



Universitatea Internațională Danubius
Bd. Galați nr. 3, 800654, Galați, România, EU
tel.: +40-372-361-250
frontoffice@univ-danubius.ro | www.univ-danubius.ro

Senatul Universității Internaționale Danubius

HOTARÂRE
Nr. 89 din 12.02.2025
privind aprobarea ediției a 12-a a *Manualului calității*

Senatul Universității Internaționale Danubius întrunit în ședința din data de 12.02.2025,
Având în vedere propunerea privind aprobarea ediției a 12-a a *Manualului calității*,
propunere prezentată în ședința de Senat,

Având în vedere prevederile art. 137, alin (2), lit. k) din Legea nr. 199/2023 a învățământului superior, cu modificările și completările ulterioare,

Având în vedere art. 24, lit. m) din Carta Universității Internaționale Danubius,

În temeiul art. 28 din Carta Universității Internaționale Danubius,

HOTĂRAȘTE:

Art. 1 Se aprobă ediția a 12-a a *Manualului calității*.

Art. 2 În vederea îndeplinirii prezentei hotărâri se însărcinează Rectorul Universității Internaționale Danubius.

Președintele Senatului Universității Internaționale Danubius,

Prof. univ. dr. Georgeta Modiga

Aviz juridic,

Danubius International University

3 Galați Blvd., 800654, Galați, România, EU | phone: +40-372-361-250 | frontoffice@univ-danubius.ro | www.univ-danubius.ro

"UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS"		Ediția: 12/12.02.2025
		Revizia: 0/12.02.2025
		Nr. exemplar: 1
		Pagina: 1 / 56

APROBAT,
ÎN ȘEDINȚA SENATULUI
DIN DATA DE 12.02.2025

MANUALUL CALITĂȚII

Cod MC

Acest exemplar al MC:

☒ este supus regulilor de modificare
☐ nu este supus regulilor de modificare

Acest manual este proprietatea „Universității Internaționale Danubius” și nu poate fi reprodus parțial sau total sau difuzat la terți fără acordul scris al proprietarului.

"UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS"	MANUALUL CALITĂȚII "UNIVERSITĂȚII INTERNAȚIONALE DANUBIUS"	Ediția: 12 / 12.02.2025
		Revizia: 0 / 12.02.2025
		Nr. exemplar: 1
		Pagina: 2 / 56

Cuprins

1. Obiect și domeniu de aplicare	4
1.1. Obiect	4
1.2. Abordarea bazată pe procese	5
1.3. Domeniu de aplicare	5
2. REFERINȚE NORMATIVE	6
3. TERMINOLOGIE ȘI ABREVIERI	6
3.1. Terminologie	6
3.2. Abrevieri	11
4. CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI	12
4.1. Înțelegerea organizației și a contextului în care activează	12
4.2. Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate	13
4.3. Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management al calității	15
4.4. Elementele sistemului de management al calității	17
4.4.1. Procesele "Universității Internaționale Danubius"	19
4.4.2. Ierarhia documentelor de sistem al nivelului "Universității Internaționale Danubius"	22
5. LEADERSHIP	22
5.1. Leadership și angajament	22
5.1.1 Generalități	22
5.1.2 Orientarea către client	23
5.2. Politica	24
5.2.1 Stabilirea politicii referitoare la calitate	24
5.2.2 Comunicarea politicii referitoare la calitate	25
5.3. Roluri organizaționale, responsabilități și autorități	25
5.3.1. Reprezentantul Managementului în domeniul calității (DC) – directorul DCIAC	27
5.3.2. Responsabilul cu calitatea la nivel de departament (decanii)	28
5.3.3. Responsabilități, autorități și organisme colective de conducere privind Senatul Universității, Consiliul de Administrație, Facultatea și Consiliul facultății, Departamentul și Consiliul departamentului	28
5.3.4. Activitatea Comisiei de Evaluare și Asigurare a Calității (CEAC) la nivelul universității	28
5.3.5. Activitatea Comisiei de etică la nivelul universității	28

"UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS"	MANUALUL CALITĂȚII "UNIVERSITĂȚII INTERNAȚIONALE DANUBIUS"	Ediția: 12 / 12.02.2025
		Revizia: 0 / 12.02.2025
		Nr. exemplar: 1
		Pagina: 3 / 56

5.3.6. Activitatea Comisiei de Evaluare și Asigurare a Calității la nivel de facultate / departament în cadrul universității.....	29
5.3.7. Activitatea Comitetului de calitate la nivelul programelor de studii	29
6. PLANIFICARE	29
6.1 Obiectivele referitoare la calitate și planificarea lor	29
6.2 Planificarea schimbărilor.....	30
7. SUPT.....	30
7.1 Resurse	30
7.1.1 Generalități.....	30
7.1.2 Personal	31
7.1.3 Infrastructură.....	33
7.1.4 Mediu pentru operarea proceselor	34
7.1.5 Resurse de monitorizare și măsurare	36
7.1.6 Cunoștințe organizaționale.....	36
7.2 Competență.....	37
7.3 Conștientizare.....	38
7.4 Comunicare	38
7.5 Informații documentate	39
7.5.1 Generalități.....	39
7.5.2 Creare și actualizare.....	40
7.5.3 Controlul informațiilor documentate	40
8. OPERARE.....	41
8.1 Planificare și control operațional.....	41
8.2 Cerințe pentru produse și servicii.....	42
8.2.1 Comunicarea cu clientul	42
8.2.2 Determinarea cerințelor pentru produse și servicii	43
8.2.3 Analizarea cerințelor pentru produse și servicii.....	43
8.3 Proiectare și dezvoltare a produselor și serviciilor.....	43
8.3.1 Generalități.....	43
8.3.2 Planificarea cercetării (proiectării și dezvoltării).....	43
8.3.3 Elementele de intrare ale cercetării (proiectării și dezvoltării).....	44
8.3.4 Controale ale cercetării (proiectării și dezvoltării)	44

"UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS"	MANUALUL CALITĂȚII "UNIVERSITĂȚII INTERNAȚIONALE DANUBIUS"	Ediția: 12 / 12.02.2025
		Revizia: 0 / 12.02.2025
		Nr. exemplar: 1
		Pagina: 4 / 56

8.3.5 Elemente de ieșire ale cercetării (proiectării și dezvoltării).....	45
8.3.6 Modificări ale cercetării (proiectării și dezvoltării)	45
8.4 Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior	45
8.4.1 Generalități.....	45
8.4.2 Tipul și amploarea controlului	45
8.4.3 Informații pentru furnizorii externi	46
8.5 Producție și furnizare de servicii	46
8.5.1 Controlul producției și al furnizării de servicii	46
8.5.2 Identificare și trasabilitate	48
8.5.3 Proprietatea care aparține clienților sau furnizorilor externi	48
8.5.4 Păstrarea	48
8.5.5 Activități post livrare	49
8.5.6 Controlul modificărilor	49
8.6 Eliberarea produselor și serviciilor	49
9. EVALUAREA PERFORMANȚELOR	49
9.1 Monitorizare, măsurare, analiză și evaluare.....	49
9.1.1 Generalități.....	49
9.1.2 Satisfacția clientului.....	49
9.1.3 Analiză și evaluare	49
9.2 Audit intern	50
9.3 Analiza efectuată de management.....	50
9.3.1 Generalități.....	50
9.3.2 Elemente de intrare ale analizei efectuate de management	51
9.3.3 Elemente de ieșire ale analizei efectuate de management	52
10. ÎMBUNĂTĂȚIRE	52
10.1 Generalități	52
10.2 Îmbunătățire continuă.....	52
11. CONTROLUL MANUALULUI CALITĂȚII.....	53
11.1. Responsabilități	53
11.2. Revizia/Reeditarea Manualului Calității	54
12. Evidența aprobărilor și reviziilor.....	55

"UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS"	MANUALUL CALITĂȚII "UNIVERSITĂȚII INTERNAȚIONALE DANUBIUS"	Ediția: 12 / 12.02.2025
		Revizia: 0 / 12.02.2025
		Nr. exemplar: 1
		Pagina: 4 / 56

1. Obiect și domeniu de aplicare

1.1. Obiect

În cadrul "Universității Internaționale Danubius" este implementat un sistem de management al calității.

Prezentul Manual al Calității are drept scop descrierea sistemului de management al calității proiectat, documentat, implementat, menținut și îmbunătățit continuu în cadrul "Universității Internaționale Danubius", sistem ce are ca referință Legea învățământului superior nr.199/2023, cu modificările și completările ulterioare și Hotărârea nr. 962/2024 privind aprobarea Metodologiei de evaluare externă a calității educației în învățământul superior.

Prezentul Manual al Calității are în vedere de asemenea realizarea următoarelor deziderate:

- comunicarea către personalul propriu și parteneri a Declarației Rectorului privind politica în domeniul calității și a Obiectivelor calității "Universității Internaționale Danubius";
- implementarea, menținerea și îmbunătățirea efectivă și continuă a sistemului de management al calității, în toate departamentele și facultățile;
- aplicarea gândirii pe baza de risc pentru planificarea și implementarea proceselor sistemului de management al calității;
- asigurarea unor metode de control pentru creșterea eficacității practicilor și activităților de asigurarea calității;
- asigurarea unei baze documentate pentru auditarea internă și externă a sistemului de management al calității;
- asigurarea continuității sistemului de management al calității și a condițiilor referitoare la acesta în timpul modificărilor circumstanțelor;
- instruirea, formarea și calificarea personalului privind cerințele sistemului de management al calității și a metodelor de aplicare;
- îmbunătățirea comunicării în relațiile "Universității Internaționale Danubius" cu părțile interesate din sistem;
- sensibilizarea furnizorilor cu privire la imperativul unei asigurări eficiente a calității produselor și/sau serviciilor furnizate;

"UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS"	MANUALUL CALITĂȚII "UNIVERSITĂȚII INTERNAȚIONALE DANUBIUS"	Ediția: 12 / 12.02.2025
		Revizia: 0 / 12.02.2025
		Nr. exemplar: 1
		Pagina: 5 / 56

- orientarea angajaților către beneficiile calității prin luarea la cunoștință și înțelegerea cerințelor sistemului de management al calității prezentate în standard și conștientizarea astfel a impactului muncii fiecăruia asupra calității serviciilor.

În cadrul sistemului de management al calității sunt descrise procesele relevante pentru Universitate. Punctul forte constă în controlul, monitorizarea și îmbunătățirea proceselor, pentru ca în felul acesta să se poată îmbunătăți performanțele Universității.

Implementarea sistemului de management al calității face parte din deciziile strategice ale "Universității Internaționale Danubius". Proiectarea lui a ținut seama de situațiile concrete din cadrul Universității, de serviciile oferite și de procesele corespunzătoare acestora, sistemul fiind specific "Universității Internaționale Danubius".

1.2. Abordarea bazată pe procese

Sistemul nostru de management al calității cuprinde o abordare bazată pe procese. Procesele reprezintă, pentru noi, activități prin intermediul cărora elemente de intrare sunt transformate în elemente de ieșire (rezultate). Identificarea, conducerea și monitorizarea sistematică a proceselor în cadrul Universității, precum și interfețele dintre acestea, reprezintă abordarea noastră orientată pe procese și am utilizat-o pentru eficacitatea funcționării instituției.

"Universitatea Internațională Danubius" consideră ca procese externalizate procesul de service IT, de service al aparaturii de laborator, verificarea metrologică/etalonarea echipamentelor de măsurare și monitorizare, procesul de dezinsecție și deratizare.

1.3. Domeniu de aplicare

În urma unei decizii strategice a top-managementului, "Universitatea Internațională Danubius" și-a proiectat, implementat și menținut un sistem de management al calității care îndeplinește cerințele standardelor naționale de calitate, care să dea încredere și să crească gradul de satisfacție al „clienților” noștri și să demonstreze capacitatea Universității de asigurare permanentă a cerințelor acestora și a reglementărilor specifice în vigoare.

Manualul Calității are la bază regulamente, proceduri generale, operaționale academice și operaționale, precum și informații documentate, care detaliază sistemul de management al calității.

Reglementările prezentului Manual al Calității se aplică în cadrul "Universității Internaționale Danubius" pentru procese academice și administrative. Prezentul Manual al Calității reprezintă atât un document de operare, cât și de prezentare.

"UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS"	MANUALUL CALITĂȚII "UNIVERSITĂȚII INTERNAȚIONALE DANUBIUS"	Ediția: 12 / 12.02.2025
		Revizia: 0 / 12.02.2025
		Nr. exemplar: 1
		Pagina: 6 / 56

Activitățile pentru care s-a implementat SMC, respectiv domeniul de activitate pentru care se aplică SMC, sunt:

- învățământ superior universitar, cod CAEN 8542;
- cercetare-dezvoltare în științe sociale și umaniste, cod CAEN 7220.

Domeniul: activități de învățământ superior în ciclurile de licență și master, activități de cercetare-dezvoltare și consultanță.

2. REFERINȚE NORMATIVE

- ◆ Legea nr. 199/2023 a învățământului superior, cu completările și modificările ulterioare
- ◆ Hotărârea nr. 962/2024 privind aprobarea Metodologiei de evaluare externă a calității educației în învățământul superior
- ◆ Hotărârea Guvernului României nr. 1011/2001 privind organizarea și funcționarea învățământului la distanță și cu frecvență redusă în instituțiile de învățământ superior

3. TERMINOLOGIE ȘI ABREVIERI

3.1. Terminologie

Management – activități coordonate pentru a orienta și controla o organizație.

Managementul calității – management referitor la calitate.

Politica – intenții și direcție ale unei organizații așa cum sunt exprimate oficial de managementul său de la cel mai înalt nivel.

Sistem de management – ansamblu de elemente corelate sau în interacțiune ale unei organizații prin care se stabilesc politicile și obiectivele, precum și procesele prin care se realizează aceste obiective.

Sistem de management al calității – parte a unui sistem de management referitoare la calitate.

Managementul de la cel mai înalt nivel – persoană sau grup de persoane care conduce și controlează o organizație la cel mai înalt nivel.

Notă: Managementul de la cel mai înalt nivel are puterea de a delega autoritatea și de a furniza resurse în cadrul organizației

Politica referitoare la calitate – politica în legătură cu calitatea.

Obiectiv – rezultat de îndeplinit.

Obiectiv al calitatii – obiectiv în legătură cu calitatea.

Calitate - măsura în care un ansamblu de caracteristici intrinseci sau ale unui obiect îndeplinește cerințele.

"UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS"	MANUALUL CALITĂȚII "UNIVERSITĂȚII INTERNAȚIONALE DANUBIUS"	Ediția: 12 / 12.02.2025
		Revizia: 0 / 12.02.2025
		Nr. exemplar: 1
		Pagina: 7 / 56

Nota:

Termenul "calitate" poate fi utilizat cu adjective cum ar fi: slabă, bună sau excelentă.

Elaborator - persoană sau grup de persoane desemnate în scris de către Rector să elaboreze și să gestioneze proiectul de procedură cod A-xy.

Verificare – confirmare prin furnizare de dovezi obiective că cerințele specificate au fost îndeplinite.

