislației în vigoare.

Direcția economico-financiară organizează și conduce contabilitatea proprie, respectiv contabilitatea financiară și contabilitatea de gestiune.

Sistemul de evidență contabilă este automatizat, ținut în baza programului de contabilitate Soft-Contabil, adaptat la cerințele Standardelor Naționale de Contabilitate și legislația RM. AMTAP aplică sistemul contabil complet în partidă dublă, cu prezentarea situațiilor financiare complete. Politica de contabilitate este aprobată anual prin Ordinul Rectorului.

În cadrul instituției funcționează **Serviciul Audit intern** care desfășoară activități conform unui cadru normativ și metodologic aliniat la standardele internaționale și la cele mai bune practici din domeniu. Acest cadru include:

- ✓ Standardele Naționale de Audit Intern, aprobate prin [Ordinul ministrului finanțelor nr. 153 din 12.09.2018](#);
- ✓ Codul etic al auditorului intern, aprobat prin [Hotărârea Guvernului nr. 557 din 19.11.2019](#);
- ✓ Carta de audit intern, aprobată prin decizia Senatului, conform procesului-verbal al ședinței Senatului nr.1 din 02.09.2020, fișele postului aprobate de Rector la 05.06.2020.



	<p>Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară</p>	 <p>Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union</p>					
	<p>MANUALUL CALITĂȚII COD: MC-01</p>	<p>Ediția a 2-a Revizia</p> <table border="1" data-bbox="1262 248 1508 286"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

Activitatea Serviciului audit intern se desfășoară în conformitate cu Planul anual al activității de audit intern, aprobat de către Rectorul AMTAP. Planul anual de activitate și Raportul anual se prezintă conform legislației spre informare și coordonare Ministerului Finanțelor și Curții de Conturi a RM.

În cadrul AMTAP, ca instrumente de control financiar se utilizează Controlul intern managerial (CIM) și Auditul intern (AI), în temeiul [Legii privind controlul financiar public intern, nr. 229 din 23.09.2010](#) și auditul extern al situațiilor financiare, în temeiul [Legii privind auditul situațiilor financiare nr.271 din 15.12.2017](#). Conturile anuale sunt verificate în cadrul auditului situațiilor financiare de către o companie de audit financiar în conformitate cu Legea privind auditul situațiilor financiare nr.271 din 15.12.2017 și [Legea contabilității și raportării financiare nr.287 din 15.12.2017](#). Implementarea Sistemului de control intern managerial în cadrul AMTAP, are rolul de a îmbunătăți și a fortifica răspunderea managerială conform bunelor practici internaționale.

Sistemul de control financiar în cadrul AMTAP face parte din sistemul de control intern organizat la nivel instituțional care include ansamblul formelor de control exercitate la nivelul fiecărei funcții, stabilite de conducere în concordanță cu obiectivele acesteia și cu reglementările legale, în vederea asigurării bunei guvernări și administrării resurselor în mod economic, eficient și eficace, care include structurile organizatorice, metodele și procedurile.

Sistemul de control financiar intern cuprinde totalitatea politicilor, procedurilor, regulilor interne, proceselor și activităților realizate în cadrul AMTAP, având scopul de a promova gestionarea instituției conform principiilor bunei guvernări pentru a asigura gestionarea riscurilor financiare și a oferi o asigurare rezonabilă privind atingerea obiectivelor și rezultatelor planificate.

Activitatea financiară AMTAP este verificată:

- anual în cadrul auditului situațiilor financiare realizat de către o companie de audit financiar în conformitate cu [Legea privind auditul situațiilor financiare nr.271 din 15.12.2017](#) și [Legea contabilității și raportării financiare nr.287 din 15.12.2017](#);
- cel puțin o dată la trei ani, de către Inspekția financiară de pe lângă Ministerul Finanțelor pe aspecte ce țin de gestionarea/utilizarea resurselor bugetului public și patrimoniului public, precum și pe cele privind conformarea la regulile aplicabile achizițiilor publice;
- periodic Curtea de Conturi efectuează auditul public extern al modului de formare, gestionare și utilizare a resurselor bugetului public național, precum și de administrare a patrimoniului public.

Pentru resursele umane responsabile de sistemul de control financiar intern sunt stabilite proceduri de control intern, deținând responsabilități și sarcini stabilite de Rector. Totodată, conform cadrului de reglementare, fiecare angajat contribuie la organizarea sistemului de control intern managerial și care are la bază Standardele naționale de control intern în sectorul public, aprobate prin [Ordinul ministrului finanțelor nr.189 din 05.11.2015](#).

#### 4.4. Parteneriatele instituției

Parteneriatele joacă un rol important în dezvoltarea și evoluția unei instituții de învățământ superior, având un impact semnificativ atât asupra procesului de studii, cât și

	<p>Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară</p>	 <p>Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union</p>					
	<p>MANUALUL CALITĂȚII COD: MC-01</p>	<p>Ediția a 2-a Revizia</p> <table border="1" data-bbox="1262 248 1508 286"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

asupra cercetării și comunității în ansamblu. În cadrul AMTAP parteneriatele reprezintă principala modalitate de interacțiune cu o mare parte din părțile interesate considerate relevante pentru calitatea activității academice. Cultivarea relațiilor solide cu partenerii este esențială pentru garantarea calității în cadrul AMTAP și pentru consolidarea performanței și reputației instituției.

Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice colaborează cu universități de profil din țară și din străinătate în vederea unui schimb de experiență constant, într-un spirit constructiv și reciproc avantajos, care duce la definirea unui sistem de bune practici specifice domeniului și la o continuă îmbunătățire a procesului educațional din academie.

Fiind o instituție implicată social și având o relație strânsă cu comunitatea, AMTAP își îndeplinește rolul social prin furnizarea de servicii comunității și societății în general prin:

1. Promovarea colaborării și a parteneriatelor cu organizații teatral-concertistice și educaționale, cu instituții din sfera culturii și artelor, pentru a dezvolta proiecte comune și a oferi studenților oportunități de a lucra în colaborare cu experți din diverse domenii.
2. Formarea de artiști și profesioniști responsabili social oferind studenților o perspectivă globală și încurajându-i să se implice în derularea unor proiecte necesare pentru comunitate și să-și folosească abilitățile pentru a îmbunătăți viața oamenilor.
3. Sprijinirea dezvoltării culturale a societății jucând un rol important în promovarea și susținerea artei și culturii prin organizarea de evenimente culturale, spectacole, concerte, expoziții contribuind astfel la creșterea gradului de promovare, conștientizare și apreciere a artelor în rândul publicului larg.

Parteneriatele sociale dezvoltate de AMTAP oferă studenților și cadrelor didactice oportunitatea să se manifeste în diversele activități și evenimente culturale, cum ar fi: concerte, spectacole, expoziții, festivaluri, emisiunile radio și TV, întâlniri de creație, workshop-uri, master-class-uri ș.a., având un puternic impact social.

În *Planul strategic de dezvoltare al AMTAP pentru perioada 2023-2028* sunt punctate 4 direcții de dezvoltare strategică, printre care este și **Dezvoltarea parteneriatelor**. În acest sens se prevede:

- Consolidarea relațiilor cu partenerii interni și externi ai AMTAP;
- Dezvoltarea relațiilor internaționale prin impulsivarea realizării proiectelor educaționale, științifice și artistice comune cu universitățile partenere din străinătate;
- Participarea la programe și proiecte europene, precum și aderarea la consorții internaționale din domeniul artelor și educației artistice.

La momentul actual AMTAP are încheiate [acorduri de parteneriat](#) cu circa 30 de universități din diferite țări, ca de exemplu: Universitatea de Arte *George Enescu* din Iași, România; Universitatea Afyon Kocatepe din Turcia; Cukurova University, Adana, Turcia; Universitatea Națională de Arte I. Oghienco, Ucraina; Universitatea de Vest Timișoara, România; Academia di Belle Arti di Brera, Italia și altele,

De asemenea, în vederea realizării unor obiective comune, și Biblioteca AMTAP dezvoltă parteneriate interne (BNRM etc.) și externe cu Biblioteca Centrală a Universității Naționale de Arte *George Enescu* din Iași, Biblioteca Centrală *Eugen Todoran* din Timișoara, Biblioteca Universității de Arte din Târgu- Mureș, Biblioteca Academiei de Muzică *Gheorghe Dima* din Cluj-Napoca, Biblioteca Universității Naționale de Artă

	<p>Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară</p>	 <p>Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union</p>					
	<p>MANUALUL CALITĂȚII COD: MC-01</p>	<p>Ediția a 2-a Revizia</p> <table border="1" data-bbox="1262 248 1506 286"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

Teatrală și Cinematografică I. L. Caragiale din București, Biblioteca Universității Transilvania din Brașov, România, alte instituții.

Printre formele de parteneriat trebuie evidențiat în mod aparte desfășurarea stagiilor de practică pedagogică, artistică, tehnologică, de inițiere, de creație, de producție, de licență, de master, precum și organizarea examenelor de finalizare a studiilor în colaborare cu instituțiile teatral-concertistice, muzeele, casele de cultură. În vederea organizării stagiilor de practică AMTAP are încheiate, la moment, 86 de [Convenții de parteneriat](#).

## V. REALIZAREA, MONITORIZAREA ȘI ÎMBUNĂTĂȚIREA PROCESELOR DIN INSTITUȚIE

Realizarea, monitorizarea și îmbunătățirea proceselor dintr-o instituție reprezintă o componentă vitală pentru atingerea obiectivelor, pentru asigurarea calității și pentru menținerea competitivității în orice domeniu de activitate. Aceste trei aspecte interconectate sunt cheia pentru optimizarea performanței organizaționale și furnizarea de servicii și produse de înaltă calitate.

AMTAP are o structură organizatorică cu nivele ierarhice bine definite, cu responsabilități clar stabilite pentru fiecare entitate. Conducerea de vârf examinează în mod regulat activitățile și procesele din cadrul acestor entități, evaluând modul în care acestea se succed și interacționează, cu scopul de a identifica oportunități de îmbunătățire a sistemului de management al calității. Această abordare are ca scop asigurarea satisfacției părților interesate, atât interne, cât și externe, în ceea ce privește serviciile oferite de Academie.

### 5.1. Tipuri de procese și servicii realizate de instituție

Termenul "proces" se referă la un șir de etape sau acțiuni ordonate și planificate care au ca scop realizarea unui anumit obiectiv sau rezultat specific. În linii generale, un proces cuprinde următoarele elemente: *Intrări, Etape sau Activități și Ieșiri*. Prin urmare, un proces reprezintă o succesiune de activități conectate sau care interacționează între ele pentru a converti elementele de intrare în elemente de ieșire.

În cadrul AMTAP există trei categorii de procese care coexistă și se influențează reciproc în efortul de a atinge obiectivele stabilite:

**1. Procese de management**

**2. Procese principale**

**3. Procese de suport**

Pentru fiecare proces sunt elaborate documente de referință care stabilesc procedurile și cerințele pentru desfășurarea proceselor respective. Sunt definite clar responsabilitățile pentru a asigura că fiecare membru al echipei știe ce rol are în cadrul procesului și ce se așteaptă de la el. De asemenea, au fost alocate resurse adecvate, cum ar fi personal, materiale și tehnologie, pentru a susține buna funcționare a proceselor. Pentru a asigura calitatea și eficiența proceselor, s-au stabilit modalități de

	<p>Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară</p>	 <p>Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union</p>					
	<p>MANUALUL CALITĂȚII COD: MC-01</p>	<p>Ediția a 2-a Revizia</p> <table border="1" data-bbox="1262 248 1506 286"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

monitorizare și evaluare care să permită identificarea promptă a oricăror deficiențe sau oportunități de îmbunătățire.

