**MINISTERUL APĂRĂRII AL REPUBLICII MOLDOVA**

**ACADEMIA MILITARĂ A FORŢELOR ARMATE**

**„ALEXANDRU CEL BUN”**



***MANUALUL CALITĂŢII***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nr. | Denumire capitol | Ediţie/Revizuire |
| 0 | 1 | 2 |
| 0 | Cuprinsul Manualului Calităţii | 1/0 |
| 1 | Declaraţia Rectorului (Comandantului) privind Managementul Calităţii în Academia Militară a Forţelor Armate | 1/0 |
| 2 | Misiunea, politica privind calitatea şi obiectivele generale ale AMFA | 1/0 |
| 3 | Generalităţi | 1/0 |
| 3.1 | Prezentarea AMFA. Cadru juridic | 1/0 |
| 3.2 | Scop şi domeniu de aplicare a Manualului Calităţii în AMFA | 1/0 |
| 3.3 | Standarde şi documente de referinţă | 1/0 |
| 3.4 | Misiunea şi obiectivele AMFA | 1/0 |
| 4 | Structura Sistemului de Management al Calităţii | 1/0 |
| 4.1 | Descrierea SMC | 1/0 |
| 4.1.1 | Generalităţi | 1/0 |
| 4.1.2 | Înţelegerea nevoilor şi aşteptărilor părţilor interesate | 1/0 |
| 4.2 | Documentele SMC | 1/0 |
| 4.2.1 | Structura documentelor SMC | 1/0 |
| 4.2.2 | Controlul şi revizuirea Manualului Calităţii | 1/0 |
| 4.2.3 | Controlul informaţiilor documentate | 1/0 |
| 5 | Responsabilitatea conducerii AMFA | 1/0 |
| 5.1 | Angajamentul pentru calitate al conducerii AMFA | 1/0 |
| 5.2 | Responsabilităţi şi autoritate în domeniul calităţii | 1/0 |
| 5.3 | Planificarea calităţii | 1/0 |
| 6 | Managementul resurselor | 1/0 |
| 6.1 | Resurse umane | 1/0 |
| 6.2 | Infrastructura pentru calitate (baza materială) | 1/0 |
| 6.3 | Parteneriatele AMFA | 1/0 |
| 6.4 | Resurse financiare | 1/0 |
| 7 | Realizarea, monitorizarea şi îmbunătăţirea proceselor din AMFA | 1/0 |
| 7.1 | Categorii de procese si servicii realizate de AMFA | 1/0 |
| 7.2 | Planificarea proceselor şi serviciilor realizate de AMFA | 1/0 |
| 7.3 | Procesele referitoare la relaţia cu părţile interesate | 1/0 |
| 7.4 | Proiectarea şi dezvoltarea serviciilor universitare | 1/0 |
| 7.5 | Realizarea serviciilor universitare | 1/0 |
| 7.6 | Monitorizarea proceselor | 1/0 |
| 7.7 | Analiza datelor | 1/0 |
| 7.8 | Controlul neconformităţilor | 1/0 |
| 7.8.1 | Informaţii documentate | 1/0 |
| 7.9 | Acţiuni corective şi preventive | 1/0 |
| 7.10 | Îmbunătăţirea continuă a calităţii | 1/0 |
| 8 | Anexe | 1/0 |
|  | Anexa 1 Harta SMC | 1/0 |
|  | Anexa 2 Organigrama | 1/0 |

1. **Declaraţia Rectorului (Comandant) privind Managementul Calităţii în Academia Militară a Forţelor Armate**

Academia Militară a Forţelor Armate „Alexandru cel Bun” (în continuare-AMFA) consideră managementul calităţii activităţii sale didactice şi de cercetare - dezvoltare - inovare ca pe un proces menit să ridice continuu nivelul absolvenţilor săi şi să garanteze în faţa societăţii că aceştia au cunoştinţele, deprinderile şi competenţele declarate.

În cadrul procesului de asigurare a calităţii, AMFA vizează în primul rând conţinutul, organizarea şi desfăşurarea programelor sale de studii şi a programelor de cercetare ştiinţifică dar şi calitatea celorlalte procese: conducere, asigurarea resurselor umane şi materiale, serviciile pentru personalul AMFA incluzând serviciile sociale pentru studenţi, relaţiile interuniversitare şi internaţionale, marketingul universitar şi însuşi managementul calităţii.

AMFA construieşte, implementează şi menţine un Sistem de Management al Calităţii (în continuare- SMC) care este în conformitate cu SR EN ISO 9001:2015, cu cerinţele naţionale şi internaţionale privind asigurarea calităţii educaţiei şi care este descris în prezentul Manual al Calităţii (în continuare- MC).

Punctul forte al instituţiei noastre în domeniul calităţii îl constituie preocuparea continuă pentru îmbunătăţirea organizării şi executării activităţilor într-o abordare procesuală cu intrări, ieşiri şi feed-back-uri multiple, în special pe direcţiile prioritare: învăţământ, cercetare, inserţie profesională.

AMFA îşi consideră angajaţii ca beneficiari interni ai activităţii pe care o desfăşoară şi este preocupată de satisfacerea cerinţelor şi aşteptărilor acestora şi de crearea unui climat, în care fiecare să se poată dezvolta la cele mai înalte standarde de performanţă.

AMFA îşi consideră studenţii ca parteneri în procesul educaţional cu calităţile de beneficiari interni şi deopotrivă externi şi urmăreşte cu mare interes să le satisfacă cerinţele şi aşteptările privind calitatea serviciilor educaţionale prin prisma adecvanţei acestora la piaţa muncii precum şi crearea unui climat propice furnizării acestor servicii.

Solicit comunităţii personalului AMFA să se implice în menţinerea şi perfecţionarea Sistemului de Management al Calităţii, să cunoască şi să îndeplinească cerinţele precizate în Manualul Calităţii şi în celelalte documente ale sistemului şi să acţioneze continuu pentru realizarea obiectivelor noastre în domeniul calităţii.

Rector (comandant) Academie Militară a Forţelor Armate

colonel Sergiu PLOP

1. **Misiunea, politica privind calitatea şi obiectivele generale ale AMFA**

Politica AMFA, privind asigurarea unei înalte calităţi a procesului educaţional, vizează concentrarea tuturor resurselor umane - personal de conducere şi didactic, didactic auxiliar şi administrativ - pentru dezvoltarea unei culturi a calităţii în planificarea, organizarea, desfăşurarea, controlul şi îndrumarea, după caz, a tuturor activităţilor, standardelor de referinţă şi indicatorilor de performanţă, precum şi / sau al celor de excelenţă.

Obiectivul fundamental al conducerii AMFA în domeniul calităţii îl constituie implementarea unui sistem de management al calităţii, bazat pe o structură organizatorică, politică şi documentaţie, care să permită monitorizarea-evaluarea, intervenţia preventivă şi corectă, precum şi îmbunătăţirea continuă a calităţii.

Activitatea AMFA este orientată spre realizarea următoarelor obiective de bază:

-îmbunătăţirea calităţii procesului de învăţământ;

-promovarea noii imagini a profesiei de "militar";

-dezvoltarea unui sistem bine definit de alocare a resurselor materiale şi informaţionale pentru studenţi şi profesori, care să funcţioneze pe baza eficienţei;

-dezvoltarea infrastructurii AMFA prin îmbunătăţirea şi diversificarea bazei materiale, astfel încât să se creeze condiţii cât mai optime de studiu şi de cercetare pentru studenţi şi pentru profesori;

-creşterea motivaţiei cadrelor didactice prin îmbunătăţirea organizării muncii, asigurarea surselor de informare actuale, stimularea materială şi perfecţionarea continuă;

-îmbunătăţirea comunicării între corpul profesoral şi studenţi;

-contribuirea la promovarea imaginii AMFA în societate, ce va influenţa creşterea numărului abiturienţilor şi, respectiv, posibilitatea selectării calitative a acestora pentru admiterea la studii;

-stabilirea şi menţinerea relaţiilor de colaborare pe problemele managmentului calităţii cu instituţiile de învăţământ universitar din ţară, precum şi organizarea schimbului de experienţă cu structurile didactice ale acestora.