Avizare - acceptarea unui document care condiționează circulația ulterioară a acestuia, de către o entitate organizatorică sau persoană, fără ca prin aceasta documentul să capete un caracter executoriu.

Aprobare - acceptarea unui document de către o entitate organizatorică sau persoană, prin care documentul primește un caracter executoriu.

Procedură - mod specificat de efectuare a unei activități sau a unui proces.

Notă:

Procedura poate fi documentată sau nu.

Procedură generală - procedura scrisă care documentează una sau mai multe cerințe ale standardelor de calitate în învățământul superior

Procedură academică - procedura documentată care stabilește regulile și responsabilitățile de ținere sub control a unui proces/unei activități academice specifice (învățământ cu frecvență, cu frecvență redusă și învățământ la distanță).

Procedură operațională - procedura documentată care stabilește regulile și responsabilitățile de ținere sub control a unui proces/unei activități specifice.

Fișa de proces – document care descrie un proces.

Specificație – document care conține cerințe.

Manualul calității – specificație pentru sistemul de management al calității unei organizații.

Echipele Calității - grup de specialiști desemnați de Rector pentru elaborarea, verificarea, avizarea, difuzarea și implementarea documentelor SMC sau pentru soluționarea unei probleme de calitate.

Informații – date semnificative.

Document – informații și mediul care le conține.

Informații documentate - informații care necesită a fi controlate și menținute de o organizație, împreună cu mediul care le conține.

Note:

Informațiile documentate pot exista în orice format, pe orice mediu și din orice sursă.

"UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS"	MANUALUL CALITĂȚII "UNIVERSITĂȚII INTERNAȚIONALE DANUBIUS"	Ediția: 12 / 12.02.2025
		Revizia: 0 / 12.02.2025
		Nr. exemplar: 1
		Pagina: 8 / 56

Informațiile documentate se pot referi la:

- Sistemul de management, inclusiv la procesele conexe,
- Informațiile create în scopul funcționării organizației (documentație),
- Dovezi ale rezultatelor obținute (înregistrări).

Înregistrare – document prin care se declară rezultatele obținute sau se furnizează dovezi ale activităților realizate.

Note:

Înregistrările pot fi utilizate, de exemplu, pentru a oficializa trasabilitatea și pentru a furniza dovada referitoare la verificare, acțiune preventivă și acțiune corectivă.

În general nu este necesar ca înregistrările să fie supuse controlului reviziilor.

Risc – combinație dintre probabilitatea de apariție a unui eveniment nedorit și gravitatea acestui eveniment.

Proces de măsurare – ansamblu de operații pentru determinarea valorii unei cantități.

Echipament de măsurare) - mijloc de măsurare, software, etalon de măsurare, material de referință sau aparate auxiliare sau o combinație a acestora necesare pentru realizarea procesului de măsurare.

Caracteristica metrologică – trăsătura distinctivă care poate influența rezultatul măsurării. Echipamentul de măsurare are de regulă mai multe caracteristici metrologice. Caracteristicile metrologice pot fi obiectul etalonării.

Aparat de măsurat – echipament destinat a fi utilizat pentru a efectua măsurări, singur sau asociat cu unul sau mai multe echipamente suplimentare.

Client – organizație sau persoană care primește un produs

Nota:

Un client poate fi din interiorul sau din exteriorul organizației.

Satisfacția clientului – percepție a clientului despre măsura în care așteptările clientului au fost îndeplinite.

Sesizare – acțiunea de a (se) sesiza, înștiințare, aviz.

A **sesiza** – a înștiința o autoritate despre un caz care trebuie luat în cercetare; a deferi o pricină spre rezolvare autorității competente.

"UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS"	MANUALUL CALITĂȚII "UNIVERSITĂȚII INTERNAȚIONALE DANUBIUS"	Ediția: 12 / 12.02.2025
		Revizia: 0 / 12.02.2025
		Nr. exemplar: 1
		Pagina: 9 / 56

Reclamație – exprimarea insatisfacției, adresată unei organizații, referitoare la produsul sau serviciul acesteia sau la procesul în sine de tratare a reclamațiilor, la care este așteptat în mod explicit sau implicit un răspuns sau o rezoluție.

Reclamant - persoană, organizație sau reprezentantul său, care face o reclamație.

Reclamație - neconformitate identificată de student, de altă parte interesată sau de organele de control (petiționar) și acceptată de "Universitatea Internațională Danubius", pentru serviciile prestate de aceasta și care se aduce la cunostință "Universității Internaționale Danubius" printr-o sesizare (petiție) a clientului sau a organelor de control adresată "Universității Internaționale Danubius".

Feedback – opinii, comentarii și exprimări ale interesului față de un produs, un serviciu sau un proces.

Client – organizație sau persoană care primește un produs/serviciu.

Nota: Un client poate fi din interiorul sau din exteriorul organizației.

În accepțiunea "Universității Internaționale Danubius", clientul este considerat studentul.

Satisfacția clientului – percepție a clientului despre măsura în care așteptările clientului au fost îndeplinite.

Capabilitate – abilitatea unei organizații, sistem sau proces de a realiza un produs care va îndeplini cerințele pentru acel produs.

Proces - ansamblu de activități corelate sau în interacțiune care utilizează elemente de intrare pentru a livra un produs intenționat.

Produs – element de ieșire al unei organizații care poate fi produs fără existența unei tranzacții care are loc între organizație și client.

Proiectare și dezvoltare – ansamblu de procese care transformă cerințele pentru un obiect în cerințe mai detaliate pentru acel obiect.

Notă: Poate fi aplicat un atribut pentru a indica natura a ceea ce se proiectează și se dezvoltă (de exemplu proiectarea și dezvoltarea produsului, proiectarea și dezvoltarea serviciului sau proiectarea și dezvoltarea procesului).

Cercetare – activitate de cercetare fundamentală, de cercetare aplicativă, dezvoltare tehnologică experimentală. Tematica procesului de cercetare poate fi constituită din programe, proiecte și teme de cercetare.

"UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS"	MANUALUL CALITĂȚII "UNIVERSITĂȚII INTERNAȚIONALE DANUBIUS"	Ediția: 12 / 12.02.2025
		Revizia: 0 / 12.02.2025
		Nr. exemplar: 1
		Pagina: 10 / 56

Proiect – proces unic care constă dintr-un ansamblu de activități coordonate și controlate, cu data de început și data de finalizare, întreprins pentru realizarea unui obiectiv conform cerințelor specifice și care include constrângeri referitoare la timp, costuri și resurse.

Validare - confirmare prin furnizare de dovezi obiective că au fost îndeplinite cerințele pentru o anumită utilizare sau o aplicație intenționată.

Analiza – determinare a potrivirii, adecvării sau eficacității unui obiect pentru a îndeplini obiective stabilite.

Identificare - constatarea sau atribuirea identității unui produs sau document în raport cu o specificație, un document tehnic normativ sau un alt document tehnic aplicabil. Identificarea se evidențiază, după caz, prin marcarea, etichetare sau alt mod de indicare fizică. Atunci când trasabilitatea produselor sau documentelor este o cerință specificată prin contract, prin reglementări legale sau de organele de control, se atribuie o identitate unică fiecarui eșantion sau exemplar, prin care acesta este deosebit de alte eșantioane sau exemplare de același tip, iar această identificare se înregistrează.

Furnizor – organizație care furnizează un produs sau serviciu

Notă: Un furnizor poate fi din interiorul sau din exteriorul organizației.

Furnizor extern – furnizor care nu face parte din organizație.

Audit – proces sistematic, independent și documentat în scopul obținerii de dovezi obiective și evaluarea lor cu obiectivitate pentru a determina măsura în care sunt îndeplinite criteriile de audit.

Program de audit – ansamblu de unul sau mai multe audituri planificate pe un anumit interval de timp și orientate spre un scop anume.

Domeniul auditului – amploarea și limitele unui audit.

Plan de audit – descriere a activităților și a acordurilor pentru un audit.

Criterii de audit – ansamblu de politici, proceduri sau cerințe utilizate ca referință față de care este comparată dovada obiectivă.

Dovadă de audit – înregistrări, declarații ale faptelor sau alte observații care sunt relevante în raport cu criteriile de audit.

Auditor – persoana care efectuează un audit.

"UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS"	MANUALUL CALITĂȚII "UNIVERSITĂȚII INTERNAȚIONALE DANUBIUS"	Ediția: 12 / 12.02.2025
		Revizia: 0/12.02.2025
		Nr. exemplar: 1
		Pagina: 11 / 56

Auditat – organizație care este auditată.

Corecție – acțiune de eliminare a unei neconformități detectate.

Acțiune corectivă – acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități și de prevenire a reapariției.

Acțiune preventivă – acțiune de eliminare a unei neconformități potențiale sau a altei posibile situații nedorite.

Instruire – activitate sistematică organizată de Universitate sau de terți pentru perfecționarea nivelului de cunoștințe profesionale și pe linie de calitate a personalului.

Competență – capacitatea de a aplica cunoștințe și abilități pentru a obține rezultatele intenționate.

Monitorizare – determinare a stării unui sistem, proces, produs, serviciu sau a unei activități.

3.2. Abrevieri

- ♦ **DC** - Reprezentant al managementului în domeniul calității la nivelul "Universității Internaționale Danubius" - Director cu asigurarea calității
- ♦ **DDEP** - Director Departament
- ♦ **SEO** - Șef entitate organizatorică
- ♦ **RC** - Responsabil cu calitatea la nivel de facultate/departament
- ♦ **UID** - "Universitatea Internațională Danubius"
- ♦ **CEAC** - Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității a Universității/a facultății
- ♦ **DCIAC** - Departamentul de Cercetare Instituțională și Asigurarea Calității
- ♦ **CEA** - Conducător al echipei de audit
- ♦ **EA** - Echipa de audit
- ♦ **SMC** - Sistem de management al calității
- ♦ **RU** - Resurse umane
- ♦ **RN** - Raport de neconformitate
- ♦ **RI** - Regulament Intern
- ♦ **MC** - Manualul Calității
- ♦ **CV** - Curriculum vitae
- ♦ **PV** - Proces verbal

"UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS"	MANUALUL CALITĂȚII "UNIVERSITĂȚII INTERNAȚIONALE DANUBIUS"	Ediția: 12 / 12.02.2025
		Revizia: 0 / 12.02.2025
		Nr. exemplar: 1
		Pagina: 12 / 56

- ♦ **EL** - Echipă de lucru
- ♦ **PG** - Procedură generală
- ♦ **RG** - Regulament
- ♦ **ACD** - Procedură academică pentru învățământ cu frecvență (IF)
- ♦ **ID** - Procedură academică pentru învățământ la distanță (ID)
- ♦ **IF** - Procedură academică pentru învățământ la fără frecvență (IFR)
- ♦ **PO** - Procedură operațională
- ♦ **Ed** - Ediție
- ♦ **R** - Revizie
- ♦ **F** - Formular
- ♦ **E** - Etichetă
- ♦ **POC** - Procedură operațională Colegiu
- ♦ **DPPD** - Departamentul pentru pregătirea personalului didactic

Legislația aplicabilă este conform Listei documentelor externe, aplicabile în vigoare (legislație) cod PG-03-F2.

4. CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI

4.1. Înțelegerea organizației și a contextului în care activează

"Universitatea Internațională Danubius" și-a determinat aspectele externe și interne relevante pentru scopul și direcția sa strategică și care influențează capacitatea sa de a realiza rezultatele intenționate ale sistemului de management al calității. Aspectele au inclus și factori negativi sau condiții ce au necesitat luarea în considerare.

"Universitatea Internațională Danubius" monitorizează și analizează informațiile referitoare la aceste aspecte (aspecte externe ,cerințe legale, mediul competițional, piața, mediul social, cultural și economic românesc și internațional etc; aspecte interne - valorile, cultura, cunoștințele și performanța Universității).

"Universitatea Internațională Danubius" funcționează după un *Regulament intern*, care cuprinde dispoziții referitoare la desfășurarea activităților specifice.

"Universitatea Internațională Danubius" își desfășoară activitatea prin programe de studii de

"UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS"	MANUALUL CALITĂȚII "UNIVERSITĂȚII INTERNAȚIONALE DANUBIUS"	Ediția: 12 / 12.02.2025
		Revizia: 0 / 12.02.2025
		Nr. exemplar: 1
		Pagina: 13 / 56

licență, programe de master, program de formare psihopedagogică în vederea certificării competențelor pentru profesia didactică și colegiu, conform *Situației programelor studii* (informație documentată permanent actualizată, vizibilă persoanelor interesate pe pagina de Intranet a DCIAC).

"Universitatea Internațională Danubius" organizează învățământ la distanță și cu frecvență redusă prin Departamentul de Învățământ la Distanță și cu Frecvență Redusă, conform legislației în vigoare.

4.2 Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate

"Universitatea Internațională Danubius" a identificat (determinat) părțile interesate pentru sistemul de management al calității și cerințele relevante ale acestora, cerințe pe care le monitorizează și le analizează în fiecare an academic.

Părțile interesate relevante interne includ: studenții, managementul Universității, personalul academic și administrativ.

Părțile interesate relevante externe includ: angajatorii, absolvenții, reprezentanții comunității locale, autoritățile publice de la nivel local și central, ONG-urile, Ministerul de resort, precum și organizațiile cu atribuții în domeniul calității în învățământul superior din țară și din străinătate.

Conform propriei Carte, "Universitatea Internațională Danubius" are ca misiune *să devină un lider în furnizarea de activități educaționale și un mediu academic care vizează succesul studenților, transformarea comunității prin căutarea neîncetată a adevărului durabil, creșterea și dezvoltarea personală pe tot parcursul vieții și extinderea serviciilor semnificative pentru toate sferele societății.*

Universitatea pregătește specialiști de înaltă calificare pentru activitățile din domeniile juridic, economic, al comunicării și relațiilor internaționale, psihologiei, informaticii, asistenței sociale și își mobilizează resursele pentru a dezvolta un *mediu stimulat*iv pentru învățare, cercetare și schimbul constant de valori culturale și științifice. "Universitatea Internațională Danubius" își asumă misiunea de a pregăti specialiști, cercetători și lideri în diferite domenii, UID asigurând competențe profesionale, relaționale și de comunicare de nivel superior. Ea este o universitate privată, orientată către problemele pragmatice și ideatice din domeniile: științe economice, științe juridice, științe ale comunicării, științe administrative, organizată conform cerințelor *Procesului Bologna*. Cunoștințele teoretice dobândite sunt îmbinate cu cele aplicative, dar și cu formarea unei atitudini proactive asupra domeniului-țintă, urmărindu-se permanent soluționarea aspectelor complexe cu care se confruntă mediul socio-economic în context global și raportat la Uniunea Europeană.

"UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS"	MANUALUL CALITĂȚII "UNIVERSITĂȚII INTERNAȚIONALE DANUBIUS"	Ediția: 12 / 12.02.2025
		Revizia: 0/12.02.2025
		Nr. exemplar: 1
		Pagina: 14 / 56

"Universitatea Internațională Danubius" desfășoară activități de cercetare științifică realizate intern, având ca rezultat rapoarte interne de cercetare și care sunt bază pentru proiecte de cercetare finanțate extern. Urmare a competiției sau prin solicitare de la beneficiari, se desfășoară activități de cercetare în cadrul unor contracte la beneficiari, cercetare în cadrul proiectelor cu finanțare europeană și proiecte finanțate prin granturi naționale. Fiecare cadru didactic are propriul plan de cercetare științifică, participă, în medie, la 2-3 teme de cercetare și desfășoară activități de cercetare științifică în domeniul disciplinelor cuprinse în norma didactică.