Această abordare asigură că fiecare proces este bine documentat, că există persoane responsabile pentru supervizarea și îndeplinirea acestuia, că resursele necesare sunt disponibile și că există un sistem de urmărire și evaluare pentru a asigura că procesul este eficient și că obiectivele calității sunt atinse. Acest nivel de organizare și control contribuie la menținerea și îmbunătățirea calității în cadrul instituției.

### Procesele de management

Procesele de management sunt acele procese care au rolul de a coordona și governa desfășurarea proceselor principale și a celor de suport în cadrul instituției. Principalele elemente/aspecte ale proceselor de management sunt:

- Stabilirea politicii și a obiectivelor;
- Stabilirea responsabilităților;
- Stabilirea modalităților și căilor de comunicare;
- Analiza SMC efectuată de către conducere;
- Identificarea necesarului de resurse;
- Asigurarea resurselor;
- Infrastructura și mediul de lucru;
- Procese referitoare la evaluarea, analiza și îmbunătățirea rezultatelor.

Toate aceste aspecte sunt organizate în 3 subcategorii de procese:

#### Procese de planificare strategică

- procese ce se concentrează pe stabilirea direcției strategice a organizației. Ele includ elaborarea strategiilor pe termen mediu, lung, dezvoltarea planurilor de acțiune și identificarea obiectivelor strategice.

#### Procese de management al performanței

- procese ce implică monitorizarea și evaluarea performanței organizaționale pentru a asigura că aceasta este în concordanță cu obiectivele și strategiile stabilite. Ele includ generarea de rapoarte, analiza datelor, monitorizarea progresului și luarea de măsuri corective atunci când este necesar.

#### Procese de management al calității

- procese ce se concentrează pe asigurarea calității în toate aspectele organizației. Ele includ stabilirea politicilor și procedurilor de calitate, gestionarea proceselor de control al calității, evaluarea satisfacției clienților și identificarea oportunităților de îmbunătățire a calității.

### Procesele principale

	Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară	 Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union					
	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b> <b>COD: MC-01</b>	Ediția a 2-a Revizia <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 20%;">0</td> <td style="width: 20%;">1</td> <td style="width: 20%;">2</td> <td style="width: 20%;">3</td> <td style="width: 20%;">4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

În cadrul AMTAP procesele principale se referă la activitățile de bază care sunt fundamentale pentru îndeplinirea misiunii și a obiectelor instituției, care constau în furnizarea unei educații artistice de calitate superioară și în dezvoltarea competențelor studenților/clientilor în domeniile artistice. Procesele principale reprezintă acele aspecte/elemente fundamentale care sunt responsabile pentru furnizarea serviciilor educaționale, cercetarea și satisfacerea directă a cerințelor părților interesate care, la fel, sunt structurate în 3 subcategorii de procese:

### Procese educaționale

- procese care se concentrează pe furnizarea de servicii educaționale către studenți și care implică planificarea și desfășurarea cursurilor, seminariilor, laboratoarelor și altor activități de predare, precum și evaluarea performanței studenților.

### Procese de cercetare/creație și de valorificare a rezultatelor

- procese care implică desfășurarea activităților de cercetare și a activităților de creație (și aplicarea rezultatelor în practică), cu scopul de a produce cunoștințe noi și de a le valorifica în diverse moduri.

### Procese de asigurare a calității vieții studenților

- procese care vizează asigurarea unui mediu adecvat pentru studenți, inclusiv gestionarea căminelor studențești, a cantinelor, a bursei, a accesului la sistemele IT, a bibliotecilor, a serviciilor de consiliere și orientare în carieră, precum și gestionarea relației cu absolvenții.

**Procesul educațional** este constituit din mai multe componente procedurale, fiecare dintre acestea având proceduri operaționale specifice. Aceste componente procedurale includ:

<b>Elaborarea planurilor de studii</b>	Dezvoltarea și planificarea detaliată a programelor de studiu, inclusiv a cursurilor, materialelor didactice și a structurii curriculare.
<b>Organizarea și desfășurarea admiterii în toate nivelele de studii (licență, masterat și doctorat)</b>	Gestionarea și coordonarea procedurilor de admitere, inclusiv organizarea examenelor de admitere și evaluarea candidaților.
<b>Organizarea și desfășurarea activității didactice</b>	Planificarea și implementarea activităților de predare, inclusiv desfășurarea cursurilor, seminarelor și atelierelor, precum și facilitarea experiențelor practice de învățare.
<b>Evaluarea rezultatelor academice</b>	Proceduri pentru elaborarea, administrarea și corectarea examenelor și

Manualul Calității al Academiei de Muzică, Teatru și Arte Plastice este elaborată în cadrul Proiectului internațional *Enhancement of Quality Assurance in Higher Education System in Moldova – QFORTE/ Îmbunătățirea asigurării calității în Sistemul de învățământ superior din Moldova – QFORTE*, nr. de ref. 618742-EPP-1-2020-1-MD-EPPKA2-CBHE-SP, finanțat de Uniunea Europeană prin intermediul programului ERASMUS+.



	Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară	 Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union					
	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b> COD: MC-01	Ediția a 2-a Revizia <table border="1" style="float: right; margin-top: 5px;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">0</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

	a altor evaluări academice, de asemenea, procesul acoperă notarea și furnizarea feedback-ului către studenți.
<b>Parcursul/traseul academic al studentului</b>	Gestionarea progresului academic al studenților, inclusiv înregistrarea și monitorizarea evoluției academice, gestionarea situațiilor școlare speciale și asistența în definirea traseelor academice individuale.
<b>Finalizarea studiilor universitare. Recunoașterea și dobândirea de certificări</b>	Proceduri legate de absolvire, eliberarea diplomelor și înregistrarea oficială a absolvirii studiilor universitare.
<b>Traseul profesional al absolvenților</b>	Proceduri legate de urmărirea inserției absolvenților pe piața muncii
<b>Evaluarea internă a programelor de studii</b>	Evaluarea și revizuirea continuă a programelor de studii pentru a asigura relevanța, calitatea și eficacitatea lor.

Componentele menționate sunt susținute de procese de suport în cadrul **Procesului educațional** care implică următoarele proceduri operaționale:

- Evaluarea finală a cursului;
- Evaluarea cadrului didactic de către studenți;
- Evaluarea cadrului didactic de către colegi;
- Evaluarea cadrului didactic de către șef de departament/decan;

**Procesele de cercetare/creație și de valorificare a rezultatelor** includ următoarele activități:

<b>Planificarea activității științifice, metodico-științifice și de creație</b>	Elaborarea planurilor de cercetare și de creație.
<b>Monitorizarea realizării activității științifice, metodico-științifice și de creație</b>	Urmărirea progresului proiectelor, asigurându-se că acestea sunt implementate conform planului și că obiectivele sunt atinse.
<b>Managementul proiectelor științifice și de creație</b>	Coordonarea și gestionarea proiectelor de cercetare și creație, inclusiv alocarea resurselor, gestionarea calendarului și monitorizarea progresului în cadrul acestor proiecte.
<b>Managementul relațiilor cu partenerii în domeniul cercetării și domeniul artistic</b>	Dezvoltarea și menținerea relațiilor cu partenerii din instituții de cercetare sau alte organizații relevante pentru a promova colaborările și a valorifica rezultatele cercetării sau creației.

	<p>Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară</p>	 <p>Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union</p>					
	<p>MANUALUL CALITĂȚII COD: MC-01</p>	<p>Ediția a 2-a Revizia</p> <table border="1" data-bbox="1262 248 1506 286"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

<p><b>Valorificarea rezultatelor științifice și de creație</b></p>	<p>Această activitate implică diseminarea și utilizarea rezultatelor, fie prin prezentări la conferințe și publicarea în reviste științifice sau prin manifestări artistice, fie prin utilizarea lor în practică sau vânzarea lor, în funcție de specificul cercetării sau creației.</p>
<p><b>Evaluarea internă a activității de cercetare și de creație</b></p>	<p>Este important să se efectueze evaluări periodice pentru a asigura calitatea și eficacitatea activității de cercetare și creație și pentru a identifica oportunități de îmbunătățire și pentru a asigura conformitatea cu obiectivele stabilite.</p>

**Procesele de asigurare a calității vieții studenților** contribuie semnificativ la îmbunătățirea calității vieții și la crearea unui mediu favorabil pentru succesul lor academic și personal. Aceste procese includ următoarele activități:

<p><b>Asigurarea condițiilor de locuit în cămine</b></p>	<p>Furnizarea și menținerea unui mediu de trai adecvat și sigur pentru studenți în căminele academei, inclusiv asigurarea condițiilor de igienă și securitate.</p>
<p><b>Servicii de alimentație publică</b></p>	<p>Asigurarea accesului la alimentație adecvată și la prețuri accesibile prin cantina academică pentru studenți și personalul instituției.</p>
<p><b>Asigurarea accesului la sistemele IT din academie</b></p>	<p>Furnizarea accesului la infrastructura IT necesară pentru studii, cercetare, creație, inclusiv rețele de internet, software și echipamente.</p>
<p><b>Asigurarea accesului la bibliotecă, fonotecă și mediatecă</b></p>	<p>Furnizarea accesului la resursele de informație și documentație necesare pentru studenți, cadre didactice și cercetători prin intermediul bibliotecii.</p>
<p><b>Consiliere și orientare în carieră</b></p>	<p>Oferirea de servicii de consiliere pentru studenți, pentru a-i ajuta în alegerea carierei, dezvoltarea abilităților necesare pentru angajare și găsirea oportunităților de angajare.</p>
<p><b>Consiliere educațională</b></p>	<p>Oferirea de consiliere academică și sprijin pentru studenți în ceea ce privește planificarea programelor de studiu, selectarea cursurilor și gestionarea sarcinilor academice.</p>

	Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară	 Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union					
	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b> COD: MC-01	Ediția a 2-a Revizia <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 20%;">0</td> <td style="width: 20%;">1</td> <td style="width: 20%;">2</td> <td style="width: 20%;">3</td> <td style="width: 20%;">4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

<b>Consiliere psihologică</b>	Furnizarea serviciilor de consiliere și sprijin psihologic pentru a ajuta studenții să facă față stresului, anxietății sau altor probleme de sănătate mentală.
<b>Menținerea relației cu absolvenții</b>	Păstrarea legăturii cu absolvenții pentru a menține o comunitate activă și pentru a facilita colaborările sau sprijinul în dezvoltarea ulterioară a instituției.

**Procesele de suport** sunt activități profesionale care deserveșc, susțin procesele principale și procesele componente manageriale, asigurând o funcționare normală și eficientă. Ele au fost împărțite în următoarele 4 subcategorii de procese:

### Procese de management financiar și achiziții

- procese ce implică planificarea, monitorizarea și controlul resurselor financiare ale instituției, prin activități precum bugetarea, gestionarea fluxurilor de numerar, evaluarea și alocarea resurselor financiare pentru diferite proiecte și programe etc.
- procesul de achiziții se referă la procurarea de bunuri, servicii sau materiale necesare pentru funcționarea instituției. Acesta implică identificarea nevoilor, selecția furnizorilor, negocierea contractelor și gestionarea relațiilor cu aceștia.