Mecanismele de asigurare a calităţii educaţiei din AMFA respectă standardele naţionale, existând un proces format din două etape: *asigurarea internă a calităţii* şi *asigurarea externă a calităţii.*

*Asigurarea internă* a calităţii presupune consolidarea unor instrumente de analiză şi evaluare a activității universităţii care să cuprindă activităţile de predare, cercetare şi serviciile administrative. O preocupare continuă constă în asigurarea unei transparenţe a activităţii de management instituţional, în acest sens fiind propuse şi aprobate măsuri specifice pentru *publicarea informaţiilor despre activitatea academiei.*

*Asigurarea externă* a calităţii este realizată, conform legii, de Agenţia Naţională de Asigurare a Calităţii în Educaţie şi Cercetare (în continuare-ANACEC), organism independent care verifică respectarea unor standarde de calitate (capacitatea instituţională, baza materială, norma didactică, raport studenţi/cadre didactice etc.) de către instituţiile de învăţământ superior.

Concepţia dezvoltării intituţionale a AMFA include următoarele direcţii de acţiune şi măsuri specifice privind asigurarea calităţii:

1. *Pregătirea cadrelor militare şi civile naţionale şi internaţionale la ciclurile I,II,III, în conformitate cu cerinţele Codului Educaţiei din ţara noastră, criteriilor europene de asigurare a calităţii studiilor, precum şi noilor concepte militare internaţionale.*
2. *Expertizarea şi ajustarea programelor de studii la ciclurile I,II,III, conform cerinţelor timpului, criteriilor înalte de calitate, precum şi prevederilor standardelor militare internaţionale de interoperabilitate, necesare Forţelor Armate ale Republicii Moldova.*
3. *Pregătirea personalului militar şi civil la diverse cursuri de perfecţionare, prin diferite forme de studii.*
4. *Instruirea lingvistică a studenţilor, militarilor şi civililor Forţelor Armate ale Republicii Moldova, precum şi determinarea profilului lingvistic standardizat în conformitate cu cerinţele STANAG 6001.*
5. *Susţinerea de către instituţie a acreditărilor academice şi ştiinţifice, în corespundere cu criteriile stabilite de către Ministerul Educaţiei, Culturii şi Cercetării al Republicii Moldova, Agenţia Naţională de Asigurare a Calităţii în Învăţământul Profesional, precum şi agenţiile internaţionale de asigurare a calităţii.*
6. *Evaluarea permanentă a cadrelor didactice şi ştiinţifice, în scopul obţinerii calităţii în procesul de predare şi cercetare ştiinţifică.*
7. *Modernizarea infrastructurii şi bazei materiale de instruire, precum şi dotarea cu echipamente şi sisteme moderne de armament, tehnică şi simulatoare, inclusiv prin diferite programe de asistenţă militară.*
8. *Intensificarea cooperării naţionale şi internaţionale cu diferite instituţii militare şi civile, în scopul asigurării mobilităţii academice, participării la forumuri, conferinţe, competiţii sportive, activităţi culturale, aplicaţii, exerciţii etc.*
9. *Participarea la programe, proiecte naţionale şi internaţionale.*
10. *Asigurarea transparenţei decizionale a instituţiei.*
11. *Promovarea profesiei de militar în societate şi desfăşurarea educaţiei militaro-patriotice a tineretului din ţară.*

Prin prezentarea SMC implementat în AMFA, se are în vedere realizarea următoarelor obiective:

-creşterea responsabilităţii fiecărui membru al colectivităţii academice în îndeplinirea propriilor atribuţii în cadrul SMC prin conştientizarea importanţei impactului activităţii lor asupra calităţii serviciilor oferite de AMFA;

-accentuarea cadrului unitar, coerent şi eficace al activităţii structurilor organizaţiei (academice, ştiinţifice, administrative, sociale, financiar-contabile);

-îmbunătăţirea performanţelor profesionale ale membrilor comunităţii academice prin procesele de instruire, formare, calificare şi recalificare, potrivit cerinţelor managementului calităţii;

-dezvoltarea unui sistem bine definit de alocare a resurselor materiale, financiare şi informaţionale pentru studenţi şi profesori, care să funcţioneze pe baza eficienţei;

-dezvoltarea strategiilor de atragere a resurselor financiare din sectorul privat;

-dezvoltarea infrastructurii AMFA prin îmbunătăţirea şi diversificarea bazei materiale, astfel încât să se creeze condiţii optime de studii şi cercetare pentru studenţii şi cadrele didactice;

-sporirea încrederii studenţilor în rezultatele demersurilor academice, ştiinţifice, cultural- artistice etc. ale AMFA;

-facilitarea integrării absolvenţilor pe piaţa muncii;

-îmbunătăţirea comunicării corpului academic cu studenţii;

-asigurarea accesului imediat la documentele SMC şi facilitarea gestionării acestora;

-asigurarea documentaţiei de bază necesare efectuării auditului intern şi extern al sistemului de management al calităţii.

1. **Generalităţi** 
   1. *Prezentarea AMFA. Cadrul Juridic*

*Date generale (scurt istoric: fondare, acreditare, evoluţie etc.)*

AMFA este o unitate structurală a sistemului de învăţământ militar superior din Republica Moldova, înfiinţată prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 980 din 19 octombrie 2010, care se află în subordonarea Ministerului Apărării şi activează în baza Constituţiei Republicii Moldova, Codului Educaţiei, legislaţiei şi actelor normative în vigoare, ordinelor, dispoziţiilor şi indicaţiilor Ministrului Apărării şi Ministrului Educaţiei, Culturii şi Cercetării.

Începutul istoric de înfiinţare a învăţământului superior militar din Republica Moldova a fost pus la data de 6 august 1992, la momentul înfiinţării Liceului Militar, conform Hotărîrii Guvernului Republicii Moldova nr. 495 din 23 iulie 1992. La 1 septembrie 1993, prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr.550, Liceul Militar a fost reorganizat în Colegiul Militar “Alexandru cel Bun”.

La 3 octombrie 1993, de către Preşedintele Republicii Moldova a fost înmânat Drapelul de Luptă.

Înmatricularea în Colegiul Militar se efectua în baza atestatelor de absolvire a şcolilor medii de cultură generală, iar procesul de instruire se organiza în două etape: I etapă – anii 1, 2 şi 3 clasele liceale, II etapă – anii 4 şi 5 clasele colegiale. Prima promoţie a Colegiului Militar „Alexandru cel Bun” a avut loc la 24 iulie 1995. Ultima promoţie în Colegiul Militar a avut loc la 24 iulie 2004. În total, au absolvit Colegiul Militar 672 de ofiţeri.

La 14 mai 2002, prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 589 Colegiul Militar a fost reorganizat în Institutul Militar al Forţelor Armate „Alexandru cel Bun”. Prima promoţie de absolvenţi ai Institutului Militar al Forţelor Armate a avut loc la 2 iulie 2006, în număr de 99 de absolvenţi.

La 19 octombrie 2010, prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 980, Institutul Militar al Forţelor Armate a fost reorganizat în AMFA a Forţelor Armate „Alexandru cel Bun”.

AMFA dispune de ştampilă cu stema Republicii Moldova, insignă, emblemă şi ecuson, de cont de decontare şi de balanţă proprie şi posedă o parte a patrimoniului naţional al statului.

La 15 februarie 2008, AMFA a susţinut acreditarea academică a programelor de pregătire a studenţilor de la ciclul I, studii superioare de licenţă.

La 27 februarie 2014, în baza Hotărârii Comisiei de acreditare a organizaţiilor din sfera ştiinţei şi inovării a Consiliului Naţional pentru Acreditare şi Atestare, AMFA a fost acreditată în calitate de organizaţie din sfera ştiinţei şi inovării cu toate drepturile aferente pentru a realiza activităţi de cercetare, inovare şi transfer tehnologic la profilul: de cercetare „Asigurarea securităţii naţionale - repere pentru Republica Moldova”.