Universitatea dezvoltă relații de colaborare și schimburi interuniversitare cu instituții similare din țară și străinătate, cu scopul integrării complexe în circuitul internațional al valorilor culturale și științifice, pentru asigurarea unui învățământ adecvat cerințelor și dinamicii pieței muncii, pe de o parte, și pentru pregătirea superioară și complexă a specialiștilor din domeniu. Proiectele de dezvoltare regională, cu participarea studenților, masteranzilor, absolvenților și a altor parteneri, sunt o prioritate a "Universității Internaționale Danubius" în contextul global actual.

Misiunea didactică și de cercetare științifică este centrată pe student și pornește de la nevoile de învățare ale acestora, în același timp, urmărindu-se cele mai noi contribuții științifice în domeniile abordate.

Valorile fundamentale ale "Universității Internaționale Danubius", stipulate în Carta universitară, sunt: inovația, diversitatea, excelența, adevăr, leadership, etica, având ca suport libertatea de conștiință și de expresie, creativitatea și relevanța științifică, libertatea academică și autonomia universitară.

"UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS"	MANUALUL CALITĂȚII "UNIVERSITĂȚII INTERNAȚIONALE DANUBIUS"	Ediția: 12 / 12.02.2025
		Revizia: 0 / 12.02.2025
		Nr. exemplar: 1
		Pagina: 15 / 56

INOVAȚIE

- Vom furniza idei și abordări noi care să îmbunătățească starea planetei, conviețuirea umană și viața în general.;

DIVERSITATE

- Vom promova diversitatea globală și vom deveni o instituție incluzivă în care diferențele dintre oameni sunt prețuite, iar talentele lor diverse sunt împuternicite să îmbunătățească umanitatea.;

EXCELENȚĂ

- Vom critica neîncetat civilizația umană în scopul transformării personale,
- profesionale și societale.;

ADEVĂR

- Vom facilita însușirea unor cunoștințe transparente, testate și durabile, demne de a fi transmise din generație în generație.;

LEADERSHIP

- Vom oferi servicii care aduc valoare în viața individuală, a organizației și a comunităților locale și globale.

ETICĂ

- Vom utiliza practici testate care promovează eficiența personală și organizațională, bunăstarea și succesul continuu.

4.3 Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management al calității

Activitățile pentru care s-a implementat sistemul de management, respectiv domeniul de activitate pentru care se aplică SMC, sunt:

- Învățământ superior universitar, cod CAEN 8542;
- Cercetare-dezvoltare în științe sociale și umaniste, cod CAEN 7220.

Domeniul: activități de învățământ superior în ciclurile de licență și masterat, activități de cercetare-dezvoltare și consultanță.

Principiile de referință ale *Codului de Asigurare a Calității* sunt în consens cu standardele europene și normele legale, după cum urmează:

"UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS"	MANUALUL CALITĂȚII "UNIVERSITĂȚII INTERNAȚIONALE DANUBIUS"	Ediția: 12 / 12.02.2025
		Revizia: 0 / 12.02.2025
		Nr. exemplar: 1
		Pagina: 16 / 56



Carta universitară

- respectarea legalității;
- principiul asigurării și îmbunătățirii continue a calității;
- responsabilitate instituțională și personală;
- eficiență managerială și eficacitate;
- centrarea educației pe student și pe rezultate;
- transparență;
- cooperare cu partenerii sociali și beneficiarii educației;
- implicarea tuturor componentelor sistemului educațional.



Standardele și Liniile Directoare pentru Asigurarea Calității în Spațiul European al Învățământului Superior (ESG-2015)

- responsabilitate;
- îmbunătățire continuă;
- recunoașterea diversității în construirea unei culturi a calității;
- susținerea unei culturi a calității;
- centrarea pe nevoile și așteptările părților interesate.

Metodologia asigurării calității

În conformitate cu legislația de resort, metodologia de evaluare și asigurare a calității educației în UID cuprinde:

"UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS"	MANUALUL CALITĂȚII "UNIVERSITĂȚII INTERNAȚIONALE DANUBIUS"	Ediția: 12 / 12.02.2025
		Revizia: 0 / 12.02.2025
		Nr. exemplar: 1
		Pagina: 17 / 56

CRITERII
• se referă la aspectele fundamentale de organizare și funcționare ale universității
STANDARDE
• reprezintă descrierea cerințelor formulate în termen de reguli sau rezultate, care definesc nivelul minim obligatoriu de realizare a unei activități în educație
INDICATORI DE PERFORMANȚĂ
• reprezintă un instrument de măsurare a gradului de realizare a unei activități desfășurate de universitate, prin raportare la standarde, respectiv la standarde de referință
INDICATORI DE PERFORMANȚĂ DE REFERINȚĂ
• organizația furnizoare de educație poate să își elaboreze propriile standarde și proprii indicatori de performanță de referință, în concordanță cu misiunea asumată și obiectivele strategice proprii
CALIFICĂRI
• ca rezultat al învățării obținut prin parcurgerea și finalizarea unui program de studii.

4.4. Elementele sistemului de management al calității

Conducerea și personalul "Universității Internaționale Danubius" au conștientizat faptul că implementarea unui sistem de management al calității a devenit o necesitate, în condițiile creșterii exigenței în ceea ce privește calitatea învățământului superior.

Accentul trebuie pus pe managementul strategic al calității bazat pe satisfacția clienților, motivarea și satisfacția personalului, munca bine făcută, eficacitatea demersului spre excelență, și nu doar exclusiv pe aspectele tehnice ale calității, care să demonstreze concordanță cu reglementările din domeniu.

În cadrul "Universității Internaționale Danubius" este implementat, menținut și îmbunătățit continuu, un sistem de management al calității.

Proiectarea, documentarea și implementarea sistemului de management al calității s-au realizat în mod organizat și planificat prin intermediul echipelor de lucru.

În documentarea sistemului de management al calității s-au parcurs următorii pași:

"UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS"	MANUALUL CALITĂȚII "UNIVERSITĂȚII INTERNAȚIONALE DANUBIUS"	Ediția: 12 / 12.02.2025
		Revizia: 0 / 12.02.2025
		Nr. exemplar: 1
		Pagina: 18 / 56

- organizarea privind elaborarea documentelor de sistem;
- stabilirea documentelor și a proceselor necesare;
- concepția documentelor;
- verificarea și avizarea documentelor;
- aprobarea documentelor.

După elaborarea documentației s-a procedat la implementarea documentelor de sistem care a constat din:

- pregătirea pentru implementare;
- aplicarea experimentală;
- validarea finală.

Documentele de sistem sunt structurate pe patru nivele după cum urmează:

- nivel I - Manualul Calității
- nivel II - Proceduri Generale, Regulamente
- nivel III - Proceduri Academice (ACD, FR, ID), Proceduri Operaționale, Procedura Operațională a Colegiului
- nivel IV - Alte documente generate intern și documente din surse externe

Ultima Listă a procedurilor în vigoare din UID este ediția 66/22.11.2024.

"UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS"	MANUALUL CALITĂȚII "UNIVERSITĂȚII INTERNAȚIONALE DANUBIUS"	Ediția: 12 / 12.02.2025
		Revizia: 0 / 12.02.2025
		Nr. exemplar: 1
		Pagina: 19 / 56

4.4.1. Procesele "Universității Internaționale Danubius"

Sistemul de management al calității în "Universitatea Internațională Danubius" a fost proiectat, documentat și pus în aplicare și este menținut în așa fel încât să se asigure respectarea criteriilor, standardelor și indicatorilor ARACIS, precum și îmbunătățirea continuă a calității proceselor și activităților instituției noastre.

În acest scop:

- s-au identificat procesele necesare;
- s-au determinat elementele de intrare cerute și elementele de ieșire așteptate de la aceste procese;
- s-a determinat etapele proceselor, succesiunea și interacțiunile dintre acestea;
- s-au determinat și aplicat criteriile și metodele (inclusiv monitorizări, măsurări și indicatori de performanță aferenți) necesare pentru asigurarea, operarea și controlul eficace a acestor procese;
- s-au determinat și asigurat disponibilitatea resurselor și informațiilor necesare pentru operarea și monitorizarea acestor procese;
- s-au atribuit responsabilități și autorități pentru aceste procese;
- s-au evaluat procesele și am implementat toate schimbările necesare pentru a ne asigura că aceste procese realizează rezultatele intenționate;
- se asigură procesul de îmbunătățire continuă a proceselor și sistemului de management al calității;
- sunt menținute informații documentate pentru a susține operarea proceselor și pentru a conferi încredere că procesele se realizează așa cum a fost planificat.

Procesele "Universității Internaționale Danubius" sunt descrise prin intermediul procedurilor.

Sistemul de management al calității "Universității Internaționale Danubius" a luat în considerare abordarea procesuală și sistemică, corelând-o cu specificul instituției și cu structura sa organizatorică. Structura organizatorică a "Universității Internaționale Danubius" este reprezentată prin **Organigramă, Fișa postului, Regulamentul Intern și Carta Universitară**.

Sistemul nostru de procese este gândit să se desfășoare astfel încât să îndeplinească cerințele tuturor părților implicate, evident cu respectarea reglementărilor legale în vigoare.

Principalele categorii de procese care se desfășoară în "Universitatea Internațională Danubius" sunt:

- **Procese-cheie**

"UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS"	MANUALUL CALITĂȚII "UNIVERSITĂȚII INTERNAȚIONALE DANUBIUS"	Ediția: 12 / 12.02.2025
		Revizia: 0 / 12.02.2025
		Nr. exemplar: 1
		Pagina: 20 / 56

"Universitatea Internațională Danubius" consideră acele procese care sunt inițiate și derulate pentru studenți ca fiind „proces-cheie” ale instituției. Procesele cheie ale „Universității Internaționale Danubius” sunt:

• Procesul de predare și învățare
• Procesul de evaluare a studenților
• Procesul de organizare și derulare a programelor de licență
• Procesul de organizare și derulare a programelor de master
• Procesul de cercetare (proiectare-dezvoltare)
• Evaluarea internă a Rapoartelor de autoevaluare instituțională acreditare/autorizare programe de studiu
• Evaluarea performanțelor didactice și de cercetare a cadrelor didactice
• Metodologie de organizare și desfășurare a concursului de admitere pentru studii universitare de licență și de master pentru anul universitar
• Procesul de admitere la IDIFR pentru studiile universitare de licență și masterat
• Procesul de monitorizare a planurilor de învățământ IDIFR
• Procesul de reactualizare periodică a materialelor de studiu pe baza experienței anterioare
• Procesul de monitorizare a sistemului tutorial și de comunicare bidirecțională
• Procesul de perfecționare a personalului implicat în programele de învățământ ID
• Procedura de evaluare periodică a performanțelor coordonatorilor de disciplină și tutorilor
• Procesul de monitorizare a planurilor de învățământ IFR
• Procesul de monitorizare a activității desfășurate la examene
• Procesul de perfecționare a cadrelor didactice implicate în programele de studiu IFR
• Evaluarea performanțelor profesionale ale cadrelor didactice implicate în procesul de învățare FR

- **Procese de management (LEADERSHIP)** relevante ce reflectă angajamentul managementului pentru calitate:

a. Leadership și angajament;

"UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS"	MANUALUL CALITĂȚII "UNIVERSITĂȚII INTERNAȚIONALE DANUBIUS"	Ediția: 12 / 12.02.2025
		Revizia: 0 / 12.02.2025
		Nr. exemplar: 1
		Pagina: 21 / 56

- b. Stabilirea politicii referitoare la calitate și comunicarea acesteia;
- c. Orientarea către client;
- d. Stabilirea rolurilor organizaționale, a responsabilităților și autorităților.

▪ **Procese de planificare:**

- a. Procesul de stabilire acțiuni și a oportunităților;
- b. Stabilirea obiectivelor referitoare la calitate și planificarea realizării lor;
- c. Planificarea schimbărilor.

▪ **Procese suport:**

- a. Procesul de asigurarea diferitelor categorii de resurse (personal, infrastructură, mediul pentru operarea proceselor, cunoștințe organizaționale), necesare realizării conformității serviciilor "Universității Internaționale Danubius";
- b. Procesul de asigurare a competenței personalului și de conștientizare a acestuia;
- c. Procesul de comunicare internă și externă;
- d. Procesul de creare, actualizare și control a informațiilor documentate.

Procese de operare:

- a. Procesul de planificare și control operațional;
- b. Procesul de comunicare cu clientul (studentul);
- c. Procesul de proiectare și dezvoltare (cercetare-dezvoltare);
- d. Procesul de control al proceselor, produselor și a serviciilor furnizate din exterior;
- e. Procesul de control a indicatorilor de performanță ARACIS.

Procese de evaluare a performanțelor:

- Procesul de monitorizare, măsurare, analiză și evaluare care includ:
 - a. Evaluarea satisfacției clientului;
 - b. Analiza datelor și a informațiilor rezultate din monitorizarea și măsurarea proceselor, produselor și a serviciilor;
 - c. Auditul intern;
 - d. Analiza efectuată de management.
- **Procese de îmbunătățire:**
 - a. Procesul de îmbunătățire continuă;
 - b. Procesul de control al indicatorilor de performanță stabiliți de ARACIS;

"UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS"	MANUALUL CALITĂȚII "UNIVERSITĂȚII INTERNAȚIONALE DANUBIUS"	Ediția: 12 / 12.02.2025
		Revizia: 0 / 12.02.2025
		Nr. exemplar: 1
		Pagina: 22 / 56

- c. Procesul de stabilire, implementare și monitorizare corecții și eficacitate acțiuni corective și preventive.

4.4.2. Ierarhia documentelor de sistem al nivelului "Universității Internaționale Danubius"

PG-xy	RG-xy	ACD-xy	ID-xy	FR-xy	IDFR-xy	PO	POC
PG-01÷ PG-17	RG-01÷ RG-59 RI-01	ACD-01÷ ACD-28	ID-02 ID-03 ID-05 ID-06	FR-01÷ FR-05	IDIFR-01 IDIFR-02	PO-01÷ PO-74	POC-01 POC-24

5. LEADERSHIP

5.1. Leadership și angajament

5.1.1 Generalități

Reprezentantul legal demonstrează leadership-ul și angajamentul privind sistemul de management al calității UID prin următoarele acțiuni:

- își asumă responsabilitatea pentru eficacitatea sistemului de management al calității;
- se asigură că politica și obiectivele referitoare la calitate sunt stabilite pentru SMC și sunt compatibile cu contextul și strategiile Universității;
- se asigură ca cerințele SMC sunt integrate în serviciilor de educare;
- promovează în cadrul Universității abordarea pe bază de proces și gândirea pe bază de risc;
- asigură resursele pentru SMC;
- comunică personalului importanța unui SMC eficace;
- comunică personalului importanța conformării cu cerințele SMC;
- se asigură că sistemul de management al calității obține rezultatele intenționate;
- angrenează, direcționează și susține personalul pentru a contribui la eficacitatea sistemului de management al calității;
- promovează îmbunătățirea;
- asigură susținerea altor roluri relevante de management, pentru a demonstra leadership-ul acestora așa cum se aplică zonelor lor de responsabilitate.