### Procese de management al resurselor umane

- procese ce implică recrutarea și selecția personalului; dezvoltarea și îmbunătățirea competențelor și abilităților angajaților existenți prin intermediul formării, instruirii și dezvoltării profesionale.
- evaluarea performanței angajaților și furnizarea de feedback, precum și gestionarea promovărilor, revizuirilor salariale și a altor aspecte legate de remunerare și avansare în carieră.

### Procese de management al patrimoniului și sistemelor informatice

- procese ce se ocupă de administrarea și întreținerea infrastructurii fizice a instituției, inclusiv a clădirilor, terenurilor și echipamentelor.
- activitățile legate de planificarea, dezvoltarea, implementarea și menținerea sistemelor informatice ale instituției: administrarea bazelor de date, rețelele de calculatoare și software-ul folosit pentru gestionarea datelor și a proceselor instituționale.

### Procese administrative

- gestionarea documentelor și înregistrărilor, corespondența instituțională, organizarea întâlnirilor și evenimentelor, precum și alte sarcini administrative generale.
- gestionarea comunicațiilor atât în interiorul instituției, între diferite departamente și niveluri de conducere, cât și cu părțile interesate externe, precum studenții, părinții, comunitatea locală și alte instituții sau organizații partenere.

	<p>Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară</p>	 <p>Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union</p>					
	<p>MANUALUL CALITĂȚII COD: MC-01</p>	<p>Ediția a 2-a Revizia</p> <table border="1" data-bbox="1262 248 1506 286"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

## 5.2. Planificarea proceselor și serviciilor

Planificarea proceselor și serviciilor este un proces important pentru furnizarea de produse sau servicii de calitate și pentru atingerea obiectivelor instituționale. Acest proces implică definirea, structurarea și pregătirea activităților și a resurselor necesare pentru a furniza produse sau servicii de calitate către beneficiari. O planificare bine gândită și gestionată contribuie la eficiență, satisfacția beneficiarilor și succesul pe termen lung al instituției.

AMTAP planifică, implementează și controlează procesele identificate în cadrul său pentru a răspunde nevoilor celor care beneficiază de serviciile sale. Instituția evaluează și controlează schimbările planificate, examinează impactul schimbărilor neintenționate și pune în aplicare măsuri pentru a reduce și diminua/atenua efectele negative. Toate procesele de management, procesele principale și cele de suport sunt planificate, monitorizate și evaluate anual.

Managementul de vârf în colaborare cu membrii CDSI elaborează *Planul de dezvoltare strategică* pe termen de 5 ani (termen mediu) în care se stabilesc obiectivele strategice asociate celor trei categorii de procese, menționate în subcapitolul 5.1 *Tipuri de procese și servicii realizate*, împreună cu direcțiile strategice și acțiunile strategice adoptate pentru a le realiza. Pe lângă Planul strategic menționat, se elaborează și strategii pe diverse domenii: Strategia privind asigurarea calității în cadrul AMTAP, Strategia de cercetare și creație, Strategia de internaționalizare a AMTAP.

Toate strategiile din cadrul instituției sunt spuse aprobării în ședințele Senatului AMTAP, iar Planul de dezvoltare strategică este aprobat de către CDSI. După aprobare, documentele sunt comunicate întregii comunități academice și sunt publicate pe pagina web a instituției. Pentru o comunicare eficientă, conducerea executivă a AMTAP promovează Strategiile instituționale prin toate canalele de comunicare internă, astfel încât toți membrii comunității academice să fie informați și să contribuie la realizarea obiectivelor propuse.

În baza strategiilor existente, prorectorul activitate didactică, asigurarea calității și internaționalizare elaborează *Planul operațional* pentru un an de învățământ (termen scurt), un document în care procesele sunt planificate în concordanță cu obiectivele, direcțiile, strategiile și politicile adoptate.

La nivelul facultăților și al structurilor administrative sunt elaborate Planuri Operaționale anuale, care sunt aprobate de conducerea executivă a AMTAP.

Toate planurile operaționale sunt aliniate la obiectivele și acțiunile stabilite în Strategiile instituționale și în Planul Operațional al AMTAP.

Pentru realizarea obiectivelor și a rezultatelor planificate, Academia planifică activitățile și pentru procesele didactice, de cercetare/creație și a celor conexe necesare. Planificarea se face anual.

În vederea atingerii obiectivelor și rezultatelor planificate, AMTAP planifică activitățile necesare pentru procesele didactice, de cercetare/creație și cele conexe. Astfel, prin analizarea datelor de intrare și luând în considerare factorii de influență, personalul din toate departamentele desfășoară activități menite să contribuie la atingerea obiectivelor stabilite.

	<p>Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară</p>	 <p>Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union</p>					
	<p>MANUALUL CALITĂȚII COD: MC-01</p>	<p>Ediția a 2-a Revizia</p> <table border="1" data-bbox="1262 248 1506 286"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

Datele de ieșire ale planificării (rezultatele planificării) sunt prezentate într-un format adecvat metodelor de lucru specifice AMTAP, cum ar fi programe de studii, curriculum-uri disciplinare, planuri de măsuri, planuri de activități sau planuri ale calității.

### 5.3. Realizarea proceselor și serviciilor

Realizarea proceselor și serviciilor reprezintă etapa cheie a gestionării operaționale într-o organizație, fie că este vorba de o afacere, o instituție publică sau o instituție de învățământ. Această etapă implică transformarea planurilor și a strategiilor în acțiuni concrete pentru a furniza produse sau servicii către beneficiari.

AMTAP reglementează serviciile sale cu ajutorul documentelor elaborate, care sunt supuse avizării și aprobării de către conducerea instituției, în conformitate cu legislația în vigoare. Apoi documentele sunt puse la dispoziția comunității academice și publicate pe site-ul academiei. Serviciile universitare sunt stabilite și realizate în conformitate cu dispozițiile legale în vigoare și cu reglementările interne. De asemenea, AMTAP este supusă periodic evaluării externe de către ANACEC, în calitatea sa de furnizor de servicii educaționale.

#### Realizarea serviciilor educaționale

Principalii beneficiari care beneficiază direct de serviciile educaționale oferite de AMTAP sunt studenții. La AMTAP procesul de recrutare și admitere la cele 3 cicluri de studii universitare – licență, master și doctorat – se realizează în conformitate cu autonomia universitară, respectând legislația națională, care garantează dreptul la educație pentru fiecare cetățean. Admiterea se realizează pe baza diplomei de bacalaureat sau a unor acte de studii echivalente, recunoscute de către Ministerul Educației și Cercetării. Oferta educațională este revizuită și actualizată anual, luând în considerație cerințele pieței muncii. Programele de studii din cadrul celor 3 cicluri (licență, master și doctorat) sunt evaluate periodic de către conducerea instituției și acreditate de către ANACEC o dată la 5 ani. AMTAP oferă o gamă variată de programe de studii de licență, master și doctorat care fac parte din 3 domenii, scopul activităților și serviciilor sale fiind dezvoltarea și dobândirea competențelor necesare pentru integrarea studenților pe piața muncii.

AMTAP oferă, de asemenea, servicii de formare continuă specializate pentru dezvoltarea personală și profesională a cadrelor didactice din învățământul preuniversitar prin intermediul secției *Studii cu Frecvență Redusă și Formare Continuă*. Aceste servicii de formare profesională continuă sunt destinate persoanelor care doresc să dobândească sau să-și completeze competențele necesare pentru anumite calificări.

Decanatele instituției sunt responsabile pentru administrarea activităților de admitere, înmatriculare, întrerupere a studiilor, exmatriculare, reînmatriculare și transferul studenților, cu aprobarea conducerii AMTAP. De asemenea, acestea au responsabilitatea de a asigura înregistrarea corectă și oportună a datelor studenților și de a furniza informații privind traseul/parcursul academic al acestora. Facultățile, prin intermediul profesorilor de specialitate și șefilor de departament/catedră, au obligația de a oferi servicii de consiliere studenților, inclusiv asistență în selectarea disciplinelor



	<p>Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară</p>	 <p>Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union</p>					
	<p>MANUALUL CALITĂȚII COD: MC-01</p>	<p>Ediția a 2-a Revizia</p> <table border="1" data-bbox="1262 248 1505 286"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

opționale și la libera alegere, orientare profesională, informare cu privire la reglementările interne, planurile de învățământ și susținerea evaluărilor.

### **Realizarea activităților de cercetare și creație**

Activitatea de cercetare și creație reprezintă un fundament esențial al angajamentului academic în cadrul AMTAP, angrenând în mod activ cadre didactice, cercetători și studenți într-un proces continuu de explorare și inovație în cadrul domeniilor științifice și artistice specifice ale instituției. Această activitate nu doar caracterizează misiunea academică, ci și contribuie la dezvoltarea și îmbogățirea experienței educaționale și culturale. Planurile și direcțiile de cercetare și creație sunt elaborate și concepute cu atenție de către entitățile academice din cadrul AMTAP, în colaborare cu specialiștii din domenii relevante. Aceste planuri sunt apoi supuse aprobării organelor de conducere ale facultăților, Consiliului științific și Senatului AMTAP. Documentele strategice de cercetare și creație nu doar ghidează procesul de dezvoltare, ci și identifică sursele de finanțare necesare și modalitățile optime de valorificare a rezultatelor obținute. Pentru a asigura că cercetarea și creația se desfășoară la cele mai înalte standarde, AMTAP alocă resurse financiare, care sunt folosite pentru finanțarea proiectelor de cercetare și a celor artistice, pentru achiziționarea de echipamente specializate și pentru sprijinirea evenimentelor artistice. Aceste resurse asigură mediul propice pentru cercetare și creație, favorizând inovația și excelența.

Rezultatele cercetării sunt aduse la cunoștința comunității academice și științifice prin intermediul publicațiilor în reviste științifice de prestigiu, indexate în baze de date internaționale de renume, precum Web of Science (WoS), Scopus, Directory of Open Access Journals (DOAJ), și prin elaborarea de monografii care sunt publicate la nivel național și internațional, în edituri de prestigiu. Rezultatele activității artistice devin vizibile prin intermediul concertelor, spectacolelor, expozițiilor, înregistrărilor audio și video care se bucură de recunoaștere în comunitatea artistică și culturală.

AMTAP acordă o atenție deosebită diseminării rezultatelor cercetării științifice, precum și a celor artistice, promovându-le prin organizarea unui spectru variat de evenimente. Aceste evenimente includ simpozioane, seminare, workshop-uri, ateliere de lucru, mese rotunde, concerte, expoziții și multe altele. Ele oferă un forum pentru împărtășirea cunoștințelor, dezbateri academice, explorare artistică și interacțiunea cu publicul. Prin aceste manifestări, AMTAP contribuie la dezvoltarea și promovarea cunoașterii și culturii în comunitatea locală și dincolo de aceasta.

Cercetarea științifică și activitatea de creație sunt elementele fundamentale ale misiunii AMTAP, contribuind la dezvoltarea cunoașterii, la inovație și la promovarea artei și culturii. Prin susținerea și promovarea cercetării de înaltă calitate și a creativității, AMTAP rămâne un actor proeminent în peisajul academic și cultural. Această activitate nu doar consolidează reputația instituțională, ci și adaugă valoare comunității și societății în ansamblu prin intermediul contribuției sale inovatoare și expresive.

### **Realizarea serviciilor social-administrative**

AMTAP dispune de o administrație care respectă reglementările legale în vigoare, este eficace în privința organizării, numărului și calificării personalului și funcționează

	<p>Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară</p>	 <p>Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union</p>					
	<p>MANUALUL CALITĂȚII COD: MC-01</p>	<p>Ediția a 2-a Revizia</p> <table border="1" data-bbox="1262 248 1506 286"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

riguros prin serviciile oferite comunității universitare. Serviciile social administrative vizează îndeplinirea nevoilor studenților de a avea un stil de viață corespunzător.