În conformitate cu Clasificarea Internaţională Standard a Educaţiei (ISCED – 2011), învăţământul în AMFA este organizat pe niveluri şi cicluri:

1. nivelul 6 – învăţământul superior ciclul I: învăţământ superior de licenţă;
2. nivelul 7 – învăţământul superior ciclul II: învăţământ superior de master;
3. nivelul 8 – învăţământul superior, ciclul III: învăţământ superior de doctorat.

*Structura AMFA Militare a Forţelor Armate „Alexandru cel Bun”*

Structura organizatorică a AMFA este similară structurii instituţiilor de învăţământ superior civil fiind, în acelaşi timp, racordată şi la specificul unei unităţi militare.

Structura organizatorică şi statele de organizare sunt elaborate de Senatul instituţiei în conformitate cu cadrul normativ departamental şi înaintate în modul stabilit spre aprobare Ministrului Apărării.

Structuraorganizatorică şi statele de organizare sunt elaborate de Senatul instituţiei în conformitate cu cadrul normativ departamental şi înaintate în modul stabilit spre aprobare Ministrului Apărării.

Structura Academiei Militare cuprinde: organele de conducere a instituţiei, subdiviziunile de bază: facultăţi, catedre, centre, şcoală doctorală, laboratoare de cercetare ştiinţifică, bibliotecă, subunităţi de învăţămînt, de asigurare şi alte subdiviziuni structurale. Subdiviziunile administrative, financiare, stat major, gestionare resurse umane, managementul calităţii educaţionale, comunicaţii şi informatică, bibliotecă, editură, club şi bază sportivă, funcţionează pentru îndeplinirea misiunilor şi obiectivelor AMFA, iar activitatea acestora este reglementată prin regulamente şi instrucţiuni interne, elaborate în conformitate cu actele normative în vigoare.

*Sistemul organelor de conducere*

Sistemul organelor de conducere a AMFA Militare este format din: Senat, Consiliul de administrare, Rector (comandant), Consiliul ştiinţific şi Consiliul facultăţilor.

Funcţiile de conducere din Academie au un caracter complex, îmbinând atribuţiile caracteristice învăţământului superior cu cele specifice conducerii unităţilor militare.

Rectorul (comandant), prorectorii, decanii şi şefii de catedre din cadrul AMFA, sunt numiţi în funcţii de Ministrul Apărării, în conformitate cu actele normative departamentale ale Minsterului Apărării.

*Facultăţi/catedre*

Facultăţile şi catedrele AMFA sunt subdiviziuni ştiinţifico-didactice şi administrative, care funcţionează în baza prevederilor legislaţiei în vigoare.

Facultatea este o subdiviziune didactico-ştiinţifică şi administrativă a AMFA, care îşi organizează întreaga activitate cu privire la pregătirea prin studii de licenţă şi master a specialiştilor de înaltă calificare, în unul sau mai multe domenii, realizarea activităţii de cercetare ştiinţifică, precum şi pregătirea cadrelor ştiinţifice prin doctorat şi postdoctorat.

Facultatea include catedre de profil şi de instruire generală, laboratoare, personal ştiinţifico-didactic, cercetători ştiinţifici, personal auxiliar şi administrativ.

Organul suprem de conducere al Facultăţii este Consiliul Facultăţii, care este ales pe un termen de cinci ani în confomitate cu reglemetările în vigoare.

Facultatea este condusă de decanul facultăţii.

Catedra este o subdiviziune de bază a facultăţii, care organizează şi realizează activitatea didactică, metodică şi ştiinţifică la una sau mai multe unităţi de curs (dicipline) înrudite.

Catedra este condusă de către şeful de catedră.

Catedrele AMFA, în activitatea lor, se conduc de Regulamentul cadru aprobat de Ministerul Educaţiei şi regulamentele interne ale instituţiei.

Catedrele realizează selecţia şi promovarea personalului ştiinţifico-didactic; contribuie, prin reprezentanţii proprii în Consiliul Facultăţii la elaborarea planurilor de învăţământ şi au ca sarcină directă elaborarea curriculumurilor unităţilor de curs/ disciplinilor, supuse avizării de Consiliul facultăţii şi aprobate de locţiitorul comandantului AMFA pentru învăţământ (prorector).

Facultatea ştiinţe militare include:

Catedra Sisteme de armament şi tehnică militară;

Catedra artă militară;

Catedra artilerie;

Catedra comunicaţii şi informatică.

Facultatea administraţie publică include:

Catedra ştiinţe umanistice şi limbi moderne;

Catedra administraţie publică.

Centre/laboratoare de cercetare:

Centru perfecţionare continuă;

Centru lingvistic;

Centru de studii strategice de apărare şi securitate.

Alte subdiviziuni structurale:

Bibliotecă;

Birou editorial;

Serviciu resurse şi programare;

Şcoala doctorală.

Ciclul I, studii superioare de licenţă

În conformitate cu Hotărârea Guvernului nr. 482 din 28.06.2017 cu privire la aprobarea Nomenclatorului domeniilor de formare profesională şi al specialiştilor în învăţământul superior pregătirea cadrelor în cadrul AMFA se efectuează în domeniul general de studiu 1031 Ştiinţe militare şi se realizează la următoarele domenii de formare profesională/specialităţi:

*1031.1 Conducerea subunităţilor de infanterie*

*1031.2 Conducerea subunităţilor de artilerie*

*1031.3 Conducerea subunităţilor de comunicaţii şi informatică*

Ciclul II, studii superioare de master

Conform Regulamentului cu privire la organizarea studiilor superioare de master, ciclul II, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 482 din 28.06.2017, în AMFA a Forţelor Armate studiile de master se desfăşoară pentru domeniul general de studii „Militărie”, la programul de master de profesionalizare „Securitate şi apărare” – 90 ECTS.

Programul de master „Securitate şi Apărare” este destinat unor categorii socio-profesionale foarte largi, printre care evidenţiem persoanele, care în virtutea funcţiilor ocupate, sunt antrenate în procesul de aplicare şi de interpretare a securităţii şi apărării statului.

Sarcina primordială a programului de master „Securitate şi apărare” constă în formarea specialiştilor de înaltă calificare în domeniile securităţii şi apărării statului, care vor putea, atât prin intermediul activităţii ştiinţifice, cât şi prin cea practică, să-şi aducă contribuţia la dezvoltarea acestui sector al Republicii Moldova, precum şi formarea specialiştilor capabili să conducă unităţi şi mari unităţi de nivel operativ, de asemenea ofiţeri de stat major, capabili să desfăşoare activitatea în comandamentele de nivelele operativ şi strategic.

Ciclul III, studii superioare de doctorat

Conform Regulamentului privind organizarea studiilor superioare de doctorat, ciclul III, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 1007 din 12.12.2014, în AMFA a Forţelor Armate a fost înfiinţată Şcoala doctorală a AMFA „Ştiinţe Militare şi de Securitate” la programul „Ştiinţe militare”.

Programul de doctorat are 180 ECTS şi se realizează la specialităţi, după cum urmează:

581.01 Artă militară

582.01 Securitate şi apărare

Şcoala doctorală are 10 conducători de doctorat şi 34 de studenţi-doctoranzi, sarcina primordială a programului fiind pregătirea cadrelor ştiinţifice de înaltă calificare la specialităţile sus menţionate.

*3.2 Scop şi domeniu de aplicare a Manualului Calităţii în AMFA*

Manualul calităţii este documentul-cadru elaborat de către AMFA şi defineşte ansamblul politicii de calitate a instituţiei, în conformitate cu cerinţele standardelor de referinţă ale ANACEC.

Scopul elaborării şi utilizării MC constă în:

-monitorizarea, evaluarea şi îmbunătăţirea eficacităţii proceselor desfăşurate în AMFA, precum şi a rezultatelor politicii în domeniul calităţii pentru atingerea unor noi parametri de performanţă;

-cunoaşterea şi conformarea tuturor membrilor comunităţii academice cerinţelor managementului calităţii implementat în AMFA;

-explicarea şi facilitarea înţelegerii politicii şi Sistemului de management al calităţii persoanelor interesate.