Declarația Rectorului în domeniul calității

"UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS"	MANUALUL CALITĂȚII "UNIVERSITĂȚII INTERNAȚIONALE DANUBIUS"	Ediția: 12 / 12.02.2025
		Revizia: 0 / 12.02.2025
		Nr. exemplar: 1
		Pagina: 23 / 56

Rectorul "Universității Internaționale Danubius" a fundamentat și documentat Declarația Rectorului privind implementarea SMC.

Declarația Rectorului în domeniul calității a constituit linia directoare pentru stabilirea obiectivelor calității "Universității Internaționale Danubius".

Declarația Rectorului este disponibilă și menținută ca informație documentată, este comunicată (prin instruire, afișare în locuri vizibile ale Universității și postare pe site și intranet) și este disponibilă părților interesate.

5.1.2 Orientarea către client

Reprezentantul legal demonstrează leadership-ul și angajamentul privind orientarea către client (student) prin următoarele acțiuni:

- se asigură că cerințele clientului, cerințele legale și de reglementare aplicabile sunt determinate, înțelese și satisfăcute;
- se asigură că riscurile și oportunitățile ce pot influența conformitatea serviciilor de educare, precum și capacitatea de a crește satisfacția clientului/studentului sunt determinate și tratate;
- se asigură că se menține orientarea către creșterea satisfacției clientului.

Managementul de la nivelul cel mai înalt al Universității acordă o importanță deosebită îndeplinirii cerințelor declarate și implicite ale studenților, evident în acord cu cerințele legale. Clienții "Universității Internaționale Danubius" pot fi și organizații care apelează la servicii diverse prin contract direct. Pentru a putea fi îndeplinite, cerințele clienților sunt mai întâi determinate și apoi analizate în cadrul procesului de planificare a realizării produsului și procesele referitoare la relația cu clientul în cadrul procesului cod PG-09, „Încheierea contractelor de studii”. Satisfacția clienților este permanent monitorizată în cadrul proceselor cod PG-11, „Satisfacția clientului”, și cod PG-10 „Tratarea reclamațiilor”.

Cerințele clienților sunt adeseori implicite. Acestea sunt definite și documentate ca cerințe ale curriculumului care includ rezultate bine definite ale învățării și indicatori de performanță specificați, proiecte de instrucție care sunt analizate la stadiul de propunere și ulterior, cel puțin anual, pentru a se asigura ca toate cerințele sunt îndeplinite și sunt aliniate obiectivelor organizației.

"UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS"	MANUALUL CALITĂȚII "UNIVERSITĂȚII INTERNAȚIONALE DANUBIUS"	Ediția: 12 / 12.02.2025
		Revizia: 0 / 12.02.2025
		Nr. exemplar: 1
		Pagina: 24 / 56

5.2 Politica

5.2.1 Stabilirea politicii referitoare la calitate

Managementul de la nivelul cel mai înalt al Universității (Reprezentantul legal) stabilește politica referitoare la calitate, cu scopul de a conduce Universitatea spre îmbunătățirea performanțelor sale.

Politica referitoare la calitate este adecvată scopului organizației, are în vedere satisfacerea cerințelor studenților, cele legale și ale altor părți interesate, precum și îmbunătățirea continuă a eficacității SMC și asigură un cadru pentru stabilirea și analizarea obiectivelor calității. Aceasta include un angajament de a respecta cerințele și reglementările din domeniul propriu și specific de activitate și al calității, în vigoare. De asemenea, are în vedere îmbunătățirea continuă a SMC.

La stabilirea politicii referitoare la calitate se iau în considerare următoarele:

- nivelul și tipul îmbunătățirilor viitoare necesare pentru succesul organizației;
- nivelul de satisfacție al clienților și al celorlalte părți interesate (cel existent și cel dorit);
- dezvoltarea resurselor umane ale Universității;
- contribuțiile posibile ale furnizorilor și partenerilor;
- asigurarea unui cadru pentru stabilirea și analizarea anual a obiectivelor calității („anual” a se înțelege „după finalizarea anului universitar”).

Politica referitoare la calitate este adecvată scopurilor "Universității Internaționale Danubius", precum și cerințelor, așteptărilor și necesităților studenților și ale altor părți interesate și face parte integrantă din politica sa generală. Politica referitoare la calitate este în concordanță cu politica generală a universității.

Politica referitoare la calitate include un angajament pentru satisfacerea cerințelor și pentru îmbunătățirea continuă a eficacității SMC și asigură cadrul pentru stabilirea și analizarea obiectivelor calității.

Politica referitoare la calitate este analizată anual (pe an universitar) pentru adecvarea ei continuă în cadrul analizelor efectuate de management.

"UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS"	MANUALUL CALITĂȚII "UNIVERSITĂȚII INTERNAȚIONALE DANUBIUS"	Ediția: 12 / 12.02.2025
		Revizia: 0 / 12.02.2025
		Nr. exemplar: 1
		Pagina: 25 / 56

5.2.2 Comunicarea politicii referitoare la calitate

Politica referitoare la calitate este disponibilă și menținută ca informație documentată, este comunicată (prin instruire, afișare în locuri vizibile ale Universității și postare pe site), fiind disponibilă tuturor angajaților, înțeleasă și aplicată de personal și este disponibilă părților interesate.

Înțelegerea și implementarea politicii referitoare la calitate de către angajați este verificată de către DC, RC, CEAC-UID și CEAC la nivel de facultate cu ocazia auditurilor interne ale calității.

Se asigura de către DC și RC faptul că politica referitoare la calitate este cunoscută, înțeleasă, implementată și menținută de personalul Universității, prin instruire și audituri interne ale calității. Se urmărește realizarea acestora periodic (monitorizare și măsurare).

5.3 Roluri organizaționale, responsabilități și autorități

Responsabilitatea și autoritatea întregului personal angajat al Universității sunt definite conform fișelor postului și a organigramei instituției. Fiecare responsabilizare se face prin decizie aprobată în Senat. Întocmirea/actualizarea fișelor postului este realizată de către Departamentul de Resurse Umane, conform procedurii cod *PG-06 - „Instruire, competență și conștientizare”*.

Personalul desemnat are obligația de a identifica și înregistra orice problemă legată de serviciu sau proces și de a aplica măsuri preventive, corecții, acțiuni corective pentru a preîntâmpina apariția neconformităților sau pentru a ține sub control serviciul/procesul neconform depistat până la corectarea neconformității.

Organigrama Universității este menținută ca informație documentată, este comunicată prin e-mail de către rectorat@univ-danubius.ro, fiind disponibilă părților interesate pe pagina de Intranet a DCIAC.

Prin decizie emisă de Senat se constituie DCIAC și se numește DC, se fac numiri pe posturi și funcții, cărora li se stabilesc responsabilități și autorități pentru:

- a se asigura că procesele furnizează elemente de ieșire intenționate;
- a raporta în special către managementul de la cel mai înalt nivel (Rector, Senat) referitor la performanța SMC și la oportunitățile de îmbunătățire;
- a se asigura că orientarea către client este promovată în întreaga organizație;
- a se asigura că este menținută integritatea SMC atunci când sunt planificate și implementate schimbări ale SMC.

Cooperarea cu comunitatea locală se concretizează prin politici manageriale de atragere a

"UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS"	MANUALUL CALITĂȚII "UNIVERSITĂȚII INTERNAȚIONALE DANUBIUS"	Ediția: 12 / 12.02.2025
		Revizia: 0 / 12.02.2025
		Nr. exemplar: 1
		Pagina: 26 / 56

comunității la planificarea și dezvoltarea actului educațional de tipul celor de mai jos.

- consultarea autorităților locale și mediului de afaceri în stabilirea deciziilor strategice ale universității care vizează comunitatea;
- sondarea permanentă a opiniei comunității locale privind orientarea specializărilor necesare, în prezent și în perspectivă;
- implicarea universității în rezolvarea problemelor regionale și locale din aria de competență didactică și științifică a universității.

Etica și deontologia universitară se asigură prin:

- cunoașterea și respectarea, de către toți membrii comunității universitare, a Cartei Universității, Codului eticii și deontologiei universitare și Regulamentelor interne ale universității;
- asumarea datoriei individuale, a tuturor obligațiilor care rezultă din poziția profesională și funcția administrativă pe care membrii comunității universitare le ocupă;
- transparența în luarea deciziilor de către forurile și organele abilitate, în condițiile prevăzute de lege sau normele interne, în circulația informațiilor semnificative pentru managementul universității, în comunicarea în timp real a deciziilor adoptate și promovarea autonomiei în transpunerea lor;
- promovarea autoexigenței tuturor membrilor comunității universitare, privind atât calitatea prestației profesionale, cât și demnitatea personală și corelarea exigenței față de ceilalți cu autoexigența, indiferent de poziția deținută în structura comunității universitare;
- descurajarea și eliminarea tuturor formelor de corupție, în toate sectoarele de activitate și în relațiile cu ceilalți membri ai comunității universitare sau cu persoane din afara acesteia;
- păstrarea bunurilor din patrimoniul universității, ca valori care aparțin nu numai generațiilor actuale, ci și celor viitoare;
- dezvoltarea orizontului de cunoaștere și sensibilitate al membrilor comunității universitare, prin însușirea valorilor culturii naționale și universale;
- formarea studenților în spiritul respectării drepturilor și libertăților fundamentale ale omului, al demnității și toleranței;

"UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS"	MANUALUL CALITĂȚII "UNIVERSITĂȚII INTERNAȚIONALE DANUBIUS"	Ediția: 12 / 12.02.2025
		Revizia: 0 / 12.02.2025
		Nr. exemplar: 1
		Pagina: 27 / 56

- instaurarea democrației participative, care să permită libertatea și pluralismul de opinii, inițiativa și comunicarea între membrii comunității universitare, participarea studenților și organizațiilor profesionale ale acestora la perfecționarea continuă a activității din Universitate.

Principalele măsuri pentru asigurarea **protecției sociale** sunt:

- satisfacerea, în limita posibilităților, a nevoilor sociale de bază ale membrilor comunității universitare;
- negocierea problemelor profesionale și sociale ale membrilor comunității universitare cu reprezentanții Consiliului Administrativ al Universității, cu ocazia semnării contractelor de muncă;
- discutarea, negocierea și rezolvarea problemelor legate de revendicările specifice studenților și organizațiilor studențești.

În ce privește **dezvoltarea și modernizarea bazei materiale**, principalele obiective sunt:

1. extinderea suprafeței utile a spațiilor de învățământ, prin darea în folosință a unor locații noi, în vederea creșterii spațiului mediu de învățare pe student la nivelul celui înregistrat pe plan național;
2. dotarea și modernizarea laboratoarelor existente și amenajarea unor laboratoare didactice și de cercetare noi;
3. creșterea capacității de editare a cursurilor, îndrumărilor și a altor publicații ale cadrelor didactice și studenților, folosind posibilitățile proprii ale Universității și contracte cu terțe societăți din domeniu;
4. modernizarea bibliotecii universității prin lărgirea spațiilor aferente activităților specifice, creșterea fondului de carte, informatizarea activităților specifice de bibliotecă.
5. îmbunătățirea dotării laboratoarelor utilizând aparatură modernă în scopul facilitării metodelor de studiu la distanță;
6. finalizarea lucrărilor privind realizarea unui cămin în incinta campusului universitar, destinat studenților din alte localități care studiază în universitate;
7. realizarea obiectivelor de investiții stabilite prin planul de dezvoltare al universității.

5.3.1. Reprezentantul Managementului în domeniul calității (DC) – directorul DCIAC

- se asigură că procesele sistemului de management al calității sunt stabilite și menținute;
- aduce la cunoștință conducerii performanțele sistemului de management al calității, incluzând necesități pentru îmbunătățire;

"UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS"	MANUALUL CALITĂȚII "UNIVERSITĂȚII INTERNAȚIONALE DANUBIUS"	Ediția: 12 / 12.02.2025
		Revizia: 0 / 12.02.2025
		Nr. exemplar: 1
		Pagina: 28 / 56

- promovează conștientizarea asupra cerințelor clientului în întreaga universitate;
- coordonează activitatea Departamentului de Asigurarea Calității;
- promovează cunoașterea, înțelegerea și implementarea Politicii referitoare la calitate și Obiectivelor calității de către personal;
- urmărește aplicarea documentelor de sistem în cadrul universității;
- avizează Programele de acțiuni corective și preventive;
- avizează planificarea auditurilor interne și rapoartele de audit;
- participă la analiza periodică a funcționării SMC în cadrul "Universității Internaționale Danubius" și propune măsuri de îmbunătățire;
- avizează documentele sistemului de management al calității;
- ține sub control toată documentația sistemului de management al calității;
- ține evidența neconformităților la nivelul "Universității Internaționale Danubius";
- verifică Programele de acțiuni corective și preventive;
- controlează auditurile interne ale calității;
- participă la analiza periodică a funcționării SMC în cadrul "Universității Internaționale Danubius" și propune măsuri de îmbunătățire.

5.3.2. Responsabilul cu calitatea la nivel de departament (decanii)

- asigură respectarea și aplicarea procedurilor și a Manualului Calității în departament.
- consultă și analizează documentele de sistem și urmărește implementarea lor;
- participă la fundamentarea și documentarea Obiectivelor calității departamentului;
- elaborează cu SEO programele de acțiuni corective și preventive.

5.3.3. Responsabilități, autorități și organisme colective de conducere privind Senatul Universității, Consiliul de Administrație, Facultatea și Consiliul facultății, Departamentul și Consiliul departamentului

Sunt prevăzute și detaliate în Carta Universității.

5.3.4. Activitatea Comisiei de Evaluare și Asigurare a Calității (CEAC) la nivelul universității

Este prevăzută în PO-58.

5.3.5. Activitatea Comisiei de etică la nivelul universității

Este prevăzută în RG-46.

"UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS"	MANUALUL CALITĂȚII "UNIVERSITĂȚII INTERNAȚIONALE DANUBIUS"	Ediția: 12 / 12.02.2025
		Revizia: 0 / 12.02.2025
		Nr. exemplar: 1
		Pagina: 29 / 56

5.3.6. Activitatea Comisiei de Evaluare și Asigurare a Calității la nivel de facultate / departament în cadrul universității

Este prevăzută în PO-59.

5.3.7. Activitatea Comitetului de calitate la nivelul programelor de studii

Este prevăzută în PO-60.

6. PLANIFICARE

6.1 Obiectivele referitoare la calitate și planificarea lor

Conform procedurii cod PG-04, „Leadership, responsabilitatea managementului, analiza efectuată de management și îmbunătățire”, obiectivele calității la nivelul organizației sunt stabilite de către top management, în urma analizelor efectuate de management. Obiectivele calității sunt orientate spre satisfacerea cerințelor explicite și implicite ale clienților, cerințele legale aplicabile.