Structurile administrative realizează și oferă diverse servicii: servicii medicale, de sprijin financiar, burse, servicii de cazare, internet etc. Toate aceste servicii sunt furnizate în conformitate cu normele și standardele de calitate pentru a se asigura că studenții beneficiază de cele mai bune resurse și suport pentru a-și atinge obiectivele academice și personale. Administrația AMTAP continuă să se angajeze în asigurarea că aceste servicii rămân eficiente și se adaptează la schimbările necesare pentru a îndeplini nevoile și așteptările în continuă schimbare ale comunității universitare.

#### 5.4. Monitorizarea proceselor și analiza datelor

Monitorizarea proceselor și analiza datelor sunt două aspecte vitale pentru instituțiile de învățământ, care contribuie la îmbunătățirea calității serviciilor academice, eficienței operaționale și luarea de decizii strategice.

Procesul de monitorizare, evaluare, analiză și îmbunătățire funcționează la toate nivelurile instituției. AMTAP planifică și implementează monitorizarea, analiza și îmbunătățirea proceselor sale principale, de management și a celor suport pentru:

- ✓ a demonstra conformitatea realizării proceselor didactice în conformitate cu programele de studiu și cu curriculum-urile disciplinare;
- ✓ a asigura conformitatea cu SMC;
- ✓ luarea de decizii privind metodele și mijloacele de monitorizare a activităților și proceselor;
- ✓ convertirea informațiilor în cunoștințe;
- ✓ continua îmbunătățire a eficacității SMC.

AMTAP asigură colectarea informațiilor necesare și identifică surse de informații pentru creșterea eficacității proceselor didactice. Acestea includ stabilirea unor metode de estimare a calității proceselor didactice, a calității personalului didactic, a calității serviciilor prestate, a satisfacției clienților și evoluția sistemului de management al calității. Datele obținute sunt transformate în informații și cunoștințe utilizate pentru stabilirea priorităților, a atingerii obiectivelor referitoare la calitate, a eficacității și eficienței acțiunilor întreprinse.

#### Monitorizarea proceselor

Pentru a obține și îmbunătăți permanent rezultatele, în raport cu cerințele clienților externi și interni, conducerea AMTAP identifică, organizează și administrează rețeaua de procese a academiei. Dintre procesele de principale (de derulare a procesului de predare-învățare și cercetare/creație) ale instituției pot fi menționate:

- procesul de admitere;
- procesul de proiectare și dezvoltare a planurilor de învățământ;
- procesul de elaborare a curriculum-urilor disciplinare;
- procesul didactic;
- procesul de evaluare a cunoștințelor;
- procesul de cercetare științifică, etc.

	<p>Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară</p>	 <p>Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union</p>					
	<p>MANUALUL CALITĂȚII COD: MC-01</p>	<p>Ediția a 2-a Revizia</p> <table border="1" data-bbox="1262 248 1506 286"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

Procesul de măsurare și monitorizare a proceselor din AMTAP, precum și responsabilitățile aferente acestor procese sunt reglementate prin acte normative interne. Procesul de predare-învățare se desfășoară pe baza planurilor de învățământ, elaborate de instituție, cu respectarea cerințelor definite de standardele generale și specifice aprobate de MEC și respectiv ANACEC.

Pentru asigurarea conformității SMC cu cerințele specificate, este necesar ca procesul de elaborare, aprobare și aplicare a planurilor de învățământ și respectiv a curriculum-urilor să fie ținut sub control, și în acest sens: proiectarea planurilor de învățământ a programelor de studii și respectiv a curriculum-urilor disciplinare ale acestora, este documentată în [Regulamentului instituțional de inițiere, proiectare, aprobare, monitorizare, revizuire și evaluare periodică a programelor de studii de licență și master](#) și în [Ghidul de elaborare a Curriculum-ului disciplinar la programele de studii pentru ciclurile I \(licență\) și II \(master\)](#).

În procesul elaborării acestora sunt luate în considerare:

- cerințele clienților externi și interni referitoare la competențele așteptate;
- feedback-ul informațional al clienților externi și interni privind planurile de învățământ / curriculum-urile disciplinare anterior implementate;
- rezultatele analizelor efectuate privind planurile de învățământ / curriculum-urile disciplinare ale altor universități (de ex. din România, dar și din alte țări);
- cerințele care decurg din reglementările aplicabile;
- informații obținute din procese anterioare de elaborare a planurilor de învățământ / curriculum-urile disciplinare.

### Satisfacția clientului

Cea mai importantă caracteristică, prin care se constată eficiența SMC este monitorizarea informațiilor referitoare la percepția clienților (studenții, absolvenții, angajatorii etc.) asupra modului în care instituția le satisface cerințele.

Măsura satisfacției clientului este dată de un ansamblu de indicatori prin intermediul cărora este caracterizat gradul de competență, perfecționare, spiritul de inițiativă și implicare, creativitate, spirit de echipă / comunicare și responsabilitate socială dovedită de absolvent după angajare.

Procesul de evaluare a satisfacției clienților se desfășoară conform celor 4 etape ale ciclului PDCA și constă din: selecția clienților (**Planificare**); elaborarea și transmiterea chestionarelor, precum și evaluarea satisfacției clienților (**Efectuare**); analiza și raportarea rezultatelor evaluării satisfacției clienților (**Verificare și Acționare**).

În cadrul AMTAP procesul de determinare a satisfacției studenților și a altor părți interesate, precum și responsabilitățile aferente acestui proces sunt reglementate prin următoarele proceduri:

- **Evaluarea finală a cursului** (îmbunătățirea continuă a calității procesului de instruire);
- **Evaluarea calității stagiilor de practică** (cunoașterea percepției studenților privind calitatea stagiilor de practică);
- **Evaluarea activității cadrului didactic de către studenți** (cunoașterea performanțelor individuale ale cadrului didactic, precum și a calității actului educațional);

	Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară	 Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union					
	MANUALUL CALITĂȚII COD: MC-01	Ediția a 2-a Revizia <table border="1" data-bbox="1262 248 1508 286"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

- **Aprecierea gradului de satisfacție al beneficiarului** (măsurarea gradului de satisfacție al beneficiarului în raport cu calitatea programelor de studii, resurselor și spațiilor de învățare);
- **Evaluarea nivelului de satisfacție al absolventului** (satisfația absolvenților cu referire la calitatea studiilor, resurselor și spațiilor de învățare);
- **Aprecierea gradului de satisfacție al angajaților** (cunoașterea percepției angajaților privind locul de muncă, activitățile din cadrul AMTAP, precum și calitatea relațiilor dintre superior și angajat);
- **Aprecierea nivelului de satisfacție al angajatorilor** (evaluarea satisfacției angajatorilor privind calitatea programelor de studii și a competențelor profesionale ale absolvenților AMTAP) etc.

Studentii au dreptul de a participa la evaluarea cursurilor, stagiilor de practică, a prestației cadrelor didactice și a altor aspecte educaționale legate de programul de studii urmat. Toate evaluările sunt informații publice și sunt plasate pe pagina web a SMCDC, fiind anonime și efectuate prin intermediul platformei GOOGLE Forms.

Înregistrările rezultate din analiza satisfacției clienților constituie date de intrare în analizele efectuate de management, în cadrul cărora sunt stabilite căile de îmbunătățire a satisfacției clientului.

### **Analiza datelor**

În cadrul AMTAP s-a stabilit procesul de identificare, colectare și analiză statistică a datelor rezultate din activitățile de monitorizare și măsurare a produselor și a proceselor incluse în SMC pentru:

- ✓ a demonstra adecvarea și eficacitatea SMC;
- ✓ a iniția acțiuni corective/preventive pentru îmbunătățirea continuă a eficacității SMC.

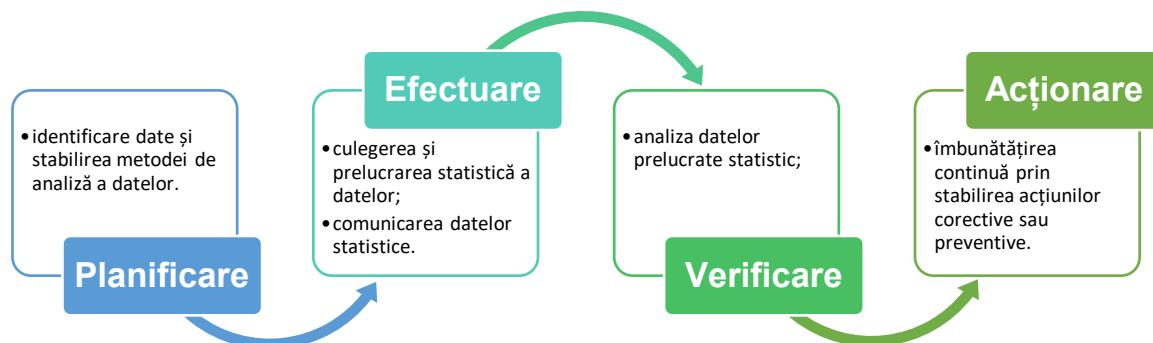
Analiza datelor furnizează informații referitoare la:

- ✓ satisfacția clientului;
- ✓ conformitatea cu cerințele referitoare la produs;
- ✓ caracteristicile și tendințele proceselor și produselor;
- ✓ oportunitățile pentru acțiuni preventive.

Analiza datelor are drept scop stabilirea cauzelor primare ale problemelor existente sau potențiale, respectiv susținerea deciziilor privind acțiunile corective și preventive necesare pentru îmbunătățirea continuă.

Procesul de analiză a datelor conține următorii pași:

	Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară	 Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union					
	MANUALUL CALITĂȚII COD: MC-01	Ediția a 2-a Revizia <table border="1" data-bbox="1262 248 1506 286"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			



Prelucrarea rezultatelor și analiza statistică este efectuată de către SMCDC și Comisiile de Asigurare a Calității Studiilor din cadrul facultăților. Rezultatele sunt transmise subdiviziunilor primare în vederea analizării și în corespundere cu acestea se înaintează propuneri de îmbunătățire. De asemenea rezultatele sunt prezentate și în cadrul ședințelor CEACS-ului și a Senatului AMTAP. Ulterior, șeful SMCDC centralizează rezultatele evaluărilor și elaborează un Raport de evaluare a satisfacției clienților pe întreaga instituție.

## 5.5. Evidența neconformităților

AMTAP implementează măsuri pentru a asigura identificarea și controlul elementelor de ieșire non-conforme în produsele și serviciile furnizate, cu scopul de a preveni livrarea lor accidental. Managementul de vârf acordă personalului intern autoritatea și responsabilitatea de a detecta eventualele neconformități în cadrul proceselor executive, inclusiv în domeniile de proiectare și consultanță, și de a asigura că acestea sunt identificate și gestionate într-un mod prompt și eficient.

Procedura *Controlul neconformităților*, descrie regulile și responsabilitățile privind controlul produsului și serviciului neconform. Acest proces cuprinde etapele de identificare, înregistrare, izolare, analiză, comunicare către client (dacă este necesar), remediere și prevenire a repetării neconformităților. În conformitate cu această procedură, fiecare produs sau serviciu este supus identificării, izolării, analizei și tratării, asigurându-se că utilizarea sau livrarea acestora în mod accidental este exclusă. Conform acestei proceduri, orice produs/serviciu este identificat, izolat, analizat și tratat astfel încât să nu fie posibilă utilizarea sau livrarea neintenționată a acestuia.