*Manualul calităţii* se aplică de la data aprobării de Senatul AMFA şi este utilizat în:

-procesul de instruire a personalului instituţiei;

-procesul de consolidare şi îmbunătăţire a SMC, care funcţionează la nivelul AMFA;

-relaţiile cu studenţii, masteranzii, doctoranzii, partenerii, mediul socio-economic şi alte persoane interesate;

-raporturile cu organisme de coordonare şi control şi alte entităţi care urmăresc compatibilizarea SMC din AMFA cu reglementările naţionale şi cu normele europene referitoare la asigurarea şi evaluarea calităţii învăţământului academic şi cercetării ştiinţifice.

*3.3 Standarde şi documente de referinţă*

MC include procedurile de realizare a evaluării interne a calităţii programelor de studii şi a instituţiei în vederea asigurării calităţii serviciilor educaţionale prestate.

Managementul calităţii se realizează în baza prevederilor Codului educaţiei, Codul de asigurare a calităţii, a standardelor de acreditare, criteriilor şi a indicatorilor de performanţă stabiliţi în Metodologia de evaluare externă a programelor de studii de licenţă, precum şi a standardelor de evaluare şi a standardelor de evaluare minim obligatorii. Standardele de acreditare sunt conforme cu documentele internaţionale de referinţă în vigoare.

Asigurarea calităţii educaţiei în învăţământul superior are ca documente de referinţă „Cadrul european pentru asigurarea calităţii în educaţie şi formare profesională” (EQAVET Framework), elaborat de EQAVET (European Quality Assurance in Vocational Education and Training) şi „Recomandarea Parlamentului European şi a Consiliului din 18 iunie 2009 privind stabilirea unui cadru european de referinţă pentru asigurarea calităţii în educaţie şi formare profesională” (2009/C 155/01).

Principalul document de referinţă pentru asigurarea calităţii educaţiei în învăţământul superior şi în formarea continuă a adulţilor, aplicat de ANACEC, este „Standardele şi liniile directoare pentru asigurarea calităţii în Spaţiul European al Învăţământului Superior (ESG), versiunea 2015” [[ht](http://www.enqa.eu/index.php/home/esg/)t[p://www.enqa.eu/index.php/home/esg/](http://www.enqa.eu/index.php/home/esg/)]. ESG 2015 au fost adoptate în cadrul Conferinţei Ministeriale de la Erevan din 14-15 mai 2015, prin revizuirea primei versiuni a ESG din anul 2005, aprobate pe baza unei propuneri pregătite de Asociaţia Europeană a Agenţiilor de Asigurare a Calităţii în Învăţământul Superior (ENQA) în cooperare cu Organizaţia Europeană a Studenţilor (ESU), Asociaţia Europeană a Instituţiilor de Învăţământ Superior (EURASHE) şi Asociaţia Europeană a Universităţilor (EUA). Unul dintre scopurile-cheie ale ESG este să contribuie la o înţelegere comună a asigurării calităţii procesului educaţional şi de cercetare la nivel transfrontalier şi de către toţi actorii interesaţi. Implicarea în procesele de asigurare a calităţii, permit sistemelor de învăţământ europene să îşi demonstreze calitatea şi cresc transparenţa contribuind astfel la construirea încrederii reciproce şi la o mai bună recunoaştere a calificărilor şi a programelor de studiu. MC este elaborat în baza următoarelor documente:

-Codul educaţiei nr.152 din 17 iulie 2014 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr.319-324, art.634);

-Standarde şi linii directoare pentru Asigurarea Calităţii în Spaţiul European al Învăţământului Superior (ESG), aprobat în cadrul Conferinţei Ministeriale Erevan din 14-15 mai 2015;

-Metodologia de evaluare externă a calităţii în vederea autorizării de funcţionare provizorie şi acreditării programelor de studii şi a instituţiilor de învăţământ profesional tehnic, superior şi de formare, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 616 din 18.05.2016;

-Recomandări- cadru privind îmbunătăţirea programelor de studii bazate pe rezultatele evaluărilor externe a calităţii în vederea acreditării acestora, aprobate prin Ordinul [MECC nr. 569 din 15.12.2017](http://mecc.gov.md/sites/default/files/recomandari_cadru_calitate1.pdf);

-Hotărârea Guvernului nr. 82 din 20 februarie 2017 cu privire la acreditarea programelor de studii superioare de licenţă, (ciclul I) în instituţiile de învăţământ superior din Republica Moldova;

-Regulament-cadru al instituţiei de învăţământ superior, aprobat prin ordinul Ministerului Educaţiei nr. 671 din 06.08.2010;

-Regulament-cadru al facultăţii instituţiei de învăţământ superior, aprobat prin ordinul Ministerului Educaţiei nr. 671 din 06.08.2010;

-Regulament-cadru al catedrei instituţiei de învăţământ superior, aprobat prin ordinul Ministerului Educaţiei nr. 671 din 06.08.2010;

-[Regulamentul de organizare a studiilor în învăţământul superior în baza Sistemului Naţional de Credite de Studiu](http://mecc.gov.md/sites/default/files/ordinul_nr._1046_din_29.10.2015_regulamentul_de_organizare_a_studiilor_in_invatamintul_superior_in_baza_sistemului_national_de_credite_de_studiu.pdf), aprobat prin ordinul Ministerului Educaţiei nr. 1046 din 29.10.2015, modificat ulterior prin ordinul nr. 44 din 26.01.2016;

-Recomandări cu privire la implementarea şi îmbunătăţirea sistemului de management al calităţii (Dispoziţia Ministerului Educaţiei nr. 503 din 27 noiembrie 2014);

-Carta Universitară a AMFA;

-Regulamentul cu privire la organizarea şi desfăşurarea procesului didactic în AMFA;

-Codul de asigurare a calităţii în AMFA;

-Regulamentul privind organizarea evaluării activităţii de învăţare a studenţilor în AMFA;

-Statutul studentului militar în AMFA;

-Regulamentul facultăţii din AMFA;

-alte acte externe şi interne.

Asigurarea calităţii educaţiei în învăţământul superior se realizează în baza standardelor de acreditare, a criteriilor şi indicatorilor de performanţă stabiliţi în anexele nr. 4-7 din *Metodologia de evaluare externă a calităţii în vederea autorizării de funcţionare provizorie şi acreditării programelor de studii şi a instituţiilor de învăţământ profesional tehnic, superior şi de formare continuă,* aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 616 din 18.05.2016, precum şi a standardelor de evaluare şi a standardelor de evaluare minime obligatorii expuse în Ghidul de evaluare externă a calităţii.

*3.4 Misiunea şi obiectivele AMFA*

*Misiunea*

Misiunile principale ale AMFA ţin de:

a) efectuarea cercetărilor ştiinţifice orientate spre dezvoltarea ştiinţelor militare şi socio-umanistice (cu implicaţie militară), sporirea calificării metodico-didactice, precum şi perfecţionarea procesului de instruire şi educaţie;

b) formarea calificată a cadrelor de ofiţeri devotaţi Patriei şi poporului Republicii Moldova, care să posede o bună pregătire teoretică şi deprinderi practice la specialitatea dată, în stare să planifice, să organizeze şi să conducă acţiunile militare ale subunităţilor, să însuşească tehnica şi s-o folosească conform destinaţiei, să menţină în subunităţile subordonate ordinea regulamentară şi disciplina militară înaltă;

c) formarea specialiştilor de înaltă calificare în domeniile securităţii şi apărării statului, care vor putea, atât prin intermediul activităţii ştiinţifice, cât şi prin cea practică să-şi aducă contribuţia la dezvoltarea acestui sector al Republicii Moldova, ca stat bazat pe principiile democratice recunoscute de comunitatea europeană şi cea internaţională în general, precum şi formarea specialiştilor capabili să conducă unităţi şi mari unităţi de nivel operativ, de asemenea ofiţeri de stat major, capabili să desfăşoare activitatea în comandamentele de nivele operativ şi strategic;