Obiectivele calității "Universității Internaționale Danubius" sunt măsurabile și în concordanță cu politica referitoare la calitate. Acestea sunt comunicate întregului personal prin instruire și afișare în toate entitățile și în locuri vizibile în Universitate. Periodic (anual/pe an academic) obiectivele calității sunt discutate în cadrul analizelor efectuate de management. Obiectivele calității sunt actualizate anual, în vederea îmbunătățirii continue. Obiectivele anuale ale calității rezultă ca finalitate a analizelor de management și sunt incluse în Planurile Operaționale pentru asigurarea calității pentru anul universitar.

La stabilirea obiectivelor calității "Universității Internaționale Danubius" se au în vedere următoarele aspecte:

- necesitățile curente și viitoare ale Universității și ale comunității academice și de cercetare;
- respectarea cerințelor pentru serviciile Universității (educație/învățământ, cercetare științifică);
- creșterea nivelului de satisfacție al părților interesate;
- constatările relevante ale analizelor efectuate de management;
- performanțele actuale ale proceselor și serviciilor;
- oportunități de îmbunătățire ale proceselor.

"UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS"	MANUALUL CALITĂȚII "UNIVERSITĂȚII INTERNAȚIONALE DANUBIUS"	Ediția: 12 / 12.02.2025
		Revizia: 0 / 12.02.2025
		Nr. exemplar: 1
		Pagina: 30 / 56

Pe baza obiectivelor calității Universității, Decanii stabilesc obiectivele calității la nivel de facultate/departament. Acestea sunt semnate de Decan. SEO instruiesc personalul din subordine cu Obiectivele calității la nivel de facultate sau departament, inclusiv personalul nou angajat.

DC comunică (prin instruire și postare în intranet) și difuzează prin e-mail în fiecare serviciu/departament/facultate/centru, obiectivele calității Universității. Toate acestea vor fi aduse la cunoștință noilor angajați prin instruire de către seful ierarhic superior. Obiectivele calității se vor afișa în toate locurile vizibile din Universitate și se vor posta în intranet-ul DCIAC și al departamentelor/facultăților/centrelor.

Se asigură de către DC și RC faptul ca obiectivele calității la nivel de Universitate, precum și Obiectivele calității la nivel de facultate/departament/centru sunt cunoscute, înțelese, implementate și menținute de personalul Universității, prin instruire, testare și audituri interne ale calității. Se urmărește realizarea acestora periodic (monitorizare și măsurare prin intermediul Rapoartelor la Planurile Operaționale pentru asigurarea calității pentru anul universitar).

Se mențin informații documentate ale obiectivelor calității.

6.2 Planificarea schimbărilor

Atunci când Universitatea determină necesitatea de schimbare a SMC, schimbările se realizează în mod planificat, prin Planurile operaționale.

La planificarea schimbărilor se iau în considerare:

- scopul schimbărilor și consecințele potențiale ale acestora;
- integritatea SMC;
- disponibilitatea resurselor;
- alocarea sau realocarea responsabilităților și autorităților.

7. SUPOORT

7.1 Resurse

7.1.1 Generalități

În cadrul organizației noastre se determină și se pun la dispoziție resursele necesare pentru implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a SMC. Se iau în considerare capacitățile și constrângerile referitoare la resursele interne existente, precum și ce este necesar să se obțină de la furnizorii externi.

"UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS"	MANUALUL CALITĂȚII "UNIVERSITĂȚII INTERNAȚIONALE DANUBIUS"	Ediția: 12 / 12.02.2025
		Revizia: 0 / 12.02.2025
		Nr. exemplar: 1
		Pagina: 31 / 56

Determinarea resurselor necesare pentru îndeplinirea obiectivelor Universității, pentru a implementa și a menține sistemul de management al calității, pentru îmbunătățirea continuă a eficacității acestuia și pentru a crește satisfacția studenților și tuturor beneficiarilor prin îndeplinirea cerințelor sale și a celor legale, este responsabilitatea echipei manageriale. Identificarea resurselor pentru planificarea, operarea, controlul și îmbunătățirea continuă a proceselor din cadrul departamentelor și facultăților este responsabilitatea fiecărui șef/director departament și a decanilor.

Reprezentantul legal al Universității asigură alocarea resurselor necesare, care sunt:

- umane, în conformitate cu organigrama în vigoare;
- materiale: echipament de lucru adecvat, echipament de protecția muncii (SSM), dotare PSI (SU);
- clădiri, sedii facultăți, spații de lucru și depozitare, utilități asociate;
- documentare (acces la informații, documentații tehnico-științifice, standarde, documentații tehnice, legislație aplicabilă);
- financiare, adecvate realizării tuturor obiectivelor propuse.

"Universitatea Internațională Danubius" și-a stabilit reguli pentru identificarea necesităților de resurse pentru desfășurarea proceselor de predare/învățare. Rectorul Universității și Senatul asigură disponibilitatea de resurse pentru funcționarea eficientă a sistemului de management al calității precum și de furnizarea resurselor pentru creșterea satisfacției clientului prin îndeplinirea cerințelor clientului. "Universitatea Internațională Danubius":

- a stabilit elementele de intrare ca informații pentru detectarea necesităților de resurse;
- realizează planificarea resurselor pe termen scurt, mediu și lung;
- urmărește sarcinile de verificare și evaluare;
- furnizează resursele pentru a comunica eficient cu personalul didactic, personalul administrativ, angajați și clienți.

7.1.2 Personal

Se determină și se asigură persoanele necesare pentru implementarea eficientă a SMC, pentru operarea și controlul proceselor sale.

"Universitatea Internațională Danubius" are planificat un sistem de resurse umane pentru a menține și îmbunătăți competența personalului didactic și a personalului auxiliar.

"UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS"	MANUALUL CALITĂȚII "UNIVERSITĂȚII INTERNAȚIONALE DANUBIUS"	Ediția: 12 / 12.02.2025
		Revizia: 0 / 12.02.2025
		Nr. exemplar: 1
		Pagina: 32 / 56

Competența poate include elemente cum sunt:

- adaptarea curriculumelor la progresul științific și tehnologic;
- evaluarea realizărilor celor care învață și a eficacității organizației pe baza îndeplinirii obiectivelor educaționale;
- asigurarea competenței personalului pentru îndeplinirea funcțiilor acestora.

Clienții au nevoie să fie asigurați că organizația educațională are personalul didactic calificat necesar îndeplinirii cerințelor de instrucție ale celor care învață. Calificarea poate include titluri deținute de profesori, istoricul angajării, cursuri sau certificate speciale și instruire la locul de muncă, care este o parte a înregistrărilor calității.

Conform procedurilor cod PG-04 „Leadership, responsabilitatea managementului, analiza efectuată de management și îmbunătățire”, și cod PG-06 „Instruire, competență și conștientizare”, se stabilesc cerințele necesare ocupării fiecărui post din organigrama Universității. Aceste cerințe sunt documentate în Fișa postului și se referă la educația, instruirea, calificările, abilitățile și experiența necesară pentru ocuparea fiecărui post, respectând reglementările în vigoare. În concordanță cu aceste cerințe este selectat personalul pentru promovare/angajare, conform procedurilor operaționale din cadrul Departamentului Resurse Umane.

Conform procedurii cod PG-06 „Instruire, competență și conștientizare” se desfășoară instruirii pentru asigurarea competenței și pentru conștientizarea întregului personal al Universității cu privire la rolul și importanța fiecăruia în cadrul SMC, cu privire la modul în care contribuie la îndeplinirea obiectivelor calității, la importanța conformității cu politica de calitate, cu procedurile, precum și cu rolul și responsabilitatea pentru menținerea și îmbunătățirea SMC și pentru satisfacerea cerințelor studenților și a celor legale.

Conform programului de instruire, întreg personalul "Universității Internaționale Danubius" este conștientizat asupra consecințelor generate de nerespectarea modurilor de lucru procedurate aplicabile în Universitate.

Instruirea are loc:

- la angajarea de personal nou;
- la schimbarea locului de muncă al personalului existent;

"UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS"	MANUALUL CALITĂȚII "UNIVERSITĂȚII INTERNAȚIONALE DANUBIUS"	Ediția: 12 / 12.02.2025
		Revizia: 0 / 12.02.2025
		Nr. exemplar: 1
		Pagina: 33 / 56

- permanent, pentru întregul personal al Universității. Instruirea pentru întregul personal este planificată la începutul fiecărui an universitar.

Toate aceste forme de instruire implică atât latura profesională a instruirii (inclusiv instruire privind sănătatea și securitatea în muncă și situații de urgență), cât și cea privind SMC.

Sunt păstrate înregistrările referitoare la studiile și instruirile efectuate, precum și la abilitățile și experiența dobândită. Este urmărită eficiența fiecărei instruirii efectuate, concluziile privind instruirea personalului pe parcursul unui an calendaristic fiind prezentate de către președinții CEAC, SEO și DC în cadrul ședinței de analiză efectuată de management la nivel de facultate și la nivel de Universitate din anul analizat.

Menținerea evidenței performanțelor angajaților se realizează prin intermediul dosarului personal și prin intermediul evaluării anuale a personalului.

7.1.3 Infrastructură

Conducerea Universității și a facultăților se preocupă de determinarea, punerea la dispoziție și menținerea infrastructurii (clădiri și utilități asociate, echipamente inclusiv hardware și software, mod de comunicare – telefon, fax, e-mail, intranet, tehnologie informațională) necesare derulării activităților în vederea realizării conformității cu cerințele serviciilor prestate.

Infrastructura asigurată include:

- clădiri, săli de curs, sedii ale facultăților/departamentelor, spații de lucru și depozitare, biblioteci, utilități asociate, spații verzi;
- servicii asociate cum sunt:
 - apa,
 - curent electric cu instalații adecvate,
 - gaze și combustibili, inclusiv cei necesari pentru uz instrumental,
 - servicii de sănătate;
- echipamente (echipamente de laborator, computere, imprimante, copiatoare etc.) întreținute corespunzător, pentru desfășurarea proceselor;
- echipamente pentru procesul de predare-învățare: acestea includ accesorii, furnituri și consumabile;

"UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS"	MANUALUL CALITĂȚII "UNIVERSITĂȚII INTERNAȚIONALE DANUBIUS"	Ediția: 12 / 12.02.2025
		Revizia: 0 / 12.02.2025
		Nr. exemplar: 1
		Pagina: 34 / 56

- echipamente hardware și software necesare desfășurării în bune condiții a tuturor proceselor organizației, inclusiv a proceselor de comunicare (telefonie fixă, mobilă, fax, internet, rețea calculatoare).

Sunt descrise premisele, obiectivele, standardele pentru evaluari, strategii de instrucție, controalele necesare și regulile pentru toate materialele și facilitățile utilizate pentru instrucție.

Mentenanța infrastructurii este planificată și realizată conform procedurii cod PG-07 „Controlul echipamentelor de măsurare. Procesul de mentenanță.”

7.1.4 Mediu pentru operarea proceselor

Managementul "Universității Internaționale Danubius" ia în considerare faptul că mediul de lucru (pentru operarea proceselor) are o influență pozitivă asupra motivării, satisfacției și performanței angajaților și, de aceea, asigură un mediu de lucru adecvat pentru derularea activităților/proceselor necesare în cadrul entităților organizatorice (facultăți, centre de cercetare, departamente/servicii/birouri etc.), astfel încât să se asigure conformitatea tuturor serviciilor cu cerințele specificate. Mediul de lucru asigură condițiile necesare realizării conformității serviciului (serviciilor de educare, etc.) cu cerințele specificate și cu respectarea cerințelor legale aplicabile.

Sunt asigurate condiții pentru învățare care includ săli de curs/seminar, birouri, laboratoare, dormitoare și spații comune, lipsite de pericole pentru sănătate și factori perturbatori.

Informații

Managementul "Universității Internaționale Danubius" tratează datele ca resurse fundamentale pentru a fi convertite în informații și pentru dezvoltarea continuă a cunoștințelor organizației, care sunt esențiale pentru luarea deciziilor pe baza faptelor și care pot stimula inovarea.

Pentru managementul informației, "Universitatea Internațională Danubius":

- și-a identificat necesitățile de informații,
- și-a identificat sursele interne și externe de informații,
- și-a convertit informațiile în cunoștințe pentru a fi utilizate în organizație,
- utilizează datele, informațiile și cunoștințele pentru a-și stabili și realiza obiectivele,
- să asigure metodele de securitatea și confidențialitatea adecvate,
- evaluează beneficiile rezultate din utilizarea informațiilor în scopul îmbunătățirii managementului informațiilor și al cunoștințelor.

"UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS"	MANUALUL CALITĂȚII "UNIVERSITĂȚII INTERNAȚIONALE DANUBIUS"	Ediția: 12 / 12.02.2025
		Revizia: 0 / 12.02.2025
		Nr. exemplar: 1
		Pagina: 35 / 56

Furnizori și parteneriate

Managementul „Universității Internaționale Danubius” stabilește relații cu furnizorii și partenerii pentru a promova și facilita comunicarea în scopul îmbunătățirii reciproce a eficacității și eficienței proceselor care creează valoare.

Există mai multe oportunități de a crește valoarea prin colaborarea cu furnizorii și partenerii, cum ar fi:

- optimizarea numărului de furnizori și parteneri;
- stabilirea comunicării bilaterale la nivelele adecvate în ambele organizații pentru a ajuta la soluționarea rapidă a problemelor și pentru a evita întârzierile și disputele costisitoare,
- cooperarea cu furnizorii la validarea capabilității proceselor acestora;
- monitorizarea capabilității furnizorilor de a livra produse conforme în scopul eliminării verificărilor redundante;
- încurajarea furnizorilor să implementeze programe pentru îmbunătățirea continuă a performanței și pentru a participa în alte inițiative comune de îmbunătățire;
- implicarea furnizorilor în activitățile de proiectare și dezvoltare ale organizației pentru a împărtăși cunoștințele și a îmbunătăți eficace și eficient procesele de realizare și livrare a produselor conforme;
- implicarea partenerilor în identificarea necesităților de aprovizionare și în dezvoltarea unei strategii comune;
- evaluarea, recunoașterea și recompensarea eforturilor și realizărilor furnizorilor și partenerilor.

Resurse naturale

Se ține seama de disponibilitatea resurselor naturale care pot influența performanța organizației.

Resurse financiare

Managementul resurselor includ activități pentru a determina necesitățile de finanțare, și resursele financiare. Controlul resurselor financiare include activități de comparare a modului de utilizare curentă față de plan și de întreprindere a acțiunilor necesare.

"UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS"	MANUALUL CALITĂȚII "UNIVERSITĂȚII INTERNAȚIONALE DANUBIUS"	Ediția: 12 / 12.02.2025
		Revizia: 0 / 12.02.2025
		Nr. exemplar: 1
		Pagina: 36 / 56

Se asigură planificarea și controlul resurselor financiare necesare implementării și menținerii unui sistem de management al calității eficace și eficient pentru realizarea obiectivelor universității.

7.1.5 Resurse de monitorizare și măsurare

7.1.5.1 Generalități

Conducerea Universității și a facultăților se preocupă de determinarea și punerea la dispoziție a resurselor necesare pentru monitorizare și măsurare, pentru a se asigura rezultate valide și de încredere, pentru a se verifica conformitatea produselor și a serviciilor cu cerințele (de exemplu a serviciilor de educare).