Documentele cu privire la elementele de ieșire care nu sunt conforme includ o descriere a neconformității, detalii cu privire la măsurile luate, eventuale derogări obținute și identifică autoritatea responsabilă de decizia privind gestionarea neconformității.

Neconformitățile sunt identificate în funcție de cauzele care le-au generat, incluzând următoarele aspecte:

- ✓ Admiterea în instituție a studenților cu nivel scăzut de cunoștințe sau a celor care nu reușesc să se integreze cu succes în sistemul de învățământ superior;
- ✓ Planuri de învățământ și curriculum-uri disciplinare care nu corespund cerințelor pieței muncii;



	<p>Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară</p>	 <p>Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union</p>					
	<p>MANUALUL CALITĂȚII COD: MC-01</p>	<p>Ediția a 2-a Revizia</p> <table border="1" data-bbox="1262 248 1506 286"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

- ✓ Nerespectarea procedurilor, regulamentelor sau altor reglementări interne sau externe aplicabile, care poate include utilizarea inadecvată a documentelor în ceea ce privește destinația, ediția, modul de verificare și aprobare, absența acestora sau abateri de la aceste documente;
- ✓ Lipsa competențelor necesare în rândul personalului pentru a îndeplini atribuțiile specific;
- ✓ Utilizarea resurselor inadecvate sau necorespunzătoare;
- ✓ Folosirea echipamentelor cu defecțiuni sau într-un mod necorespunzător;
- ✓ Execuția inadecvată sau greșită a operațiunilor și lucrărilor etc.

Identificarea produselor sau serviciilor neconforme se realizează prin monitorizarea proceselor și anume:

- *Controlul efectuat la admitere* - se desfășoară pe tot parcursul derulării procesului educațional, inclusiv evaluările semestriale/anuale ale studenților, evaluarea programelor de studii și a disciplinelor, analiza planurilor de învățământ, examinarea materialelor didactice;
- *Controlul final al procesului educațional* – include evaluarea studenților la finalizarea studiilor (examen de absolvire, procesul de acreditare a programelor de studii, auditurile externe);
- *Controlul efectuat de client* - constă în identificarea neconformităților de către angajatori în momentul integrării absolvenților pe piața muncii.
- *Auditul intern.*

Procedurile operaționale *Evaluarea finală a cursului*, *Aprecierea gradului de satisfacție a studenților*, *Evaluarea nivelului de satisfacție al absolventului*, *Aprecierea gradului de satisfacție al angajaților*, *Evaluarea activității cadrului didactic* etc. la fel furnizează date pentru identificarea produsului și serviciului neconform.

În funcție de efectele posibile ale neconformităților acestea sunt clasificate în: **majore** - se referă la nesatisfacerea cerințelor care afectează într-o măsură importantă implementarea sau menținerea SMC sau realizarea obiectivelor la nivelul procesului sau chiar la nivelul AMTAP; **minore** - neconformități accidentale, care nu afectează în mod semnificativ funcționarea sau menținerea SMC, respectiv realizarea obiectivelor stabilite.

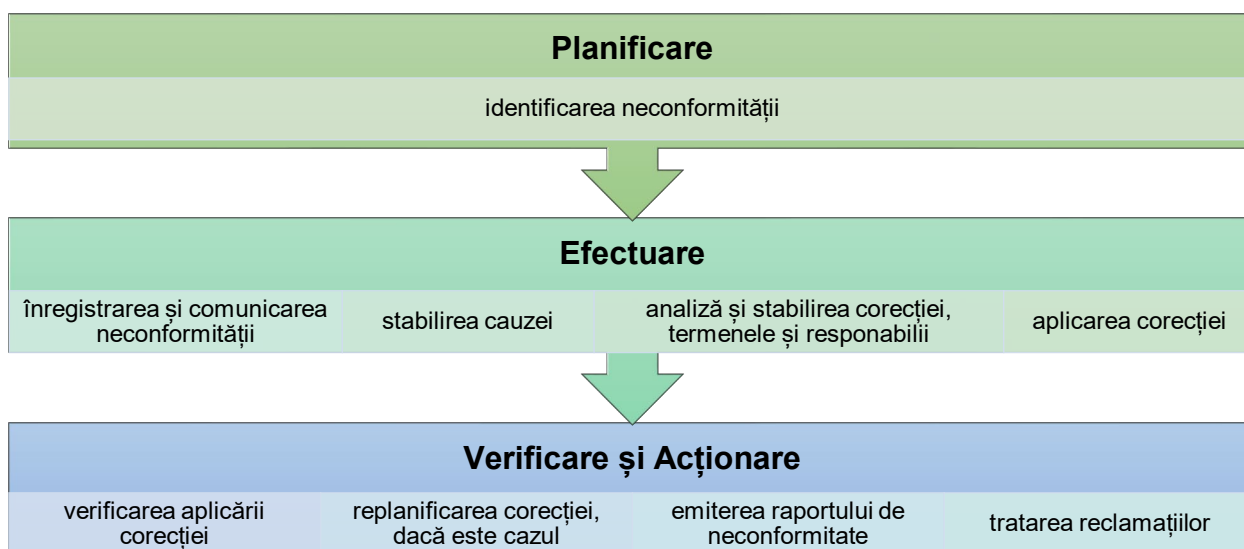
Identificarea produselor și serviciilor care nu se conformează cu standardele stabilite este o responsabilitate comună a întregului personal implicat în desfășurarea proceselor SMC. Scopul principal este să se identifice cauzele care au condus la aceste neconformități și să se efectueze corecții în cel mai eficient mod posibil, pentru a asigura conformitatea cu standardele și normele stabilite.

Examinarea, evaluarea neconformităților, precum și stabilirea acțiunilor corective și preventive este efectuată de către responsabilii de procese.

Responsabilii de procese inițiază măsuri corective în vederea înlăturării cauzelor care au condus la neconformități majore sau repetitive. O copie a acestor măsuri corective se transmite la SMCDC, care le înregistrează conform procedurilor stabilite.

### Descrierea procesului de control al produsului/serviciului neconform

	Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară	 Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union					
	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b> COD: MC-01	Ediția a 2-a Revizia <table border="1" style="float: right;"> <tr> <td style="width: 20px;">0</td> <td style="width: 20px;">1</td> <td style="width: 20px;">2</td> <td style="width: 20px;">3</td> <td style="width: 20px;">4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			



Pe parcursul procesului educațional și a livrării serviciilor pot fi primite reclamații de la beneficiari sau exprimate nemulțumiri privind diverse aspecte ale furnizării produselor și serviciilor. Conform procedurii *Tratarea reclamațiilor*, reclamațiile beneficiarilor recepționate de conducere, conducătorii de subdiviziuni sau oricare angajat al AMTAP, se transmit la SMCDC pentru a fi înregistrate în **Registrul de evidență a reclamațiilor**. În registru se înregistrează și reclamațiile transmise telefonic, verbal, de către beneficiar, în acest caz se menționează cine a primit și cine a transmis reclamația. Reclamația este analizată de toți factorii implicați, convocați de SMCDC, și în rezultat se ia decizia dacă reclamația este întemeiată sau nu. În cazul în care există neclarități, se decide în comun cu beneficiarul obiectivitatea acesteia. În cazul când reclamația este întemeiată, se inițiază o acțiune corectivă conform procedurii *Acțiuni corective și preventive*.

Înregistrările privind reclamațiile și produsele neconforme sunt analizate periodic de CEACS, Comisia de Etică și SMCDC. Rezultatele analizelor sunt prezentate în ședințele efectuate de management.

## 5.6. Informații și acțiuni corective și preventive

Acțiunile corective și preventive sunt indispensabile în gestionarea calității și a riscurilor în cadrul unei instituții. Acestea ajută la asigurarea calității produselor și serviciilor, la evitarea problemelor, la îmbunătățirea proceselor și la menținerea satisfacției clienților.

În cadrul AMTAP, în scopul îmbunătățirii continue, s-a stabilit procesul de inițiere și aplicare a acțiunilor corective și a acțiunilor preventive. Înregistrările aferente procesului de inițiere și aplicarea acțiunilor corective/preventive sunt menținute în conformitate cu procedura *Acțiuni corective și preventive*.

Procesul de inițiere și aplicare a acțiunilor corective și preventive se desfășoară conform ciclului PDCA și constă din activități de **Planificare**, **Efectuare**, **Verificare** și de **Acționare**.

În cadrul activității de **Planificare** se efectuează următoarele acțiuni:

Manualul Calității al Academiei de Muzică, Teatru și Arte Plastice este elaborată în cadrul Proiectului internațional *Enhancement of Quality Assurance in Higher Education System in Moldova – QFORTE/ Îmbunătățirea asigurării calității în Sistemul de învățământ superior din Moldova – QFORTE*, nr. de ref. 618742-EPP-1-2020-1-MD-EPPKA2-CBHE-SP, finanțat de Uniunea Europeană prin intermediul programului ERASMUS+.

	<p>Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară</p>	 <p>Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union</p>					
	<p>MANUALUL CALITĂȚII COD: MC-01</p>	<p>Ediția a 2-a Revizia</p> <table border="1" data-bbox="1262 248 1506 286"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

- analiza necesității de inițiere a acțiunilor corective sau preventive;
- analiza neconformităților și cauzelor care au generat sau ar putea genera neconformități.

Activitatea de **Efectuare** constă în:

- stabilirea acțiunilor corective/preventive, inclusiv specificarea termenelor și responsabilităților pentru implementare;
- comunicarea acțiunilor corective/preventive părților interesate;
- aplicarea acțiunilor corective/preventive;

În fazele de **Verificare și Acționare** se desfășoară următoarele activități:

- verificarea aplicării și eficacității acțiunilor corective/preventive;
- replanificarea acțiunilor corective/preventive, dacă este cazul;
- înregistrarea rezultatelor acțiunilor corective/preventive.

### **Acțiuni corective**

AMTAP întreprinde acțiuni pentru eliminarea cauzelor neconformităților și a preveni reparația lor. Acțiunile corective întreprinse sunt adecvate efectelor neconformităților identificate. Procedura *Acțiuni corective și preventive* documentează modul de lucru și responsabilitățile pentru acest proces și cuprinde următoarele etape:

- Identificarea neconformității;
- Documentarea neconformității;
- Determinarea cauzelor neconformității;
- Dezvoltarea soluțiilor;
- Planificarea și implementarea acțiunilor corective;
- Verificarea eficacității acțiunilor corective;
- Documentarea și raportarea;
- Monitorizarea și îmbunătățirea continuă.

Aceste etape constituie un cadru general pentru procesul unei acțiuni corective și pot varia ușor în funcție de specificul problemei. Scopul principal este să se asigure soluționarea eficace a problemei, prevenirea repetării acesteia și îmbunătățirea continuă a calității.

Rezultatele acțiunilor corective sunt consemnate în *Rapoartele de acțiuni corective*. Rapoartele sunt păstrate în conformitate cu cerințele de arhivare stabilite. Aceste rezultate reprezintă date de intrare în procesul de analiză managerială. După efectuarea analizelor sau auditurilor interne planificate, se efectuează o evaluare a eficacității acțiunilor corective propuse. În cazul în care acțiunea corectivă nu a atins scopul propus, responsabilii de proces vor recomanda noi acțiuni corective și vor întocmi documentația corespunzătoare.