d) perfecţionarea ofiţerilor în cadrul cursului de perfecţionare şi cursurilor de instruire lingvistică, în conformitate cu misiunea principală a instituţiei – formarea cadrelor de ofiţeri profesionişti necesari Forţelor Armate; ridicarea în permanenţă a calităţii pregătirii cadrelor de ofiţeri cu evaluarea condiţiilor tehnice la nivelul cerinţelor militare contemporane, celor mai înalte realizări ale ştiinţei şi tehnice şi perspectivele ei de dezvoltare, dezvoltarea tendinţei la studenţi spre autoinstruire;

e) formarea şi perfecţionarea subofiţerilor pentru îndeplinirea funcţiilor de comandă, asigurarea logistică şi tehnică;

f) pregătirea cadrelor ştiinţifice şi didactice, ridicarea calificării corpului didactic şi de ofiţeri din cadrul AMFA, precum şi perfecţionarea pregătirii ofiţerilor şi subofiţerilor angajaţi pe bază de contract;

g) utilizarea mijloacelor de automatizare, de instruire a mijloacelor informaţionale, aparatelor, dispozitivelor şi complexelor maşinilor de conducere, armamentului modern din dotare, dezvoltarea şi perfecţionarea bazei materiale de instruire, elaborarea şi editarea manualelor şi altor materiale didactice pentru desfăşurarea calitativă a procesului educaţional;

h) perfecţionarea demnitarilor, funcţionarilor publici de conducere şi reprezentanţilor societăţii civile, absolvenţi ai instituţiilor de învăţământ superior civil sau militar, care ocupă sau tind în perspectivă să ocupe funcţii publice de conducere, responsabile de elaborarea politicilor de dezvoltare şi care, direct sau tangenţial, se preocupă de politicile de securitate şi apărare ale statului.

*Obiective*

AMFA este singura instituţie superioară de învăţământ din Republica Moldova cu domeniul general militărie, un centru ştiinţific, cultural şi militar-patriotic al cărui scop principal este pregătirea cadrelor militare cu studii superioare de licenţă (ciclul I) pentru Forţele Armate ale Republicii Moldova la specialităţile: conducerea subunităţilor de infanterie, conducerea subunităţilor de artilerie şi conducerea subunităţilor de comunicaţii şi informatică. De asemenea, AMFA organizează desfăşurarea studiilor superioare de master (ciclu II) la specializarea: securitate şi apărare; studii superioare de doctorat (ciclul III) la specialităţile ştiinţifice artă militară şi securitate şi apărare.

Concomitent, în cadrul AMFA sunt organizate cursuri de reciclare, perfecţionare şi recalificare pentru militarii prin contract şi funcţionari ai Armatei Naţionale precum şi pentru societatea civilă, în dependenţă de necesitate.

Anual sunt organizate cursuri de pregătire a subofiţerilor la specialităţile stabilite de Ministerul Apărării, în dependenţă de necesităţile stringente ale Armatei Naţionale.

În baza Legii cu privire la rezerva Forţelor Armate nr.1244-XV din 18 iulie 2002 şi Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 587 din 20 mai 2003 „Despre aprobarea Regulamentului de funcţionare a catedrelor militare din cadrul instituţiilor de învăţământ superior universitar de stat”, în cadrul AMFA activează catedra pentru pregătirea cadrelor militare în rezervă la cursurile de sergenţi (etapa-I) şi de ofiţeri (etapa-II).

**4. Structura Sistemului de Management al Calității (SMC)**

Structura instituţională de asigurare a calităţii educaţiei este conformă prevederilor legale şi îşi desfăşoară activitatea permanent.

*4.1 Descrierea SMC*

*4.1.1 Generalități*

Prin managementul calității educaţiei, în cadrul AMFA se urmăreşte asigurarea şi îmbunătăţirea calității tuturor proceselor şi structurilor implicate în realizarea produselor şi serviciilor oferite de AMFA. Acest lucru presupune realizarea sistematică a planificării, asigurării, controlului şi îmbunătățirii calității educaţiei.

SMC din cadrul AMFA este stabilit, documentat, implementat, menținut şi îmbunătățit, în conformitate cu cerințele tuturor părților interesate. Părțile interesate recunoscute de AMFA sunt prezentate în capitolul 4.1.2.

Au fost identificate toate procesele necesare funcționării SMC *(Anexa 1- Harta SMC).* Procesele din cadrul AMFA au fost structurate astfel:

1. Procese de management - (PM);
2. Procese principale (de bază) - (PP);
3. Procese suport - (PS).

Pentru asigurarea calității în cadrul AMFA, în cadrul SMC sunt statuate ca obligatorii la nivelul tuturor proceselor documentate, următoarele:

1. Desfăşurarea şi controlul eficace a proceselor;
2. Asigurarea resurselor necesare pentru desfăşurare şi monitorizarea proceselor;
3. Identificarea neconformităților şi a riscurilor de apariție a acestora;
4. Monitorizarea, măsurarea, analiza, implementarea acțiunilor corective şi îmbunătățirea proceselor.

Pentru a conferi încredere că modalitățile de realizare a proceselor sale sunt conforme cu cerințele privitoare la calitate, AMFA înregistrează, păstrează şi pune la dispoziție părților interesate informații documentate.

Îmbunătățirea proceselor din cadrul SMC al AMFA se realizează prin acțiuni care încorporează ciclul „Planifică-Efectuează-Verifică-Acționează” (PDCA - în engleză detaliat Plan-Do-Check-Act), realizate de responsabilii din cadrul fiecărui proces şi de structurile ierarhice superioare acestora.

*4.1.2 Înțelegerea nevoilor şi aşteptărilor părților interesate*

AMFA ia în considerare nediferențiat diversele tipuri de relații bilaterale cu părțile interesate, prin evitarea utilizării ca referință absolută a conceptelor de client – asociat şi de beneficiar – asociat cel mai adesea serviciilor sociale.

În relațiile sale, AMFA consideră relevante cerințele asupra calității serviciilor sale, provenite de la următoarele categorii de părți interesate interne:

-Studenții;

-Angajații civili şi militari;

Între instituțiile publice naționale, ca părți interesate principale sunt recunoscute Ministerul Educației, Culturii şi Cercetării (MECC) şi Agenţia Naţională de Asigurare a Calităţii în Educaţie şi Cercetare (ANACEC). Între instituțiile internaționale, ca părți interesate principale sunt recunoscute European University Association (EUA) şi European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA).

Pentru activitățile didactice şi serviciile suport ale vieții studențeşti, principalele părți interesate sunt considerate a fi studenții şi angajatorii potențiali ai acestora.

*4.2 Documentele SMC*

Toate activitățile şi acțiunile majore desfăşurate la nivelul AMFA sunt reglementate printr-o serie de documente oficiale (legi, coduri, regulamente, metodologii, proceduri) care sunt făcute publice şi sunt aduse la cunoştința angajaților.

La nivelul AMFA se disting următoarele tipuri de documente oficiale:

1. documente externe: Legi Naționale, Ordine;
2. documente interne la nivel de instituție: Carta AMFA, Regulamente, Metodologii, Coduri, Ghiduri;
3. documente elaborate la nivel de structuri: Regulamente de ordine interioară, proceduri, etc.

În cadrul AMFA co-există o varietate de documente şi înregistrări prin intermediul cărora sunt reglementate procesele identificate la nivel de instituție: Cod, regulament, metodologie, procedură, ghid, plan operațional, hotărâre, raport de activitate.

Codul reprezintă o culegere de reguli cu privire la un domeniu de activitate. La nivel de AMFA există: [Codul de etică şi deontologie profesională](https://www.uaic.ro/wp-content/uploads/2013/12/3CoduldeEtica.pdf) şi [Codul de asigurare a calității.](https://www.uaic.ro/wp-content/uploads/2015/01/Codul-de-asigurare-a-Calitatii-in-UAIC-1-1-2.pdf)

Regulamentul reprezintă totalitatea instrucțiunilor, normelor şi regulilor care stabilesc şi asigură ordinea şi bunul mers al unei organizații, al unei instituții, al unei întreprinderi.

Metodologia reprezintă un ansamblu de reguli şi principii prin care se descrie modalitatea de a aborda o anumită activitate.