7.1.5.2 Trasabilitatea măsurărilor

Atunci când este necesar, folosesc echipamente de măsurare și se asigură că aceste echipamente sunt etalonate/verificate metrologic. Etalonarea/verificarea metrologică a echipamentelor de măsurare, precum și trasabilitatea măsurării sunt descrise în procedura cod *PG-07* „Controlul echipamentelor de măsurare. Procesul de mentenanță.”

7.1.6 Cunoștințe organizaționale

UID a determinat cunoștințele organizaționale necesare pentru operarea proceselor sale și pentru realizarea conformității serviciilor educaționale. Aceste cunoștințe sunt puse la dispoziția personalului care operează procesele UID și sunt actualizate când este necesar, în corelație cu necesitățile și tendințele de schimbare.

Cunoștințele organizaționale sunt cunoștințele specifice, sunt obținute din experiența UID și sunt utilizate pentru a realiza obiectivele organizației.

Conoștințele noastre organizaționale se bazează pe **surse interne** (exemplu: proprietatea intelectuală, cunoștințe obținute din experiență, lecții învățate din eșecuri și din proiecte de succes, cunoștințe și experiențe nedocumentate dar împărtășite personalului, rezultate ale îmbunătățirii proceselor, produselor și serviciilor UID) și pe **surse externe** (exemplu: standarde, surse academice, surse din domeniul cercetării științifice, manifestări științifice naționale și internaționale, cunoștințe obținute de la clienți și de la furnizori etc.).

"UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS"	MANUALUL CALITĂȚII "UNIVERSITĂȚII INTERNAȚIONALE DANUBIUS"	Ediția: 12 / 12.02.2025
		Revizia: 0 / 12.02.2025
		Nr. exemplar: 1
		Pagina: 37 / 56

7.2 Competență

"Universitatea Internațională Danubius" determină competențele personalului care lucrează sub controlul său și pot influența performanța și eficacitatea SMC prin cerințele impuse postului sau funcției, prin fișa de post.

Se asigură că aceste persoane sunt competente pe baza studiilor, a instruirilor și a experienței adecvate. Atunci când este necesar se întreprind acțiuni de dobândire a competenței (participări la cursuri de instruire, la manifestări științifice, relocarea personalului, angajarea de personal nou competent, etc) și se evaluează eficacitatea acțiunilor întreprinse prin testare, monitorizarea activității sau alte mijloace.

Se păstrează informații documentate corespunzătoare, ca dovadă a competenței, prin intermediul dosarelor de personal, a CV-urilor și a dosarelor cu evidență instruire personal.

Conform procedurii cod *PG-06 „Instruire, competență și conștientizare”*, se desfășoară instruirii pentru asigurarea competenței și pentru conștientizarea întregului personal al Universității cu privire la rolul și importanța fiecăruia în cadrul SMC, cu privire la modul în care contribuie la îndeplinirea obiectivelor calității, la importanța conformității cu politica de calitate, cu procedurile, precum și cu rolul și responsabilitatea pentru menținerea și îmbunătățirea SMC.

Conform programului de instruire, întreg personalul UID este conștientizat asupra consecințelor generate de nerespectarea modurilor de lucru procedurate aplicabile în Universitate. Instruirea are loc: la angajarea de personal nou; la schimbarea locului de muncă al personalului existent; periodic, pentru întregul personal al Universității, conform planificării de la începutul fiecărui an universitar.

Toate aceste forme de instruire implică atât latura profesională a instruirii (inclusiv instruire privind sănătatea și securitatea în muncă și situații de urgență), cât și cea privind SMC.

Sunt păstrate înregistrările (informațiile documentate) referitoare la studiile și instruirile efectuate, precum și la abilitățile și experiența dobândită. Este urmărită eficiența fiecărei instruirii efectuate, concluziile privind instruirea personalului pe parcursul unui an calendaristic fiind prezentate de către președinții CEAC, SEO și DC în cadrul ședinței de analiză efectuată de management la nivel de facultate și la nivel de Universitate din anul analizat.

Menținerea evidenței performanțelor angajaților se realizează prin intermediul dosarului personal și prin intermediul evaluării anuale a personalului.

"UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS"	MANUALUL CALITĂȚII "UNIVERSITĂȚII INTERNAȚIONALE DANUBIUS"	Ediția: 12 / 12.02.2025
		Revizia: 0 / 12.02.2025
		Nr. exemplar: 1
		Pagina: 38 / 56

7.3 Conștientizare

Se asigură prin instruire conștientizarea personalului care lucrează sub controlul Universității, privind politica referitoare la calitate, privind obiectivele calității, privind contribuția lor la eficacitatea SMC, inclusiv privind beneficiile îmbunătățirii performanței și privind implicațiile neconformităților cu cerințele SMC.

7.4 Comunicare

Comunicarea internă în "Universitatea Internațională Danubius" are ca scop:

- asigurarea transferului de informații necesare la toate nivelurile și între toate funcțiile implicate, cu privire la SMC;
- cunoașterea, în randul personalului, a politicii în domeniul calității, a obiectivelor calității;
- comunicarea în randul angajaților a eficacității SMC.

În "Universitatea Internațională Danubius" comunicarea se realizează prin circulația informației în următoarele direcții:

- pe verticală (de sus în jos și de jos în sus);
- pe orizontală, între diferite niveluri, funcții sau entități organizatorice.

Metodele de comunicare internă în "Universitatea Internațională Danubius" sunt:

- comunicarea scrisă, care poate fi efectuată sub formă de decizii, informări, note interne, documente și înregistrări ale SMC etc., transmise pe suport de hartie și/sau e-mail;
- comunicare verbală, directă (inclusiv în cadrul ședințelor) sau telefonică;
- comunicare vizuală, prin afișaje în locuri vizibile.

Comunicarea scrisă internă și externă se realizează prin intermediul documentelor și înregistrărilor care se primesc și se transmit (cu excepția e-mail-urilor), exclusiv prin intermediul Rectoratului cu excepția celor care țin de achiziții și contabilitate, serviciile care se ocupă de acestea având propriile registraturi.

Comunicarea scrisă internă se realizează frecvent și prin e-mail și intranet.

Personalul din facultățile/departamentele Universității au obligația de a verifica zilnic e-mail-urile și intranet-ul pentru a vizualiza comunicările primite și au obligația de a răspunde prompt, în aceeași zi sau la termenul solicitat, la e-mail-urile și comunicările din intranet.

Procesul de comunicare este documentat în procedura cod PG-08 „Procesul de comunicare internă și externă”.

"UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS"	MANUALUL CALITĂȚII "UNIVERSITĂȚII INTERNAȚIONALE DANUBIUS"	Ediția: 12 / 12.02.2025
		Revizia: 0 / 12.02.2025
		Nr. exemplar: 1
		Pagina: 39 / 56

7.5 Informații documentate

7.5.1 Generalități

În cadrul SMC al Universității **informațiile documentate** se referă la:

- Informațiile create în scopul funcționării organizației (Declarația Rectorului în domeniul calității, Politica referitoare la calitate, cât și Obiectivele calității "Universității Internaționale Danubius", documentația sistemului, respectiv proceduri, regulamente și Manualul Calității, fișele postului etc.), evidența acestora menținându-se prin Lista procedurilor în vigoare cod PG-01-F2.
- Documentele generate extern cum ar fi următoarele: standarde de calitate, legislație, hotărâri de guvern, ordonanțe, contracte, documentații tehnice, cărți, reviste etc.
- Dovezi ale rezultatelor obținute (înregistrări), evidența acestora menținându-se prin Lista formularelor utilizate la nivelul UID - cod PG-03-F4 și Lista registrelor existente la nivelul UID cod PG-03-F6

Înregistrările referitoare la cei care învață și cele referitoare la instrucție sunt menținute respectând liniile directe pentru protecția datelor personale cum sunt:

- a) raport de proiectare;
- b) raport de dezvoltare;
- c) certificări sau calificări ale instructorului;
- d) înregistrări ale performanței celor care învață și analize ale instrucției;
- e) dovezi ale finalizării (certificat, credit, diplomă etc);
- f) pierderi, distrugeri sau utilizare neadecvată a materialelor furnizate de cei care învață;
- g) reclamații;
- h) participare în cercetare;
- i) abilități necesare;
- j) înregistrări ale dreptului de copyright sau permisiunea de utiliza informații.

Toate documentele generate intern care ies din UID, precum și toate documentele generate extern care intră în UID sunt înregistrate la Secretariatele Facultăților/ Serviciilor/ Departamentelor/ Birourilor sau la Secretariatul Rectoratului, în Registrele de intrări-ieșiri, în funcție de locul unde petentul depune cererea/documentul sau în funcție de Facultatea/Serviciul/Departamentul/Biroul care

"UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS"	MANUALUL CALITĂȚII "UNIVERSITĂȚII INTERNAȚIONALE DANUBIUS"	Ediția: 12 / 12.02.2025
		Revizia: 0 / 12.02.2025
		Nr. exemplar: 1
		Pagina: 40 / 56

a emis documentul. Documentele se transmit, după caz, la Rector sau la Secretariatul Rectoratului/ Secretariatul Facultăților/ Serviciul/Catedra/Departamentul/Biroul vizat.

Documentele generate intern care se transmit din cadrul Secretariatelor/Serviciilor/ Birourilor/Catedrelor/Departamentelor urmează aceeași cale, dar în sens invers.

Modelul de registru intrare-ieșire este conform anexei cod PG-03-F3, iar pe coperta registrului se va trece indicativ facultate/departament/serviciu (Exemplu: R-Rectorat; D-Facultatea de Drept; E-Facultatea de Științe Economice și Administrarea Afacerilor etc.)

Pentru contractele/ proiectele de cercetare, dacă este cazul, se întocmește registrul de intrare-ieșire, conform anexei cod: PG-03-F3. Pe coperta registrului se vor trece la antet elementele de identificare a contractului/proiectului, iar la indicativ registru cel stabilit de universitate pentru contractul/proiectul respectiv.

Evidența legislației și a standardelor aplicabile se menține prin Lista documentelor externe, aplicabile în vigoare cod PG-03-F2.

O serie de documente și înregistrări sunt postate de secretarul DCIAC pe pagina de intranet DICAC. Toate departamentele trebuie să preia documentele și înregistrările indicate de DCIAC pe e-mail, să le adapteze când este cazul și să le posteze în propriul intranet.

7.5.2 Creare și actualizare

În procedurile cod PG-01 „Elaborarea și gestionarea procedurilor privind asigurarea calității”, și PG-03 „Controlul informațiilor documentate”, sunt prezentate toate detaliile legate de conținutul și regulile privind:

- identificarea și descrierea informațiilor documentate (titlu, dată, autor sau număr de referință);
- formatul și mediul suport (de exemplu hârtie, electronic etc.).

7.5.3 Controlul informațiilor documentate

Toate activitățile legate de controlul informațiilor documentate sunt descrise în procedurile cod PG-01 - „Elaborarea și gestionarea procedurilor privind asigurarea calității”, și PG-03 - „Controlul informațiilor documentate”.

Informațiile documentate sunt controlate pentru a se asigura că:

- sunt disponibile și sunt adecvate pentru utilizare, acolo unde și atunci când este necesar;
- sunt protejate adecvat împotriva pierderii confidențialității, utilizării incorecte sau deteriorării.

"UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS"	MANUALUL CALITĂȚII "UNIVERSITĂȚII INTERNAȚIONALE DANUBIUS"	Ediția: 12 / 12.02.2025
		Revizia: 0 / 12.02.2025
		Nr. exemplar: 1
		Pagina: 41 / 56

Pentru controlul informațiilor documentate s-au luat în considerare următoarele activități:

- difuzarea (electronic și/sau pe hârtie, după caz, accesul, regăsirea și utilizarea;
- depozitarea, protejare, inclusiv menținerea lizibilității;
- controlul modificărilor prin ediție și revizie;
- păstrarea și eliminarea.

Informațiile documentate de origine externă (standarde de calitate, legislație, hotărâri de guvern, ordonanțe, contracte, documentații tehnice, cărți, reviste etc.) necesare pentru planificarea și operarea SMC sunt identificate și controlate.

Toate informațiile documentate păstrate ca dovezi ale conformității sunt protejate împotriva deteriorării neintenționate.

Informațiile documentate pot fi puse la dispoziția clienților, pentru consultare, în situația în care acest lucru este prevăzut prin contract. De asemenea sunt puse la dispoziția organismelor de certificare și a altor instituții, în cadrul auditurilor efectuate de către acestea.

8. OPERARE

8.1 Planificare și control operațional

Pentru realizarea rezultatelor dorite se planifică, se implementează și se controlează procesele SMC, diferitele etape ale activităților de proiectare, dezvoltare, prestare, evaluare și ale serviciilor suport, referitoare la instrucție, alocarea de resurse, criteriile de evaluare și procedurile de îmbunătățire.

"Universitatea Internațională Danubius" planifică resursele necesare pentru toate procesele, dintre care menționăm:

- activități de predare-învățare;
- proiectarea și dezvoltarea curriculumelor;
- formularea sau stabilirea zonelor de cercetare sau proiectelor;
- instruire sau alte activități;
- anagajare de personal;
- obținere de materiale și alte resurse;
- admiterea candidaților;

"UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS"	MANUALUL CALITĂȚII "UNIVERSITĂȚII INTERNAȚIONALE DANUBIUS"	Ediția: 12 / 12.02.2025
		Revizia: 0 / 12.02.2025
		Nr. exemplar: 1
		Pagina: 42 / 56

- controlul modificărilor proiectării și dezvoltării în curricule, calendarele cursurilor, orare și condiții necesare;
- menținerea acreditării programelor, gradelor profesionale și a studiilor după absolvire;
- punerea la dispoziție a bibliotecii, echipamentelor audiovizuale, computerelor și altor servicii;
- asigurarea serviciilor de securitate, siguranță și protecție civilă;
- alocarea sălilor de clasă, laboratoarelor, atelierelor, sălilor de conferințe, salilor de ceremonii mentenanța facilităților.

Planificarea prestării serviciilor se face prin elaborarea și aprobarea de forurile competente și abilitate a planurilor de învățământ (a programelor de licență, de masterat, de doctorat, a programelor pentru cursurile de vară) și a celor de cercetare-dezvoltare.

Se asigură păstrarea înregistrărilor necesare pentru furnizarea dovezilor că procesele de realizare a serviciului și serviciul prestat corespund cerințelor.

8.2 Cerințe pentru produse și servicii

8.2.1 Comunicarea cu clientul

Comunicarea cu clienții (beneficiarii unor contracte și preponderent studenții) presupune, conform procedurilor aplicabile:

- transmiterea informațiilor referitoare la serviciu (programe de școlarizare, informații despre admitere etc.);
- feedback-ul de la client privind gradul de satisfacție al acestuia;
- răspunsuri la reclamațiile primite privind calitatea, conform procedurii cod PG-10 „Tratarea reclamațiilor”.