### **Acțiuni preventive**

AMTAP stabilește acțiuni pentru a elimina cauzele potențialelor neconformități și a preveni apariția acestora. Acțiunile preventive sunt proiectate astfel încât să fie în

	<p>Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară</p>	 <p>Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union</p>					
	<p>MANUALUL CALITĂȚII COD: MC-01</p>	<p>Ediția a 2-a Revizia</p> <table border="1" data-bbox="1262 248 1508 286"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

concordanță cu riscurile potențiale de neconformitate. Datele relevante pentru identificarea neconformităților potențiale sunt colectate din analiza necesităților și a satisfacției clienților, din rezultatele analizelor efectuate de către managementul de vârf, din monitorizarea și evaluarea proceselor și din înregistrările relevante ale SMC, precum și rezultatele autoevaluărilor.

Inițierea și punerea în aplicare a unei acțiuni preventive implică următoarelor etape:

- Definirea obiectivului acțiunii preventive;
- Stabilirea acțiunii preventive, precum și a responsabilităților și termenelor de realizare;
- Executarea acțiunii preventive;
- Evaluarea eficienței acțiunii preventive.

În cadrul acțiunilor preventive se efectuează o analiză a neconformităților, a reclamațiilor, și a tuturor aspectelor legate de SMC pentru a identifica eventualele tendințe. În cazul în care analizele indică posibilitatea apariției problemelor, managementul de vârf adoptă măsuri pentru a elimina cauzele potențiale.

Acțiunile preventive implementate sunt supuse verificării și evaluării periodice prin intermediul auditurilor interne și a analizelor realizate de management. Responsabilii de proces examinează eficacitatea acțiunilor preventive și prezintă rapoarte despre activitățile desfășurate, precum și despre rezultatele obținute în cadrul ședințelor CEACS sau în cadrul ședințelor Senatului AMTAP.

## 5.7. Auditul intern

Auditurile interne reprezintă proceduri de verificare a funcționării SMC cu scopul de a asigura eficiența acestuia. Aceste examinări vizează, de asemenea, verificarea corectitudinii și consistenței aplicării și implementării documentelor sistemului, cu evidențe obiective, de către toate componentele structurii organizaționale.

Auditul intern în cadrul AMTAP este asigurat prin aplicarea *Procedurii de sistem privind Auditul intern al calității*, care cuprinde toate elementele necesare pentru a satisface cerințele stabilite. Scopul procedurii constă în:

- Evaluarea măsurii în care cerințele Sistemului de Management al Calității, stabilite în documentele interne și cerințele legislative și normative aplicabile, sunt îndeplinite;
- Evaluarea eficacității și funcționalității Sistemului de Management al Calității și identificarea posibilelor oportunități de îmbunătățire a calității;
- Verificarea respectării cerințelor obligatorii și a indicatorilor de performanță specificați în Ghidul de Evaluare Externă al Agenției Naționale de Asigurare a Calității în Educație și Cercetare, precum și în Sistemul intern de indicatori.

Procesul de audit este efectuat de către Echipa de audit (EA), care este constituită de către rectorul AMTAP și aprobată în cadrul ședinței CEACS, fiind monitorizată și coordonată de SMCDC.

Auditurile interne sunt planificate regulat de către CEACS la începutul fiecărui an universitar, luând în considerare importanța proceselor și subdiviziunilor care urmează să fie auditate, precum și rezultatele obținute în urma auditurilor anterioare. Programarea

	<p>Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară</p>	 <p>Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union</p>					
	<p>MANUALUL CALITĂȚII COD: MC-01</p>	<p>Ediția a 2-a Revizia</p> <table border="1" data-bbox="1262 248 1508 286"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

auditului intern este înregistrată în formularul Program anual de audituri și este comunicat tuturor responsabililor de procese care urmează să fie supuși auditului.

De asemenea, auditurile interne pot fi inițiate în mod neplanificat în cazul apariției unor schimbări semnificative în structura organizațională, în procesul de furnizare a serviciilor educaționale sau în cazul creșterii numărului de reclamații primite de la beneficiari sau alte circumstanțe semnificative.

În conformitate cu *Programul anual de audituri interne*, Președintele EA elaborează *Planul de audit intern* și îl distribuie șefilor subdiviziunilor care sunt desemnate pentru auditare.

În urma recomandărilor SMCDC, Rectorul stabilește componența echipelor de audit, asigurând că auditorii sunt complet independenți de activitatea pe care o vor evalua.

Auditul este realizat sub forma unui interviu, luând în considerare următoarele aspecte:

- Verificarea conformității cu standardele de acreditare;
- Examinarea documentelor și înregistrărilor din cadrul sistemului de management al calității, cu o atenție specială acordată asigurării că sunt utilizate cele mai recente versiuni ale documentelor.
- Revizuirea rezultatelor auditurilor anterioare.

În scopul efectuării auditului intern, se utilizează Fișa de Audit Intern, în care echipa de audit înregistrează informația obținută, inclusiv constatări pozitive și neconformități identificate în cadrul subdiviziunii supuse auditului.

După finalizarea procesului de audit, EA se reunește pentru a examina și revizui constatările tuturor membrilor, pe baza cărora se elaborează *Raportul de audit intern* (RAI). Președintele EA prezintă *Raportul de audit intern* în cadrul ședinței CEACS-ului și la fiecare neconformitate identificată se vor propune acțiuni corective, în conformitate cu procedura *Acțiuni corective și preventive*. RAI însoțit de solicitările de acțiuni corective este transmis de către Președintele EA conducerii subdiviziunii care a fost supusă auditului. De asemenea, rezultatele auditului sunt discutate în cadrul ședinței departamentului/catedrei/secției, conducând la elaborarea unui plan de acțiuni de corectare a neconformităților identificate.

Toate înregistrările asociate procesului de realizare a auditurilor interne sunt păstrate în conformitate cu procedura documentată care descrie procesul de audit intern, inclusiv responsabilitățile aferente acestuia.

Activitatea financiară a AMTAP este auditată anual intern de serviciul *Audit intern* al AMTAP. Activitatea serviciului se bazează pe un cadru normativ și metodologic armonizat la standardele internaționale și cu bunele practici în domeniu, în conformitate cu:

- Legea privind controlul financiar public intern, nr. 229 din 23 septembrie 2010;
- Standardele Naționale de Audit Intern, aprobate prin Ordinul ministrului finanțelor nr. 161 din 17.12.2020;
- Codul etic al auditorului intern și Carta de audit intern, aprobate prin HG nr. 557 din 19.11.2019;
- Normele de audit intern în sectorul public, aprobate prin Ordinul ministrului finanțelor nr. 161 din 17.12.2020;
- Regulamentul privind raportarea activității de audit intern în sectorul public, aprobat prin Ordinul ministrului finanțelor nr. 617 din 11.12.2019;



	<p>Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară</p>	 <p>Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union</p>					
	<p>MANUALUL CALITĂȚII COD: MC-01</p>	<p>Ediția a 2-a Revizia</p> <table border="1" data-bbox="1262 248 1508 286"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

- Regulamentul privind evaluarea calității activității de audit intern în sectorul public, aprobat prin Ordinul ministrului finanțelor nr. 176 din 26.12.2019;
- Standardele naționale de control intern în sectorul public, aprobate prin Ordinul ministrului finanțelor nr.189 din 05.11.2015;
- Regulamentul privind autoevaluarea, raportarea sistemului de control intern managerial și emiterea Declarației de răspundere managerială, aprobate prin Ordinul ministrului finanțelor nr.4 din 09.01.2019;
- Carta de audit intern, aprobată la data de 02.09.2020.

Rezultatele auditului intern constituie informații utilizate ca date de intrare în analiza periodică efectuată de conducerea executivă, oferind suport pentru demonstrarea cu probe a următoarelor aspecte:

- Eficacitatea funcționării proceselor;
- Oportunitățile pentru îmbunătățirea continuă;
- Capacitatea proceselor de a furniza rezultate conforme cu așteptările;
- Utilizarea eficientă și efectivă a resurselor;
- Rezultatele și impactul activităților de îmbunătățire implementate.

Conducerea AMTAP își asumă responsabilitatea de a efectua o evaluare a SMC pentru a se asigura că acesta este adecvat, corespunzător și eficace. Procesul de analiză managerială este coordonat de către prorectorul responsabil cu activitatea didactică, asigurarea calității și internaționalizare, care, în colaborare cu conducătorii subdiviziunilor, efectuează o revizuire cel puțin anuală a SMC. Ca rezultat al acestei analize, sunt elaborate politica și obiectivele în domeniul calității pentru anul următor.

În urma evaluării realizate de către managementul de vârf, se elaborează *Planul de îmbunătățire* cu stabilirea termenelor și atribuirea responsabilităților corespunzătoare. În baza Planului de îmbunătățire se dezvoltă *Planul operațional al AMTAP* care are ca scop implementarea măsurilor de îmbunătățire și este diseminat în cadrul academiei în conformitate cu procedura *Îmbunătățire continuă*.

## 5.8. Îmbunătățirea continuă a calității

În context instituțional, îmbunătățirea continuă a calității reprezintă un proces fundamental, impunând eforturi constante pentru atingerea și menținerea unui nivel ridicat de performanță în toate aspectele activității. Această abordare se bazează pe un ciclu permanent de evaluare, analiză și optimizare a proceselor și rezultatelor, având ca scop îndeplinirea și depășirea așteptărilor clienților și a celorlalte părți interesate.

Procesul de îmbunătățire continuă include, de asemenea, colectarea și analiza feedback-ului oferit de către clienți/beneficiari și de către părțile interesate, cu scopul ca instituția să efectueze ajustări și să îmbunătățească în mod constant produsele, serviciile și procedurile sale pentru a răspunde mai eficient cerințelor acestora. De asemenea, îmbunătățirea continuă necesită angajamentul la toate nivelurile organizaționale, de la conducerea de vârf până la angajați, pentru a promova o cultură a calității și pentru a asigura implicarea activă a tuturor în procesul de ameliorare continuă.

În cadrul AMTAP, aplicarea managementului calității se bazează pe unul dintre principiile fundamentale ale îmbunătățirii continue, având drept obiectiv constant îmbunătățirea performanțelor instituției și a calității produselor și serviciilor furnizate.

	<p>Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară</p>	 <p>Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union</p>					
	<p>MANUALUL CALITĂȚII COD: MC-01</p>	<p>Ediția a 2-a Revizia</p> <table border="1" data-bbox="1262 248 1508 286"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

AMTAP se preocupă permanent de îmbunătățirea continuă a SMC prin:

- ✓ stabilirea și aplicarea politicii privind calitatea;
- ✓ stabilirea și atingerea obiectivelor generale și specifice ale calității;
- ✓ efectuarea auditurilor interne;
- ✓ analiza datelor referitoare la calitate;
- ✓ analize efectuate de management;
- ✓ Inițierea de acțiuni corective și preventive.

Evaluările periodice realizate de conducerea AMTAP cu privire la rezultatele auditurilor și la indicatorii de performanță conduc la măsuri pentru tratarea riscurilor și oportunităților. Aceste măsuri pot duce la modificări în produse, procese, documente și, în unele cazuri, chiar la revizuirea întregului Sistem de Management al Calității.