Procedura reprezintă un ansamblu de reguli de organizare a activităților din cadrul unui proces, folosite în vederea atingerii unui anumit rezultat.

O serie de regulamente şi metodologii reglementează activitățile didactice şi activitățile de cercetare. Acestea sunt postate pe site-ul AMFA.

Activitățile administrative, desfăşurate la nivelul AMFA, sunt reglementate printr-o serie de regulamente, metodologii şi proceduri.

*4.2.1 Structura documentelor SMC*

În cadrul AMFA sunt elaborate documente care fac parte din SMC, denumite generic „informații documentate”. După denumirea lor, acestea sunt:

-Coduri;

-Regulamente;

-Metodologii;

-Proceduri de sistem;

-Proceduri operaționale;

-Politica privind calitatea;

-Manualul Calității;

-Harta SMC.

Pe lângă documentele specifice Sistemului de Managementul al Calității, în AMFA se identifică documente de formalizare a structurii organizatorice, prin care sunt delimitate şi repartizate atribuțiile, sarcinile şi responsabilitățile între structurile AMFA. Acestea sunt:

-Organigrama;

-Fişele de post/ funcţiei;

-Regulamentele de organizare şi funcționare elaborate la nivelul AMFA.

Toate aceste informații documentate sunt necesare pentru eficacitatea SMC în AMFA.

*4.2.2 Controlul şi revizuirea Manualului Calităţii*

Manualul Calității al AMFA descrie Sistemul de Management al Calității implementat în AMFA. MC descrie ansamblul proceselor şi al activităților SMC, politicile, strategiile şi obiectivele din domeniul calității, documentele sistemului de management al calității, fiind un ghid pentru comunitatea academică a AMFA. Activitățile SMC sunt planificate, respectându-se cerințele legale externe şi reglementările interne.

MC este elaborat de către Serviciul Managementul Calității la nivel de AMFA. Este avizat de către Consiliul de Administrație şi este aprobat de către Senatul AMFA.

Originalul MC al AMFA se arhivează în Secţia Management Educaţional, iar copii ale acestuia sunt distribuite în mod controlat către toate structurile AMFA, astfel încât să se asigure cunoaşterea şi aplicarea acestuia de întregul personal al AMFA.

Revizuirea MC este una dintre căile principale de ameliorare a SMC. Capitolele şi subcapitolele Manualului Calității al AMFA sunt revizuite pentru a adaptarea SMC la cerințele întemeiate ale părților interesate, la modificările legislative naționale, la schimbările în structura organizatorică şi în funcționarea AMFA.

Orice propunere de revizuire este adusă la cunoştința Comisiei de evaluare şi asigurarea calităţii (în continuare- CEAC) care verifică dacă propunerea este în acord cu reglementările interne şi legislația externă.

La fiecare revizie se modifică pagina de gardă a MC obținându-se acelaşi număr de semnături. Pe pagina de gardă a documentului se menține un istoric al reviziilor. Paginile revizuite, împreună cu pagina de gardă cu aprobarea şi istoricul reviziilor se difuzează către structurile AMFA.

Orice modificare a MC este adusă la cunoştința comunității academice.

SMC definit în MC se aplică la nivelul tuturor proceselor, activităților şi structurilor organizatorice cu impact recunoscut asupra calității.

*4.2.3 Controlul informațiilor documentate*

Fiecare informație documentată (cod, regulament, procedură, metodologie, instrucțiune de lucru etc.) are o identificare unică prin antet, titlu, şi revizie. Pentru fiecare este menținută o înregistrare a distribuției copiilor prin care se asigură că edițiile în vigoare ale documentelor sunt disponibile în locurile unde se execută activitățile esențiale pentru funcționarea SMC. Documentele perimate sunt retrase din toate punctele de difuzare şi sunt păstrate în mod corespunzător.

Orice informație documentată de interes în cadrul SMC, elaborată la nivel de AMFA, este arhivată în cadrul structurii care a elaborat-o şi în cadrul Secţiei Management Educaţional al AMFA.

Informațiile documentate sunt puse la dispoziția părților interesate, sunt disponibile şi protejate adecvat.

Toate documentele care conțin informații necesare pentru operarea şi controlul SMC sunt identificate, controlate şi disponibile în Secţia management educaţional.

AMFA elaborează şi păstrează înregistrări ale documentelor oficiale pentru a se putea demonstra că acestea sunt conforme cu cerințele aplicabile şi cu funcționarea eficace a SMC.

Conducerea AMFA a stabilit un proces pentru a controla, identifica, indexa, păstra accesul la documente şi în final distrugerea înregistrărilor.

Procesul de control al informațiilor documentate precum şi responsabilitățile aferente acestui proces sunt reglementate prin Procedura de control a informațiilor documentate la nivel de AMFA .

**5. Responsabilitatea conducerii AMFA**

Prin acţiunile sale privitoare la asigurarea calităţii, AMFA urmăreşte îndeplinirea aşteptărilor continuu evolutive ale părţilor interesate cu privire la necesitatea şi utilitatea serviciilor oferite de Academie.

Dezvoltarea politicilor şi practicilor privind asigurarea calităţii serviciilor oferite este un vector cheie al evoluţiei AMFA spre ţintele sale de dezvoltare instituţională.

*5.1 Angajamentul pentru calitate al conducerii AMFA*

Între AMFA şi mediul extern, în care aceasta acţionează, există un echilibru dinamic, o adaptare continuă bazată pe utilizarea feedbackului intern şi extern, pe schimb bidirecţional de informaţii, pe alinierea strategică a cerinţelor partenerilor interni şi externi.

AMFA urmăreşte evoluţiile politicilor şi practicilor internaţionale şi naţionale privind asigurarea calităţii şi le aplică în forme adaptate la contextul creat de propriul câmp de influenţă al părţilor interesate şi promovează principiile şi politicile sale cu privire la calitate în relaţiile cu toate părţile interesate, asumându-şi un rol activ în îmbunătăţirea viziunii acestora asupra asigurării calităţii.

*Principiile asigurării calității în cadrul AMFA*

În activităţile de asigurare a calităţii, AMFA a adoptat şi promovează un set de principii.

Valorificarea competenţelor principale ale AMFA, prin crearea de valoare pentru fiecare dintre părţile interesate. Părţile interesate îşi formulează aşteptări privind calitatea serviciilor AMFA pornind de la aprecieri competitive, bazate pe comparaţia cu alţi furnizori de servicii similare. Satisfacerea acestor aşteptări se poate realiza doar prin identificarea factorilor care asigură avantaje competitive în comparaţia cu competitorii relevanţi şi prin modificarea serviciilor oferite pentru a genera avantaje competitive.

Viziunea Conducerii este aceea de a crea politicile şi strategiile necesare pentru a face AMFA capabilă să răspundă cu promptitudine la schimbările din mediul educaţional, militar şi din societate per ansamblu.

Acreditarea, certificarea, evaluarea externă, premierea pentru calitate, precum şi acceptarea AMFA în consorţii şi reţele de parteneri, sunt căi de obţinere a recunoaşterii calităţii activităţii AMFA.

Crearea de valoare pentru studenţi înseamnă pentru AMFA satisfacerea nevoilor acestora de a învăţa, de a avea un bun context în care să înveţe. Măsurarea satisfacţiei acestora ajută la creşterea valorii serviciilor oferite prin ameliorarea proceselor implicate.

Promovarea valorilor sociale şi normelor militare (ex: disciplină, respect, etică, siguranţă, protecţia mediului), prin includerea lor în procesele de învăţare şi în procesele interne, contribuie la o apreciere mai largă a societăţii cu privire la valoarea adăugată de Academie în societate, prin serviciile oferite.

Colaborarea cu partenerii (furnizori, instituţii cu care se încheie parteneriate instituţionale) înseamnă crearea de relaţii reciproc avantajoase. Scopul primordial al parteneriatelor pe care le încheie AMFA este accesarea, sintetizarea şi transferul unor cunoştinţe valoroase către cei care învaţă (studenţi, cadre didactice şi cercetători).