Principalele metode de comunicare cu clientul sunt:

- comunicarea verbală: aceasta poate fi directă sau prin telefon. Comunicarea verbală directă se realizează fie între persoane individuale, fie constituite în grupuri (în cadrul diverselor întâlniri etc).
- comunicarea scrisă: se realizează prin anunțuri (inclusiv pe site), adrese, e-mailuri;
- comunicarea vizuală. Comunicarea vizuală se realizează prin afișare (inclusiv pe site), panouri în locuri vizibile, materiale promoționale etc. Unele dintre aceste pot fi însoțite și de comunicarea verbală.

"UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS"	MANUALUL CALITĂȚII "UNIVERSITĂȚII INTERNAȚIONALE DANUBIUS"	Ediția: 12 / 12.02.2025
		Revizia: 0 / 12.02.2025
		Nr. exemplar: 1
		Pagina: 43 / 56

Responsabilitățile și autoritățile privind comunicarea sunt în conformitate cu prevederile capitolului Reguli de procedură și responsabilități din procedurile aplicabile.

8.2.2 Determinarea cerințelor pentru produse și servicii

Determinarea (identificarea) cerințelor referitoare la serviciile de educație și de cercetare-dezvoltare se realizează conform procedurilor aplicabile (ex. cod PG-09 - „Încheierea contractelor de studii”, cod PG-12 „Procesul de cercetare – dezvoltare – inovare” etc.) .

8.2.3 Analizarea cerințelor pentru produse și servicii

Analizarea cerințelor referitoare la serviciile de educație și de cercetare-dezvoltare se realizează conform procedurilor aplicabile (ex. cod PG-09 - „Încheierea contractelor de studii”, cod PG-12 „Procesul de cercetare – dezvoltare – inovare” etc.) .

8.3 Proiectare și dezvoltare a produselor și serviciilor

8.3.1 Generalități

Procesul de cercetare se desfășoară conform procedurii cod PG-12 „Procesul de cercetare – dezvoltare – inovare”.

Procesul de cercetare desfășurat în cadrul ”Universității Internaționale Danubius” este de două categorii:

- cercetarea realizată de cadrele didactice în vederea publicării unor articole științifice sau umaniste, elaborării unor comunicări științifice în vederea participării la manifestări științifice naționale și internaționale, elaborarea unui suport de curs, publicarea unui suport de curs sau a unei cărți etc. Acest tip de cercetare se finalizează cu documentația aferentă.
- cercetarea științifică realizată în cadrul unor proiecte de cercetare-dezvoltare derulate și finanțate în cadrul unor programe naționale sau internaționale și proiecte finanțate de Universitate. În acest caz procesul de cercetare se desfășoară conform celor prezentate în continuare.

8.3.2 Planificarea cercetării (proiectării și dezvoltării)

Planificarea cercetării se realizează pentru fiecare proiect de către directorul de proiect și membrii colectivului de lucru, având în vedere:

- necesitatea de cercetare;
- capacitatea de cercetare și dezvoltare existentă;

"UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS"	MANUALUL CALITĂȚII "UNIVERSITĂȚII INTERNAȚIONALE DANUBIUS"	Ediția: 12 / 12.02.2025
		Revizia: 0 / 12.02.2025
		Nr. exemplar: 1
		Pagina: 44 / 56

- asigurarea intervalelor de timp necesare activităților de analizare, verificare și validare a proiectelor;
- încadrarea în termenele finale/intermediare de execuție.

În procedura cod PG-12 - „Procesul de cercetare – dezvoltare – inovare” sunt menționate detaliile referitoare la:

- etapele cercetării;
- analiza, verificarea și validarea care sunt adecvate fiecărei etape de cercetare;
- responsabilitățile și autoritatea pentru cercetare;
- interfețele și comunicarea dintre diferitele grupuri implicate în cercetare.

8.3.3 Elementele de intrare ale cercetării (proiectării și dezvoltării)

În procedura cod PG-12 - „Procesul de cercetare – dezvoltare – inovare”, sunt specificate elementele de intrare ale cercetării. Aceste date sunt analizate de factorii responsabili desemnați prin procedură pentru a garanta că sunt în conformitate cu cerințele.

8.3.4 Controale ale cercetării (proiectării și dezvoltării)

Conform procedurii cod PG-12 „Procesul de cercetare – dezvoltare – inovare”, se asigură analiza cercetării în diferite etape de realizare a proiectului, cu scopul evaluării rezultatelor, verificării dacă elementele de intrare concordă cu rezultatele în faza de execuție respectivă și identificării oricăror probleme posibile. Aceste analize sunt stabilite de la începutul procesului de cercetare și cuprind atât analize efectuate în cursul proiectării (pe faze), cât și la final, conform planului/schemei de realizare a proiectului.

Rezultatele acestor analize sunt consemnate în scris pentru fiecare fază de analiză și se păstrează în dosarul proiectului.

Verificarea documentației rezultate din cercetare se asigură, în cadrul entității cu scopul de a urmări dacă elementele de ieșire ale cercetării satisfac cerințele impuse prin elementele de intrare.

În situația în care rezultatele cercetării au trecut favorabil de faza de verificare, se trece la faza de validare a acestora.

"UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS"	MANUALUL CALITĂȚII "UNIVERSITĂȚII INTERNAȚIONALE DANUBIUS"	Ediția: 12 / 12.02.2025
		Revizia: 0 / 12.02.2025
		Nr. exemplar: 1
		Pagina: 45 / 56

8.3.5 Elemente de ieșire ale cercetării (proiectării și dezvoltării)

În procedura cod PG-12 „Procesul de cercetare – dezvoltare – inovare”, sunt specificate elementele de ieșire ale cercetării. Aceste date sunt într-o formă care permite verificarea în raport cu elementele de intrare.

8.3.6 Modificări ale cercetării (proiectării și dezvoltării)

Când este cazul, după o analiză prealabilă, se efectuează modificări. Se actualizează contractul de cercetare conform cerințelor/regulilor finanțatorului. Toate modificările de acest gen urmează același curs privind analiza, verificarea și validarea, ca și proiectul inițial.

8.4 Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior

8.4.1 Generalități

Controalele determinate să se aplice produselor, proceselor și serviciilor furnizate din exterior se desfășoară în condiții controlate, conform descrierii din procedura cod PG-13 „Aprovizionare și evaluarea furnizorilor” pentru situațiile în care:

- produsele și serviciile de la furnizorii externi urmează să fie încorporate în produsele și serviciile proprii;
- produsele și servicii sunt livrate/prestate direct clienților în numele UID;
- un proces sau o parte a unui proces este livrat/prestat de un furnizor extern ca urmare a unei decizii a UID.

8.4.2 Tipul și amploarea controlului

UID se asigură că procesele, produsele și serviciile furnizate din exterior nu influențează negativ capacitatea UID de a presta servicii de educare conforme cu cerințele.

În acest sens acordă o atenție deosebită procesului de aprovizionare și de evaluare a furnizorilor externi.

Conform procedurii cod PG-13 „Aprovizionare și evaluarea furnizorilor”, procesul de aprovizionare se desfășoară în condiții controlate, în acord cu legislația privind achizițiile publice în vigoare aplicabilă, astfel încât să se asigure că numai produsele/procese/serviciile conforme cu condițiile specificate sunt comandate și achiziționate.

"UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS"	MANUALUL CALITĂȚII "UNIVERSITĂȚII INTERNAȚIONALE DANUBIUS"	Ediția: 12 / 12.02.2025
		Revizia: 0 / 12.02.2025
		Nr. exemplar: 1
		Pagina: 46 / 56

8.4.3 Informații pentru furnizorii externi

UID se asigură de adecvarea cerințelor sale înainte de a comunica furnizorilor externi solicitările de aprovizionare cu produse și servicii.

Inspecția și recepția produselor aprovizionate se realizează de Comisia de recepție și conform clauzelor contractuale/cerințelor din Nota de comandă pentru recepția produselor.

Serviciile aprovizionate sunt recepționate conform clauzelor contractuale sau din Nota de comandă.

Toate neconformitățile identificate la recepție sunt semnalate furnizorilor, în vederea întreprinderii acțiunilor necesare pentru stingerea neconformității și pentru evitarea repetării neconformităților sau a apariției de noi neconformități.

8.5 Producție și furnizare de servicii

8.5.1 Controlul producției și al furnizării de servicii

Planificarea, desfășurarea și monitorizarea proceselor și serviciilor se desfășoară în condiții controlate, conform descrierii din procedura cod *PG-17 „Monitorizarea proceselor”*, cât și prin intermediul procedurilor operaționale corespunzătoare.

Condițiile controlate includ:

- disponibilitatea informațiilor privind caracteristicile proceselor și produselor/serviciilor, în procedura cod *PG-17 „Monitorizarea proceselor”*;
- disponibilitatea informațiilor privind responsabilitatea pentru analiza și verificarea proceselor și produselor conform procedurilor operaționale aplicabile.
- disponibilitatea, la locul de muncă, a procedurilor operaționale aplicabile necesare pentru prestarea serviciilor;
- disponibilitatea și utilizarea echipamentelor (echipamente de laborator, birotică etc. (după caz), întreținute corespunzător;
- disponibilitatea echipamentului hardware și software necesar, asigurat conform procesului cod *PG-04 „Leadership, responsabilitatea managementului, analiza efectuată de management și îmbunătățire”*.
- monitorizări și măsurări adecvate ale serviciilor, în toate etapele de realizare, conform prevederilor procedurilor aplicabile.

"UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS"	MANUALUL CALITĂȚII "UNIVERSITĂȚII INTERNAȚIONALE DANUBIUS"	Ediția: 12 / 12.02.2025
		Revizia: 0 / 12.02.2025
		Nr. exemplar: 1
		Pagina: 47 / 56

Managementul organizației (Președintele, Rectorul, Senatul, decanii și directorii departamente) în cooperare cu personalul didactic identifică subiectele și temele generale ale materiei de studiu de predat, metodele de instrucție general acceptate și stabilesc diferite măsuri acceptate pentru determinarea conformității cu obiectivele învățării.

Pentru controlul proceselor, se iau în considerare următoarele procese, după cum este cazul:

- selectarea și înscrierea celor care învață;
- proiectarea curriculelor pe diferite materii;
- elaborarea cataloagelor de cursuri;
- alocarea sarcinilor de predare;
- furnizarea manualelor pentru practica în laboratoare și ateliere;
- alocarea resurselor necesare pentru a efectua instrucții în afara locației;
- elaborarea materialului de curs;
- stabilirea metodelor de verificare a performanței didactice;
- alocarea spațiilor pentru săli de curs/seminar, laboratoare, ateliere, biblioteci și alte spații similare;
- meditații și consultații referitoare la oportunități vocaționale.

Aptitudinile, cunoștințele, abilitățile și capacitatea noilor persoane care învață este evaluată pentru a se asigura că instrucția poate fi furnizată la un nivel adecvat și într-un ritm adecvat. Reclamele, broșurile, suporturile de curs și alte articole produse de Universitate stabilește în mod clar ce educație, instruire și experiențe anterioare se corelează cu necesitățile de învățare ale celor care învață. Absența cerințelor specifice de admitere nu exclude o evaluare a necesităților individuale ale celor care învață care poate fi apoi utilizată pentru a adapta instrucția la acele necesități individuale.

Se menține o bază de date pentru a identifica instrucția reală furnizată, care poate include:

- înregistrări ale cursului urmat de cei care învață;
- fișa disciplinei;
- orarul grupelor de studiu;
- manual de studiu și ediție;
- lista cu numele personalului didactic;
- materiale didactice;

"UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS"	MANUALUL CALITĂȚII "UNIVERSITĂȚII INTERNAȚIONALE DANUBIUS"	Ediția: 12 / 12.02.2025
		Revizia: 0 / 12.02.2025
		Nr. exemplar: 1
		Pagina: 48 / 56

- cunoștințe și experiența anterioare relevante.

În cadrul sistemului de management al calității al "Universității Internaționale Danubius", procesele care pot fi supuse unei validări sunt experimentele realizate în cadrul laboratorului de criminalistică.

8.5.2 Identificare și trasabilitate

"Universitatea Internațională Danubius" asigură identificarea și trasabilitatea produselor/ serviciilor în toate etapele de prestare.

Sunt realizate identificarea (prin intermediul etichetării și al înregistrărilor) și trasabilitatea pentru:

- produsul și/sau serviciul aprovizionat;
- produs furnizat de client (diplomele în original depuse la admitere);
- serviciu prestat/achiziționat de universitate.

8.5.3 Proprietatea care aparține clienților sau furnizorilor externi

Proprietatea clientului poate fi constituită numai din diplomele candidaților în original depuse la admitere, examinări, studii sau certificate medicale ale celor care învață. Pe perioada păstrării acestora se iau toate măsurile de manipulare, depozitare și conservare pentru a nu se pierde sau deteriora, până la absolvirea studiilor, când acesta primește diplomele înapoi.

Proprietatea furnizorului extern poate include materiale, scule, echipamente, spații proprietate intelectuală sau date personale.

În cursul tuturor proceselor de prestări servicii desfășurate, "Universitatea Internațională Danubius" asigură protecția împotriva deteriorărilor pentru produsele și diversele documentații necesare desfășurării serviciilor de educație.

Atunci când proprietatea unui client sau a unui furnizor extern este pierdută, perimată sau se constată că este inaptă pentru utilizare, se raportează acest fapt clientului sau furnizorului extern și se mențin înregistrări a ceea ce s-a întâmplat.

8.5.4 Păstrarea

În cursul tuturor proceselor de prestări servicii desfășurate, "Universitatea Internațională Danubius" asigură protecția împotriva deteriorărilor pentru produsele și diversele documentații necesare desfășurării serviciilor de educație.

"UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS"	MANUALUL CALITĂȚII "UNIVERSITĂȚII INTERNAȚIONALE DANUBIUS"	Ediția: 12 / 12.02.2025
		Revizia: 0 / 12.02.2025
		Nr. exemplar: 1
		Pagina: 49 / 56

"Universitatea Internațională Danubius" ia în considerare păstrarea documentelor didactice cum sunt fișele disciplinelor, curricule și materialele tipărite sau electronice (cărți, note de curs, discuri magnetice sau optice, programe de computer, dosare etc).

8.5.5 Activități post livrare

UID organizează diverse activități pentru studenții absolvenți după eliberarea diplomelor de absolvire prin intermediul Societății Alumni (conform statutului și actului constitutiv al acestei Asociații) și al Centrului de Consiliere și Orientare în Carieră.

8.5.6 Controlul modificărilor

Înainte de începerea fiecărui an academic UID analizează și actualizează toate procesele, activitățile și informațiile documentate care influențează procesul de educare al studenților, în funcție de capacitatea UID, a legislației în vigoare și a cerințelor studenților/viitorilor studenți.

8.6 Eliberarea produselor și serviciilor

Noul an universitar (procesul educativ) începe la data stabilită prin lege și numai după analizarea și actualizarea proceselor, activităților și informațiilor documentate care influențează procesul de educare al studenților.

9. EVALUAREA PERFORMANȚELOR

9.1 Monitorizare, măsurare, analiză și evaluare

9.1.1 Generalități

UID evaluează periodic (anual și când este necesar) performanța și eficacitatea SMC și menține informații documentate în acest sens.