Scopul îmbunătățirii continue a SMC constă în creșterea probabilității de a spori satisfacția clienților și a altor părți interesate. Procesul de îmbunătățire cuprinde următoarele etape:

- a) Realizarea unei analize și evaluări a stării actuale pentru identificarea domeniilor care necesită îmbunătățiri;
- b) stabilirea obiectivelor îmbunătățirii;
- c) identificarea posibilelor soluții pentru atingerea acestor obiective;;
- d) evaluarea acestor soluții și selecția celei mai adecvate;
- e) implementarea soluției selectate;
- f) măsurarea, verificarea, analizarea și evaluarea rezultatelor implementării pentru a determina dacă obiectivele au fost atinse;
- g) documentarea modificărilor efectuate.

Se efectuează o analiză a rezultatelor în cazul în care este necesar de a identifica factorii care ar putea contribui la îmbunătățiri viitoare. Prin această abordare, îmbunătățirea devine un proces continuu. Feedback-ul primit de la beneficiari și de la alte părți interesate, auditurile și analiza Sistemului de Management al Calității pot servi, de asemenea, drept instrumente utile în identificarea factorilor care favorizează îmbunătățirea.



	<p>Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară</p>	 <p>Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union</p>					
	<p>MANUALUL CALITĂȚII COD: MC-01</p>	<p>Ediția a 2-a Revizia</p> <table border="1" data-bbox="1262 248 1505 286"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

Anexa 2

## DECLARAȚIA DE POLITICĂ ÎN DOMENIUL CALITĂȚII

Componentă a sistemului național de învățământ, Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice este o instituție publică cu atribuții în domeniul învățământului artistic superior, al cercetării științifice și creației artistice. AMTAP reunește sub aceeași cupolă toate genurile de artă, asigurând în același timp și pregătirea viitorilor lucrători și manageri din domeniul culturii, dar și a viitoarelor cadre didactice pentru învățământul artistic, oferind programe de studii de licență, masterat și doctorat, cursuri de formare continuă.

AMTAP promovează modelul de **universitate clasică** care îmbină educația cu producerea de noi cunoștințe (prin cercetare) și de noi opere de artă (prin creația artistică).

Ca parte componentă a sistemului de învățământ național, AMTAP implementează politica educațională a Republicii Moldova orientată spre dezvoltarea unui învățământ universitar democratic, umanist, competitiv, deschis și flexibil.

Activitatea AMTAP este fundamentată pe un **sistem de valori** pe care le promovează și de care se conduce în formularea misiunii și obiectivelor sale strategice. Acestea sunt: **integritatea, umanitatea, libertatea, diversitatea, toleranța, incluziunea.**

În cadrul diferențierii și diversificării instituționale a sistemului de învățământ superior din Republica Moldova, AMTAP se dezvoltă în mod autonom, cu asumarea următoarelor **misiuni strategice**:

- menținerea statutului de bastion al culturii "clasice", "academice";
- păstrarea, perpetuarea și promovarea valorilor cultural-artistice naționale;
- formarea avansată a specialiștilor pentru domeniile muzicii, artei teatrale, coregrafice, multimedia, artelor plastice și decorative, designului și culturologiei, dar și în pregătirea viitoarelor cadre didactice și manageriale pentru sfera culturii și artelor;
- educarea profesioniștilor calificați, competenți și competitivi care se pot adapta cerințelor unei societăți dinamice în schimbare;
- producerea și transmiterea cunoștințelor științifice în domeniile enumerate și a celor adiacente, contribuind astfel la îmbogățirea patrimoniului cunoașterii universale, precum și la menținerea și dezvoltarea capacității și performanțelor profesionale ale cadrelor didactice și personalului de cercetare;
- oferirea serviciilor sociale și culturale membrilor comunității academice, dar și celor din afara ei, prin dezvoltarea, valorificarea și promovarea valorilor științifice și cultural-artistice;
- realizarea echilibrului necesar între cultura artistică, științifică și cea umanistă; cristalizarea culturii politice și civice;
- schimbarea mentalității și atitudinilor, promovarea relațiilor internaționale.

AMTAP promovează politica educațională a Republicii Moldova axată pe dezvoltarea unui învățământ universitar democratic, umanist, deschis și flexibil, bazat pe valorile culturii, artei și științei naționale și universale realizabile prin:

- Asigurarea șanselor egale la învățatură pentru toate categoriile de populație;

	<p>Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară</p>	 <p>Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union</p>					
	<p>MANUALUL CALITĂȚII COD: MC-01</p>	<p>Ediția a 2-a Revizia</p> <table border="1" data-bbox="1262 248 1505 286"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

- Crearea unui sistem flexibil de pregătire a cadrelor adaptat la piața actuală și de perspectivă a muncii și la necesitățile dezvoltării culturii și artei naționale;
- Formarea cetățeanului Republicii Moldova prin prisma respectării drepturilor și libertăților fundamentale ale omului.

În acord cu sistemul de valori promovate și cu misiunile strategice Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice se angajează să ofere o educație de calitate superioară tuturor studenților și să-și îmbunătățească constant performanța academică și artistică prin implementarea Sistemului de management al calității. Pentru aceasta ne-am stabilit următoarele **obiective de calitate**:

- 1) Dezvoltarea și îmbunătățirea permanentă a cadrului de politici pentru asigurarea calității în Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice;
- 2) Consolidarea capacităților resurselor umane pentru promovarea culturii calității în instituție prin angajarea unui personal academic performant;
- 3) Dezvoltarea personalului ca o condiție indispensabilă a creșterii nivelului calității studiilor;
- 4) Promovarea culturii calității la nivelul tuturor structurilor instituționale;
- 5) Focusarea permanentă asupra problemei asigurării calității studiilor și a tuturor serviciilor oferite de AMTAP;
- 6) Modernizarea și îmbunătățirea continuă a programelor de studii la toate nivelurile de învățământ prin cercetare și creație artistică pentru a răspunde nevoilor studenților noștri și a le oferi oportunități solide de carieră;
- 7) Asigurarea proceselor de autoevaluare periodică a activității didactice, științifice și de creație;
- 8) Dezvoltarea și modernizarea bazei didactico-materiale a instituției pentru oferirea de condiții optime și facilități moderne de învățare;
- 9) Stimularea studierii și aplicării în activitate a limbilor străine și a tehnologiilor informaționale;
- 10) Îmbunătățirea serviciilor oferite de Bibliotecă, fonotecă, mediatecă – subdiviziuni care participă la schimbările inovative și implementarea noilor tehnologii, asigurând păstrarea colecțiilor cu valoare durabilă fiind astfel o verigă între trecut și viitor;
- 11) Crearea unei comunități academice formate din studenți și personal care să se respecte reciproc și care să promoveze valorile noastre de integritate, umanitate, libertate, diversitate, toleranță și incluziune;
- 12) Perfecționarea continuă a managementului instituțional prin implementarea unor activități administrativ-financiare și de suport de calitate.

Pentru a ne atinge aceste obiective de calitate, ne concentrăm pe următoarele principii:

- Comunicarea eficientă cu studenții noștri și toți membrii comunității academice.
- Asigurarea unui personal profesional și dedicat care să încurajeze și să sprijine studenții noștri în procesul lor de învățare.
- Asumarea responsabilității pentru rezultatele activităților noastre academice.
- Promovarea unui mediu de învățare bazat pe încredere și respect.
- Asigurarea unor facilități adecvate și tehnologii moderne pentru a sprijini procesul de învățare al studenților noștri.
- Participarea activă la comunitatea academică internațională prin colaborări internaționale și schimburi academice.



	<p>Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice  <i>Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară</i></p>	 <p>Co-funded by the  Erasmus+ Programme  of the European Union</p>					
	<p>MANUALUL CALITĂȚII  COD: MC-01</p>	<p>Ediția a 2-a  Revizia</p> <table border="1" data-bbox="1262 248 1508 286"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

- Folosirea unor metode și instrumente eficiente de măsurare, evaluare și îmbunătățire a calității.

Această politică de asigurare a calității instituționale va fi comunicată tuturor studenților și personalului academic și va fi revizuită periodic pentru a ne asigura că reflectă în mod adecvat angajamentul nostru față de calitate.

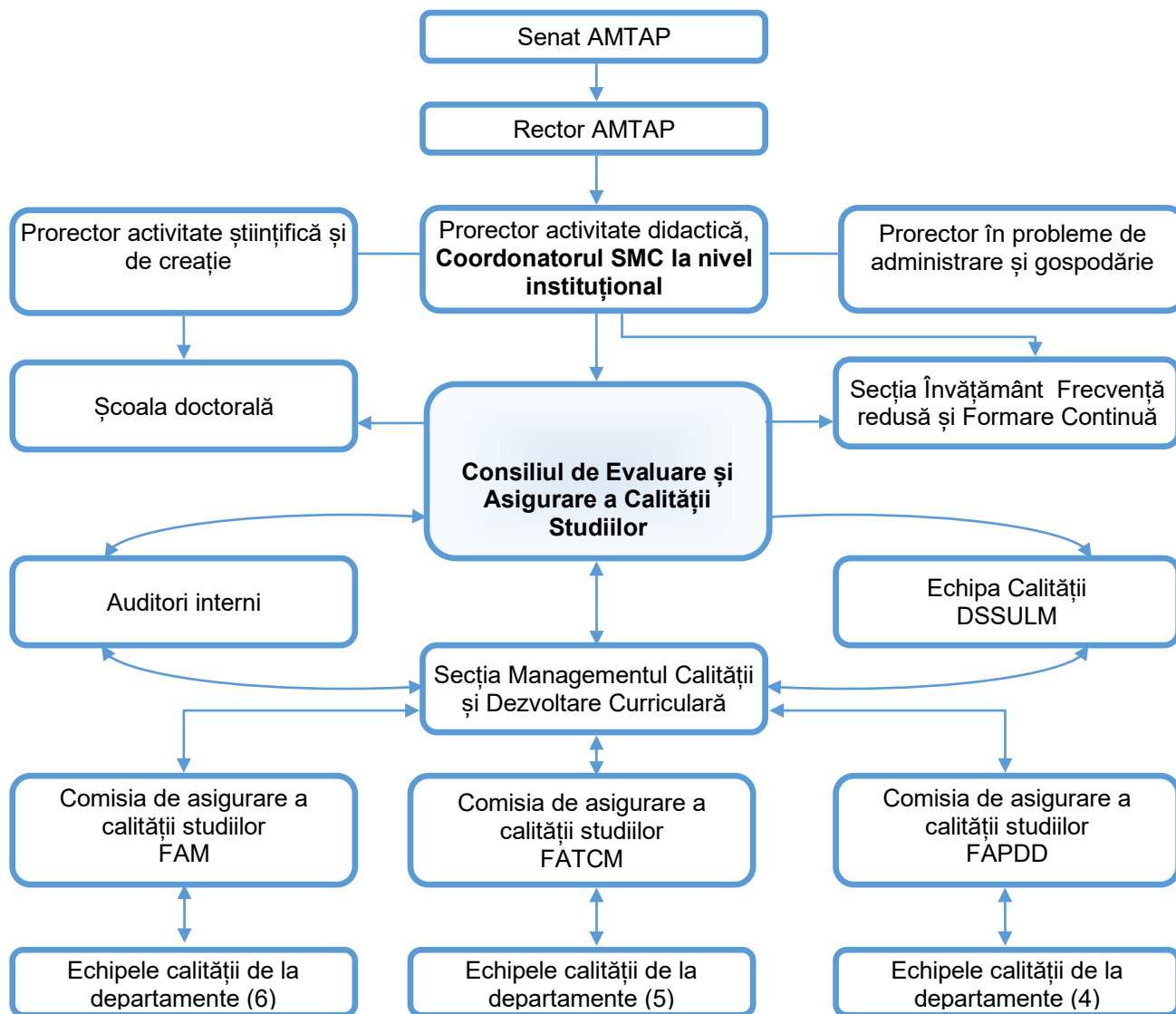
Rector AMTAP

prof.univ., dr. Victoria MELNIC

	Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară	 Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union					
	<b>MANUALUL CALITĂȚII</b> COD: MC-01	Ediția a 2-a Revizia <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 20%;">0</td> <td style="width: 20%;">1</td> <td style="width: 20%;">2</td> <td style="width: 20%;">3</td> <td style="width: 20%;">4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