Transparenţa înseamnă accesul liber al fiecărei părţi interesate la toate informaţiile de interes pentru ea, cu privire la activitatea AMFA. Prin transparenţă, AMFA demonstrează calitatea oferită. Recunoaşterea valorii actuale şi setarea aşteptărilor viitoare depind de transparenţa AMFA în relaţia cu părţile interesate.

*Focalizarea spre procese.*

Activităţile de asigurare a calității din cadrul AMFA au o abordare pe bază de proces, fiind identificată măsura în care fiecare proces operaţional creează valoare pentru o anumită parte interesată. Interacţiunile dintre procese sunt importante pentru a îmbunătăţi procesele în timp ce se menţine în echilibru sistemul în ansamblu.

Optimizarea proceselor este necesară pentru a permite fiecărui proces din AMFA să îşi îndeplinească funcţiile dedicate şi să contribuie astfel la atingerea obiectivelor privitoare la asigurarea calităţii (abordarea managementului ca sistem).

Deciziile cu privire la calitate sunt fundamentate pe date cu caracter factual, obţinute din înregistrări relevante şi de încredere cu privire la calitatea serviciilor academice. Autoevaluarea, experienţa, gândirea logică şi abordarea ştiinţifică sunt combinate pentru creşterea calităţii deciziilor angajaţilor şi managerilor AMFA.

Implicarea personalului AMFA în toate demersurile privind asigurarea calităţii, permite valorizarea maximală a competenţelor, experienţei, abilităţilor şi creativităţii acestuia.

Îmbunătăţirea continuă, a proceselor didactice, de cercetare şi a proceselor prin care AMFA însăşi învaţă, este baza creării continue de cunoştinţe valoroase, necesare pentru dezvoltarea sustenabilă a AMFA.

Agilitatea este capacitatea de care AMFA are nevoie pentru a răspunde schimbărilor rapide – fie ele ameninţări sau oportunităţi – atât din domeniul militar cât şi educaţional. Ea se reflectă în viteza de modificare a ofertei academice ca reacţie la modificarea cerinţelor părţilor interesate.

*Principii privitoare la standardele de asigurare a calităţii*

Asigurarea calităţii serviciilor oferite de AMFA are ca determinant principal satisfacerea intereselor părţilor interesate. Relaţionarea directă cu aceştia, pentru a le cunoaşte nevoile şi a obţine feedback corectiv, este cea mai bună cale de a asigura calitatea serviciilor AMFA.

Instituţiile publice implicate în asigurarea calităţii în învăţământul superior prin producerea şi difuzarea de standarde sau seturi agregate de criterii de evaluare, sunt considerate părţi interesate cu impact indirect. Standardele de calitate propuse spre utilizare de către acestea sunt considerate ca referinţe doar în măsura în care ele nu contravin exigenţelor recunoscute ale părţilor interesate cu impact direct (studenţi, Armata Naţională, parteneri în domeniul cercetării etc.).

*Îndeplinirea cerinţelor minimale.*

Asigurarea calităţii, prin raportare la aceste seturi de standarde sau de criterii de evaluare, are la bază principiul îndeplinirii cerinţelor minimale, prin monitorizarea evoluţiei acestora şi implementarea de acţiuni corective pentru modificarea stării proceselor din Academie implicate.

Asigurarea calităţii educaţiei în AMFA nu este limitată la îndeplinirea cerinţelor minimale propuse de o terţă parte care consideră că reuşeşte astfel să sprijine interesele unor părţi interesate, ci urmăreşte satisfacerea intereselor părţilor interesate direct, prin îmbunătăţirea continuă a ofertei de servicii academice, pe baza relaţiilor bilaterale cu aceştia.

Implicare în adaptarea standardelor şi criteriilor de evaluare. În cazul referenţialelor care nu sunt în acord cu interesele reale ale părților interesate, AMFA se angajează să acţioneze în relaţia cu organizaţia emitentă, pentru a propune aducerea standardelor şi criteriilor în acord cu aceste interese.

*Principii privind organizarea pentru asigurarea calităţii*

În AMFA, organizarea pentru asigurarea calităţii se face pe principiul includerii sale între responsabilităţile fiecărui membru al comunităţii academice şi al fiecărei structuri funcţionale.

Armonizarea viziunilor privitoare la asigurarea calităţii se realizează prin deciziile colective ale structurilor de conducere şi ale comisiilor constituite în acest sens.*.*

În cadrul comisiilor cu activitate exclusivă în domeniul asigurării calităţii educaţiei sunt prezenţi reprezentanţi ai părţilor interesate relevante, în scopul susţinerii directe a intereselor acestora în ceea ce priveşte modul de funcţionare al AMFA.

*5.2 Responsabilităţi şi autoritate în domeniul calităţii*

Rectorul (comandant) propune Senatului AMFA propria politică de asigurare şi îmbunătăţire continuă a calităţii, însoţită de proiectele reglementărilor interne aferente şi monitorizează modul de punere în aplicare a acestora.

Prorectorul desemnat ca responsabil cu Sistemul de Management al Calităţii, este coordonatorul Sistemului de Management al Calităţii, al Comisiei pentru Evaluarea şi Asigurarea Calităţii şi al Secţiei Management Educaţional.

În cadrul SMC, Prorectorul responsabil cu SMC are următoarele atribuţii:

Conduce şi organizează întreaga activitate de proiectare, implementare, menţinere şi îmbunătăţire continuă a SMC.

Coordonează Comisia de evaluare şi asigurare a calităţii şi Serviciul managementul calitaţii din cadrul Secţiei Management Educaţional.

Urmăreşte asigurarea resurselor necesare bunei funcţionări a SMC.

Dispune măsuri de îmbunătăţire a planificării, realizării, monitorizării şi controlului proceselor incluse în SMC.

Conduce şi coordonează activitatea de analiză efectuată de management privind funcţionarea SMC.

Actualizează Manualul calităţii, procedurile şi regulamentele care fac parte din SMC.

*5.3 Planificarea calităţii*

Obiectivele generale privind calitatea educaţiei în AMFA sunt definite în [Codul de asigurare a calităţii.](https://www.uaic.ro/wp-content/uploads/2015/01/Codul-de-asigurare-a-Calitatii-in-UAIC-1-1-2.pdf)

În vederea îndeplinirii misiunii şi concretizării viziunii privitoare la asigurarea calităţii, AMFA urmăreşte următoarele obiective privitoare la calitate:

-stabilirea şi implementarea de mecanisme şi proceduri instituţionale de evaluare, analiză şi îmbunătăţire continuă a calităţii;

-îndeplinirea standardelor de calitate specifice pentru învăţământul superior din Republica Moldova, aşa cum sunt acestea prevăzute în documentele de referinţă ale instituţiilor relevante (ANACEC – Metodologia de evaluare externă a calităţii programelor de studii universitare şi a instituţiilor de învăţământ superior; ENQA - Standards and Guidelines for Quality Assurance in the Higher Education Area);

-producerea şi diseminarea de informaţii sistematice privind calitatea serviciilor oferite de AMFA (educaţionale, de cercetare, sociale etc.) către părţile interesate;

-dezvoltarea unei culturi a calităţii care să implice toţi membrii comunităţii academice.

Politica şi obiectivele specifice privind Managementul Calităţii se regăsesc în Concepţia dezvoltării instituţionale a AMFA.

**6. Managementul resurselor**

AMFA pune la dispoziţie necesarul de resurse umane, materiale şi financiare pentru implementarea şi funcţionarea eficace a Sistemului de Management al Calităţii.

Resursele necesare pentru operarea proceselor şi pentru realizarea conformităţii produselor şi serviciilor în AMFA includ:

-resursele umane;

-infrastructura pentru calitate (baza materială);

-parteneriatele AMFA;

-resursele financiare.

AMFA dispune de patrimoniul necesar desfăşurării activității de învăţământ şi de cercetare de calitate.