9.1.2 Satisfacția clientului

Una dintre metodele prin care "Universitatea Internațională Danubius" determină performanța SMC este măsurarea și monitorizarea gradului de satisfacție a clienților.

Metodele utilizate pentru obținerea și prelucrarea informațiilor referitoare la percepția clientului privind modul în care i-au fost îndeplinite cerințele sunt definite în procedura cod PG-11 „Satisfacția clientului”.

9.1.3 Analiză și evaluare

"Universitatea Internațională Danubius" identifică periodic (anual și când este necesar) datele și informațiile provenite din monitorizare și măsurare necesare a fi colectate și analizate pentru a

"UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS"	MANUALUL CALITĂȚII "UNIVERSITĂȚII INTERNAȚIONALE DANUBIUS"	Ediția: 12 / 12.02.2025
		Revizia: 0 / 12.02.2025
		Nr. exemplar: 1
		Pagina: 50 / 56

demonstra funcționarea eficace a SMC și pentru a evalua unde poate fi făcută îmbunătățirea acestuia, ca fiind:

- datele rezultate din monitorizarea și măsurarea proceselor, care furnizează informații privind caracteristicile și tendințele proceselor din cadrul SMC;
- datele anuale, care furnizează informații privind caracteristicile și conformitatea cu cerințele a produselor recepționate de la furnizori și a serviciilor de educație și cercetare prestate;
- datele rezultate din monitorizarea gradului de satisfacție a clienților și studenților, care furnizează informații privind satisfacția clienților și studenților.

Pe baza rezultatelor analizelor, sunt inițiate acțiuni de îmbunătățire, concluziile analizelor fiind prezentate în cadrul analizelor efectuate de management, conform procedurii cod *PG-04 „Leadership, responsabilitatea managementului, analiza efectuată de management și îmbunătățire”*.

9.2 Audit intern

Conform procedurii cod *PG-15 „Audit intern al calității”*, se efectuează anual audituri interne în scopul:

- de a determina dacă SMC este în conformitate cu cerințele stabilite, inclusiv cu cele din standardul de referință adoptat;
- de a determina dacă SMC este implementat corespunzător și menținut;
- de a determina necesitățile de îmbunătățire sau de acțiuni corective și preventive;
- de a furniza managementului informații referitoare la rezultatele auditurilor interne.

DC prezintă anual stadiul de implementare a acțiunilor corective/preventive, în analiza efectuată de management la nivel de organizație, conform procedurii cod *PG-04 „Leadership, responsabilitatea managementului, analiza efectuată de management și îmbunătățire”*.

9.3 Analiza efectuată de management

9.3.1 Generalități

Analiza efectuată de management se desfășoară planificat, anual (după finalizarea anului universitar sau a anului calendaristic) și când se consideră necesar, la nivel de facultăți în cadrul Consiliilor facultăților și în cadrul Biroului Senatului, conform procedurii cod *PG-04 - „Leadership, responsabilitatea managementului, analiza efectuată de management și îmbunătățire”*. La sfârșitul

"UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS"	MANUALUL CALITĂȚII "UNIVERSITĂȚII INTERNAȚIONALE DANUBIUS"	Ediția: 12 / 12.02.2025
		Revizia: 0 / 12.02.2025
		Nr. exemplar: 1
		Pagina: 51 / 56

anului universitar se analizează, de regulă, realizările din întregul an și se stabilesc noi direcții de acțiune pentru anul viitor; se analizează inclusiv politica referitoare la calitate și obiectivele calității.

Scopul acestor analize este asigurarea că SMC este în permanență corespunzător, adecvat și eficient.

9.3.2 Elemente de intrare ale analizei efectuate de management

Elementele de intrare ale analizei efectuate de management sunt:

- Stadiul acțiunilor de la analizele de management efectuate anterior;
- Schimbări care ar putea să influențeze sistemul de management al calității (modificări în aspectele externe și interne care sunt relevante pentru SMC)
- Performanța și eficacitatea SMC, inclusiv tendințe referitoare la:
 - ✓ Rapoartele de autoevaluare;
 - ✓ Feedback-ul de la clienți;
 - Rezultatele monitorizării satisfacției clienților;
 - Reclamații;
 - Alte informații legate de feedback-ul de la clienți;
 - ✓ Stadiul îndeplinirii obiectivelor calității.
 - ✓ Performanța proceselor;
 - ✓ Conformitatea produselor/serviciilor;
 - Neconformitățile identificate;
 - Reclamațiile;
 - ✓ Stadiul acțiunilor corective și preventive;
 - ✓ Rezultatele monitorizării și măsurării;
 - ✓ Rezultatele auditurilor (interne și externe);
 - ✓ Performanțele furnizorilor externi;
- Adecvarea resurselor;
- Eficacitatea acțiunilor întreprinse pentru a trata riscurile și oportunitățile;
- Informațiile referitoare la caracteristicile și tendințele proceselor și serviciilor inclusiv oportunitățile pentru acțiuni preventive;
- Schimbările aparute în organizație pe parcursul perioadei analizate;
- Stadiul acțiunilor de îmbunătățire;

"UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS"	MANUALUL CALITĂȚII "UNIVERSITĂȚII INTERNAȚIONALE DANUBIUS"	Ediția: 12 / 12.02.2025
		Revizia: 0 / 12.02.2025
		Nr. exemplar: 1
		Pagina: 52 / 56

- corecțiile propuse pentru stingerea neconformităților;
- acțiunile corective și preventive întreprinse și eficiența acestora;
- acțiunile întreprinse pentru rezolvarea reclamațiilor și eficiența acestora;
- acțiuni de îmbunătățire și eficiența acestora;
- Analiza datelor (pentru a demonstra, adecvarea și eficacitatea SMC și pentru a se evalua posibilitățile de îmbunătățire) cu privire la:
 - satisfacția clientului;
 - cauzele apariției neconformităților și reclamațiilor;
 - conformitatea cu cerințele referitoare la serviciu;
 - conformitatea cu prevederile legale și alte cerințe;
 - caracteristicile și tendințele proceselor și serviciilor, inclusiv oportunitățile pentru acțiuni preventive;
 - furnizori.
- Oportunități pentru îmbunătățire.

9.3.3 Elemente de ieșire ale analizei efectuate de management

Elementele de ieșire ale analizei efectuate de management includ orice decizii și acțiuni referitoare la:

- oportunități de îmbunătățire a eficacității SMC și a proceselor/activităților sale, precum și a serviciilor de educare în raport cu cerințele clientului/studentului și a celor legale;
- orice necesități de modificare a SMC
- necesitățile de resurse.

10. ÎMBUNĂTĂȚIRE

10.1 Generalități

În cadrul Universității se determină și se selectează oportunitățile pentru îmbunătățire și se implementează acțiuni necesare pentru a îndeplini cerințele clientului și pentru a crește satisfacția studentului.

10.2 Îmbunătățire continuă

În cadrul Universității se determină oportunitățile de îmbunătățire care includ:

- îmbunătățirea serviciilor de educare pentru a satisface cerințele și pentru a aborda necesități și așteptări viitoare;

"UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS"	MANUALUL CALITĂȚII "UNIVERSITĂȚII INTERNAȚIONALE DANUBIUS"	Ediția: 12 / 12.02.2025
		Revizia: 0 / 12.02.2025
		Nr. exemplar: 1
		Pagina: 53 / 56

- corectarea, prevenirea sau reducerea efectelor nedorite;
- îmbunătățirea performanței și eficacității sistemului de management al calității.

Un punct aparte al rezultatelor analizei efectuate de management, constă din luarea, la nivel de Senat, a unor oportunități de îmbunătățirea continuă a eficacității SMC, prin elaborarea Programului de îmbunătățire cod PG-04-F2 și prin utilizarea:

- evaluării riscurilor și a acțiunilor de corectare, prevenire sau reducere a efectelor nedorite; politici referitoare la calitate;
- obiectivelor calității;
- rezultatele auditurilor interne și externe;
- analiza datelor;
- acțiunilor corective și preventive;
- analiza efectuată de management.

11. CONTROLUL MANUALULUI CALITĂȚII

11.1. Responsabilități

DC poartă întreaga răspundere pentru actualizările/reviziile ulterioare ale acestuia, atât în ceea ce privește modul în care acesta răspunde la nevoile "Universității Internaționale Danubius", cât și la cerințele externe.

DC are și următoarele responsabilități:

- păstrează copia de arhivă (exemplarul 0) al manualului;
- difuzează manualul, paginile revizuite și completează listele de difuzare-retragere ale acestora;
- retrage din uz, după ștampilare "ANULAT", manualele sau paginile neactuale, ieșite din uz;
- atașează lista de difuzare-retragere la copia 0 a manualului sau paginilor difuzate.

Funcțiile din cadrul UID la care manualul se difuzează sunt obligate să examineze capitolele acestuia și să transmită în scris DC orice propunere de modificare pe care o consideră necesară.

Departamentele/compartimentele/birourile la care s-a difuzat manualul pot transmite propuneri de modificare a manualului în cazul în care consideră necesar acest lucru și dacă intenționează să intre în relații de cooperare cu UID.

Primitorul manualului va asigura condițiile necesare astfel încât manualul primit să nu se deterioreze, dar să fie accesibil și consultat de orice salariat al "Universității Internaționale Danubius".

"UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS"	MANUALUL CALITĂȚII "UNIVERSITĂȚII INTERNAȚIONALE DANUBIUS"	Ediția: 12 / 12.02.2025
		Revizia: 0/12.02.2025
		Nr. exemplar: 1
		Pagina: 54 / 56

11.2. Revizia/Reeditarea Manualului Calității

Manualul se va revizui la fiecare 5 ani sau ori de câte ori este necesar, în funcție de evoluția sistemului. Se reeditează întregul manual la revizia a cel puțin o treime din manual. Când se realizează revizia oricărei pagini din manual, se rescrie și i se dă un nou număr de revizie.

Evidența difuzării paginilor revizuite sau a manualului reeditat, precum și a copiilor retrase se confirmă prin semnarea de către deținător în Lista de difuzare-retragere.

"UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS"	MANUALUL CALITĂȚII "UNIVERSITĂȚII INTERNAȚIONALE DANUBIUS"	Ediția: 12 /12.02.2025
		Revizia: 0/12.02.2025
		Nr. exemplar: 1
		Pagina: 55 / 56

12. Evidența aprobărilor și reviziilor

Nr. pag.	Nr. rev.	Nr. pag.	Nr. rev.	Nr. pag.	Nr. rev.	Nr. pag.	Nr. rev.	Nr. pag.	Nr. rev.	Nr. pag.	Nr. rev.
1	0	11	0	21	0	31	0	41	0	51	0
2	0	12	0	22	0	32	0	42	0	52	0
3	0	13	0	23	0	33	0	43	0	53	0
4	0	14	0	24	0	34	0	44	0	54	0
5	0	15	0	25	0	35	0	45	0	55	0
6	0	16	0	26	0	36	0	46	0	56	0
7	0	17	0	27	0	37	0	47	0		
8	0	18	0	28	0	38	0	48	0		
9	0	19	0	29	0	39	0	49	0		
10	0	20	0	30	0	40	0	50	0		

Revizia/Ediția Data aplicării	Numarul capitoului și al paginilor revizuite	Elaborat	Aprobat
R0/Ediția 1/ 25.02.2009	Elaborat și aprobat Ediția 1	Nela Rotaru 24.02.2009	Rector, Benone Pușcă 25.02.2009
R0/Ediția 2/ 17.01.2013	Elaborat și aprobat Ediția 2	Georgeta Dragomir 16.01.2013	Rector, Corneliu Andy Pușcă 17.01.2013
R1/Ediția 2/ 10.01.2014	Revizuit Anexa 1 și Anexa 2	Marchis Gabriela 10.01.2014	Rector, Corneliu Andy Pușcă 10.01.2014
R0/Ediția 3/27.03.2015	Elaborat și aprobat Ediția 3	Nela Rotaru 09.01.2015	Rector, Corneliu Andy Pușcă 26.03.2015
R0/Ediția 4/27.01.2016	Elaborat și aprobat Ediția 4	Marchis Gabriela 27.01.2016	Rector, Corneliu Andy Pușcă 27.01.2016
R0/Ediția 5/16.09.2016	Elaborat și aprobat Ediția 5	Nela Rotaru Marchis Gabriela 15.09.2016	Rector, Corneliu Andy Pușcă 16.09.2016
R0/Ediția 6/29.11.2016	Elaborat și aprobat Ediția 6	Nela Rotaru Marchis Gabriela 07.11.2016	Rector, Corneliu Andy Pușcă 14.11.2016

"UNIVERSITATEA INTERNAȚIONALĂ DANUBIUS"	MANUALUL CALITĂȚII "UNIVERSITĂȚII INTERNAȚIONALE DANUBIUS"	Ediția: 12 / 12.02.2025
		Revizia: 0 / 12.02.2025
		Nr. exemplar: 1
		Pagina: 56 / 56

R1/Ediția 6/10.11.2017	Revizuit pagina 2, Anexa 3, Anexa 4 și Anexa 5	Carmen Teodorașcu Gabriela Marchis 20.10.2017	Rector, Corneliu Andy Pușcă 01.11.2017
R0/Ediția 7/25.04.2018	Elaborat și aprobat Ediția 7	Gabriela Marchis 03.04.2018	Rector, Corneliu Andy Pușcă 25.04.2018
R1/Ediția 7/07.06.2018	Revizuit pagina 2, Anexa 5	Gabriela Marchis 25.05.2018	Rector, Corneliu Andy Pușcă 31.05.2018
R0/Ediția 8/06.12.2018	Elaborat și aprobat Ediția 8	Gabriela Marchis 03.12.2018	Rector, Corneliu Andy Pușcă 05.12.2018
R1/Ediția 8/14.02.2019	Revizuit pagina 2, Anexa 4 și Anexa 5	Gabriela Marchis 12.02.2019	Rector, Corneliu Andy Pușcă 13.02.2019
R2/Ediția 8/11.06.2019	Revizuit pagina 2, Anexa 4 și Anexa 5	Gabriela Marchis 06.06.2019	Rector, Corneliu Andy Pușcă 07.06.2019
R0/Ediția 9/10.10.2019	Elaborat și aprobat Ediția 9	Gabriela Marchis 04.10.2019	Rector, Corneliu Andy Pușcă 07.10.2019
R0/Ediția 10/19.11.2019	Elaborat și aprobat Ediția 10	Gabriela Marchis 11.11.2019	Rector, Corneliu Andy Pușcă 14.11.2019
R1/Ediția 10/ 01.07.2020	Revizuit pagina 3,9,11,39,52,54, Anexa 4 și Anexa 5	Gabriela Marchis 26.06.2020	Reprezentant legal, Corneliu Andy Pușcă 30.06.2020
R0/Ediția 11/ 06.12.2021	Elaborat și aprobat Ediția 11	Carmen Mihaela Crețu 25.11.2021	Reprezentant legal, Corneliu Andy Pușcă 02.12.2021
R0/Ediția 12/ 12.02.2025	Elaborat și aprobat Ediția 12	Carmen Mihaela Crețu 03.02.2025	Rector, Steve O. Michael 06.02.2025