Anexa 3

### Organigrama Sistemului de management al calității



	<p>Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară</p>	 <p>Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union</p>					
	<p>MANUALUL CALITĂȚII COD: MC-01</p>	<p>Ediția a 2-a Revizia</p> <table border="1" data-bbox="1262 248 1506 286"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

Anexa 4

## Lista Regulamentelor, Metodologiilor și Procedurilor din cadrul AMTAP

Cod	Denumirea documentului
CU-01	Carta Universitară a AMTAP
CEDU-01	Codul de etică și deontologie universitară al Academiei de Muzică, Teatru și Arte Plastice
PLT-01	Declarația de politică în domeniul calității
PLT-02	Politica accesului deschis a AMTAP
PLT-03	Politica de securitate privind protecția datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale gestionate de Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice
STR-01	Planul strategic al Academiei de Muzică, Teatru și Arte Plastice pentru perioada 2023-2028
STR-02	Strategia privind Asigurarea Calității în cadrul AMTAP pentru perioada 2022-2026
STR-03	Strategia de cercetare și creație pentru anii 2022-2026
STR-04	Strategia de internaționalizare a AMTAP pentru anii 2018-2022
STR-05	Strategia privind învățarea pe tot parcursul vieții (Life Long Learning) a AMTAP pentru perioada 2021-2024
STR-06	Plan strategic de dezvoltare a Școlii doctorale <i>Studiul Artelor și Culturologie</i> 2021-2026
MC-01	Manualul Calității
REG-01	Regulament instituțional de inițiere, proiectare, aprobare, monitorizare, revizuire și evaluare periodică a programelor de studii de licență și master
REG-02	Regulament de organizare și funcționare a procesului de învățământ bazat pe sistemul european de credite transferabile (ECTS)
REG-03	Regulamentul de organizare și desfășurare a admiterii la studii superioare de licență și de master (ciclul I, II) la AMTAP
REG-04	Regulament privind stagiile de practică
REG-05	Regulamentul de organizare și funcționare a bazelor de practică din cadrul AMTAP
REG-06	Regulamentul de organizare a studiilor superioare de Licență (Ciclul I)
REG-07	Regulament de organizare și desfășurare a studiilor superioare de master (Ciclul II)
REG-08	Regulamentul cu privire la condițiile de ocupare a locurilor cu finanțare bugetare în AMTAP
REG-09	Regulament privind evaluarea activității de învățare a studenților
REG-10	Regulament cu privire la activitatea juriilor (Comisiilor de analiză) în rezolvarea situațiilor excepționale ale studenților în AMTAP
REG-11	Regulament privind organizarea examenului de finalizare a studiilor superioare de licență
REG-12	Regulamentul AMTAP cu privire la mobilitatea academică
REG-13	Regulament privind activitatea de ghidare și consiliere în carieră
REG-14	Regulament-cadru al Facultății AMTAP
REG-15	Regulament-cadru al departamentului academic/catedrei AMTAP
REG-16	Regulament Antiplagiat
REG-17	Regulamentul Școlii Doctorale <i>Studiul Artelor și Culturologie</i>
REG-18	Regulament privind organizarea și desfășurarea programelor de postdoctorat în cadrul Academiei de Muzică, Teatru și Arte Plastice
REG-19	Regulamentul activității științifice și de creație
REG-20	Regulamentul desfășurării și organizării Conferinței Științifico-practice a studenților și masteranzilor AMTAP
REG-21	Regulament privind Sistemul de Management al Calității în cadrul AMTAP
REG-22	Regulament instituțional de organizare, de desfășurare a concursului și de ocupare a funcțiilor didactice și științifico-didactice
REG-23	Regulament de conferire a titlurilor științifico-didactice
REG-24	Regulamentul cu privire la modul de stabilire a sporului pentru performanță personalului din Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice

Manualul Calității al Academiei de Muzică, Teatru și Arte Plastice este elaborată în cadrul Proiectului internațional **Enhancement of Quality Assurance in Higher Education System in Moldova – QFORTE/ Îmbunătățirea asigurării calității în Sistemul de învățământ superior din Moldova – QFORTE**, nr. de ref. 618742-EPP-1-2020-1-MD-EPPKA2-CBHE-SP, finanțat de Uniunea Europeană prin intermediul programului ERASMUS+.

	<p>Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară</p>	 <p>Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union</p>					
	<p>MANUALUL CALITĂȚII COD: MC-01</p>	<p>Ediția a 2-a Revizia</p> <table border="1" data-bbox="1262 248 1506 286"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

REG-25	Regulamentul privind modul de alegere a Rectorului AMTAP
REG-26	Regulament privind normarea activității științifico-didactice a personalului științifico-didactic și didactice
REG-27	Regulament privind evaluarea periodică a performanțelor cadrelor didactice universitare
REG-28	Regulament cu privire la tipurile și modul de stabilire a sporurilor cu caracter specific la IP "Academia de Muzica Teatru și Arte Plastice"
REG-29	Regulament privind modul de calculare și plată a premiului anual pentru rezultatele activității anului precedent
REG-30	Regulament privind sistemul de salarizare în Instituția Publică „Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice”
REG-31	Regulament cu privire la pagina web oficială a AMTAP și paginile web ale subdiviziunilor AMTAP
REG-32	Carta de Audit Intern
REG-33	Regulamentul cu privire la stabilirea normativelor de personal în vederea elaborării statelor de personal la Academia de Muzica, Teatru și Arte Plastice
ROF-01	Regulament de ordine internă al Academiei de Muzică, Teatru și Arte Plastice
ROF-02	Regulamentul privind organizarea și funcționarea organelor de conducere AMTAP
ROF-03	Regulamentul Senatului AMTAP
ROF-04	Regulamentul de organizare și funcționare a Comisiei Electorale a AMTAP
ROF-05	Regulamentul de organizare și funcționare a Comisiei de etică a AMTAP
ROF-06	Regulamentul de organizare și funcționare a Consiliului științific AMTAP
ROF-07	Regulamentul CDSI AMTAP
ROF-08	Regulamentul Senatului Studentesc
ROF-09	Regulament instituțional de funcționare a căminelor din subordinea AMTAP
ROF-10	Regulamentul cu privire la organizarea și funcționarea Secției Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară
ROF-11	Regulament de organizare și funcționare a Consiliului de Evaluare și Asigurare a Calității Studiilor al AMTAP
ROF-12	Regulament de funcționare a Comisiei de Asigurare a Calității Studiilor din cadrul facultății AMTAP și a Comisiei de Evaluare Internă din Cadrul Școlii doctorale
ROF-13	Regulamentul de activitate a Secției Integrare europeană și mobilitate academică a AMTAP
ROF-14	Regulamentul de activitate a departamentului Învățare pe tot parcursul vieții (LLL) a Academiei de Muzică, Teatru și Arte Plastice.
ROF-15	Regulamentul Secției Studii
ROF-16	Regulament cu privire la organizarea și funcționarea secției Știință
ROF-17	Regulament de organizare și funcționare a secției Creație
ROF-18	Regulamentul de organizare și funcționare a Bibliotecii AMTAP.
MET-01	Metodologia de organizare, desfășurare și monitorizare a activităților didactice în format mixt
MET-02	Metodologia de organizare a Examenului de finalizare a studiilor superioare de licență și de master. Sesiunea de vară, anul universitar 2019/2020
MET-03	Metodologia de recrutare, angajare și promovare a personalului didactic, științifico-didactic și științific
MET-04	Metodologia de stabilire și repartizare a normelor științifico-didactice
MET-05	Metodologia de stabilire a taxelor de studii la Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice
MET-06	Metodologia de aprobare spre publicare a lucrărilor științifice, științifico-metodice și didactice în cadrul AMTAP
MET-07	Metodologia privind organizarea și desfășurarea procesului de susținere a tezelor de doctorat în cadrul AMTAP
MET-08	Metodologia de desfășurare a competiției interne a proiectelor științifice pentru repartizarea granturilor doctorale de la bugetul de stat
MET-09	Metodologia statelor de personal în cadrul Școlii doctorale <i>Studiul artelor și culturologie</i>
MET-10	Metodologia organizării și desfășurării concursului de admitere la studii superioare de doctorat în cadrul AMTAP

Manualul Calității al Academiei de Muzică, Teatru și Arte Plastice este elaborată în cadrul Proiectului internațional **Enhancement of Quality Assurance in Higher Education System in Moldova – QFORTE/ Îmbunătățirea asigurării calității în Sistemul de învățământ superior din Moldova – QFORTE**, nr. de ref. 618742-EPP-1-2020-1-MD-EPPKA2-CBHE-SP, finanțat de Uniunea Europeană prin intermediul programului ERASMUS+.

	<p>Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice Secția Managementul Calității și Dezvoltare Curriculară</p>	 <p>Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union</p>					
	<p>MANUALUL CALITĂȚII COD: MC-01</p>	<p>Ediția a 2-a Revizia</p> <table border="1" data-bbox="1262 248 1506 286"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table>	0	1	2	3	4
0	1	2	3	4			

MET-11	Metodologia de evaluare internă a Școlii doctorale <i>Studiul artelor și culturologie</i>
MET-12	Metodologia privind modalitatea de excludere a perioadelor, în care locatarul s-a aflat în imposibilitatea efectivă de utilizare a bunului potrivit scopului indicat în contract.
PS-01	Elaborarea regulamentelor, metodelor, procedurilor și instrucțiunilor de lucru
PS-02	Controlul documentelor și înregistrărilor
PS-03	Mentenanța infrastructurii
PS-04	Controlul neconformităților
PS-05	Auditul intern al calității
PS-06	Acțiuni corective și preventive
PS-07	Îmbunătățire continuă
PS-08	Tratarea reclamațiilor
PO-01	Evaluarea finală a cursului
PO-02	Evaluarea calității stagiilor de practică
PO-03	Evaluarea activității conducătorului stagiului de practică
PO-04	Aprecierea gradului de satisfacție a studenților
PO-05	Evaluarea nivelului de satisfacție al absolventului
PO-06	Monitorizarea traseului profesional al absolvenților
PO-07	Evaluarea activității cadrului didactic de către studenți
PO-08	Evaluarea activității cadrului didactic de către colegi
PO-09	Evaluarea activității cadrului didactic de către șef al departamentului/catedrei (decan)
PO-10	Aprecierea nivelului de satisfacție al angajatorilor
PO-11	Aprecierea gradului de satisfacție al angajaților
PO-12	Evaluarea conducătorilor de doctorat de către doctoranzi
PO-13	Evaluarea conducătorilor de doctorat de către conducerea Școlii doctorale
PO-14	Procedura alegerii conducerii Școlii doctorale Studiul artelor și Culturologie
PO-15	Evaluarea cursurilor de formare continuă

**Spre deosebire de Comisia Europeană pentru producerea acestui document nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi atrasă la răspundere pentru orice utilizare care ar putea fi făcută a informațiilor conținute în aceasta**