Spaţiile pentru activitatea didactică şi de cercetare (săli de curs, săli de seminar, laboratoare) sunt în conformitate cu normativele aflate în vigoare. Programarea formaţiilor de studiu (plutoane, companii) în cadrul spaţiilor de învăţământ are loc în funcţie de dimensiunea lor şi de capacitatea sălilor existente, astfel încât activitatea didactică şi de cercetare să se desfăşoare la parametri optimi.

Spaţiile didactice (săli de lucrări practice etc.) şi de cercetare se constituie într-o bază materială corespunzătoare unei activităţi academice de cea mai bună calitate, fiind dotate cu sisteme multimedia şi alte mijloace aferente predării, laboratoare dotate corespunzător pentru activităţile aplicative (instrumente şi aparatură de laborator, programe informatice etc.) şi săli pentru desfăşurarea seminariilor şi a altor tipuri de activităţi didactice.

AMFA asigură resurse de învăţare (manuale, tratate, referinţe bibliografice, crestomaţii, antologii etc.) pentru fiecare program de studiu în biblioteci, centre de resurse etc., în format clasic sau electronic şi gratuit. Biblioteca AMFA trebuie să dispună, pe lângă accesul electronic, de un număr corespunzător de volume din ţară şi străinătate şi de abonamente la principalele reviste de specialitate din ţară şi străinătate pentru fiecare disciplină care defineşte un program de studiu. Fiecare bibliotecă are un program şi resurse de procurare a cărţilor şi revistelor. Studenţii sunt încurajaţi să fructifice din plin oportunităţile create de către AMFA.

Resursele financiare sunt alocate prin intermediul Ministerului Apărării şi Ministerului Finanţelor în concordanţă cu reglementările naţionale privind utilizarea banilor publici. AMFA dispune de structuri bine organizate, în vederea unei administraţii eficace şi eficiente.

*6.1 Resursele umane*

*Personalul de conducere*

În AMFA sunt respectate dispoziţiile legale pentru alegerea organelor colective de conducere (Consiliul facultăţii şi Senatul AMFA) precum şi a organelor de conducere.

Alegerea membrilor Senatului se realizează în termen de 15 zile după anunţarea publică a alegerilor (afişarea avizului cu privire la alegerea Senatului). Membrii Senatului sunt aleşi prin vot direct şi secret la adunările generale ale corpului profesoral-didactic al facultăţilor, catedrelor, centrelor şi subdiviziunilor, cît şi la adunările generale ale studenţilor, masteranzilor şi doctoranzilor.

Competenţele decizionale specifice pentru organele de conducere ale AMFA sunt stabilite prin Carta Universitară a AMFA. Atribuţiile şi raporturile dintre aceste structuri sunt precizate prin regulamente, care sunt aprobate de Senatul AMFA şi fac parte integrantă din Carta Universitară.

*Personalul didactic şi de cercetare*

Întregul corp academic al AMFA corespunde din punct de vedere al calificării profesionale şi condiţiilor legale cerute pentru ocuparea posturilor din Statele de funcţiuni ale departamentelor. Cadrele didactice şi de cercetare îşi desfăşoară activitatea în baza legislaţiei naţionale şi a actelor normative interne, respectiv Carta şi regulamentele aferente. Cadrele didactice şi de cercetare îndeplinesc cerințele legale de ocupare a posturilor, în conformitate cu Codul Educaţiei. Secţia personal din AMFA asigură evidenţa corectă şi completă a tuturor dosarelor de concurs ale personalului didactic.

În vederea ocupării posturilor didactice şi de cercetare se organizează concursuri în conformitate cu legislaţia în vigoare şi reglementările interne. Personalul didactic şi de cercetare asociat este titularizat 100% în învăţământul superior. Personalul didacticii de cercetare asociat satisface condițiile legale pentru ocuparea posturilor.

Selectarea cadrelor didactice, pentru plata cu ora, din afara AMFA se face la nivelul catedrelor, iar confirmarea acestora se face de către conducerea AMFA.

Conducerea AMFA şi a facultăţii urmăresc realizarea unui raport optim între numărul cadrelor didactice titular şi numărul de studenţi înmatriculaţi, armonizare realizată prin stabilirea cifrei de şcolarizare, politica de ocupare a posturilor vacante şi strategia de pregătire a personalului didactic conform criteriilor impuse de legislaţia în vigoare.

*Personalul administrativ*

AMFA dispune de o administraţie care respectă reglementările legale în vigoare, este eficace în privința organizării, numărului şi calificării personalului şi funcţionează riguros prin serviciile oferite comunităţii academice.

Toată administraţia este informatizată. Există un program de perfecţionare a administraţiei, pentru aceasta fiind alocate fonduri bugetare speciale.

Consolidarea capacităţii administrative, pentru îmbunătățirea serviciilor administrative de la nivelul AMFA şi eliminarea disfuncţionalităţilor din actul de administrare, este un obiectiv continuu. Componenta administrativă acţionează ca un element suport pentru îndeplinirea funcţiilor de educaţie şi cercetare, fiind totodată una dintre componentele de bază pentru sustenabilitatea activităţii.

6.2 *Infrastructura pentru calitate (baza materială)*

Calitatea rezultatelor proceselor SMC este sprijinită de infrastructura AMFA, care cuprinde: spaţiile didactice şi de cercetare, căminele şi facilităţile studenţeşti, spaţiile administrative, cu dotările şi echipamentele aferente, biblioteci cu fond de carte propriu corespunzător disciplinelor prevăzute în planurile de învăţământ/cercetare pe ciclurile de studii universitare.

Patrimoniul de care dispune AMFA este cel necesar desfăşurării unui proces de învăţământ şi cercetare de calitate, în concordanță cu planurile de învăţământ şi numărul de studenţi.

AMFA se preocupă permanent de dotarea spaţiilor alocate procesului de predare-învăţare şi de cercetare, inclusiv a bibliotecilor, a laboratoarelor şi staţiunilor de cercetări, cu echipamente specifice (calculatoare, laptopuri, imprimante şi multifuncţionale, copiatoare, videoproiectoare, retroproiectoare, aparatură de laborator).

Direcţiile de acţiune privind infrastructura pentru calitate vizează:

* Îmbunătăţirea continuă a facilităţilor aferente activităţilor de predare-cercetare;
* Modernizarea spaţiilor de desfăşurare a proceselor de predarea-cercetare;
* Amenajarea unor spaţii de socializare comune destinate uzului comunităţii academice;
* Asigurarea unor spaţii optime pentru activităţile de educaţie şi cercetare prin achiziţii/renovări/construire;
* Asigurarea unui confort standard în toate spaţiile de cazare şi spaţiile ce deservesc studenţii.

*6.3 Parteneriatele AMFA*

Parteneriatele reprezintă pentru AMFA forma de interacţiune principală cu o mare parte din părţile interesate considerate relevante pentru calitatea activității Academiei.

Direcţiile de acţiune privind cooperarea cu partenerii AMFA (administraţia locală, instituţiile de planificare regională, mediul de afaceri) vizează:

Implementarea unor sisteme specifice de colectare şi evaluarea a feedback-ului de la instituţii şi companii din regiune.

Realizarea unui centru de inovare şi transfer, capabil să asigure utilizarea rezultatelor activităţii de cercetare ştiinţifică în mediul economic.

Facilitarea contactului dintre potenţialii angajatori, studenţii şi absolvenţii AMFA.

Dezvoltarea bunelor relaţii cu partenerii recunoscuţi reprezintă o condiţie a asigurării calităţii în AMFA.

*6.4 Resursele financiare*

Activităţile din cadrul AMFA sunt finanţate de la bugetul de stat în baza clasificării bugetare aprobate de Ministerul Finanţelor în comun acord cu Ministerul Apărării, care, la rândul său, este un organ central cu statut de executor primar de buget şi care aprobă devizele de cheltuieli şi planurile de finanţare ale executorilor secundari de buget.

Activitatea economico-financiară şi salarizarea personalului în instituţie se execută în conformitate cu actele normative şi legislaţia în vigoare. Procesul de învăţămînt în instituţie se finanţează în mod prioritar.

Principala sursă de finanţare a instituţiei o constituie mijloacele bugetare:

1. studii superioare de master şi doctorat;
2. pregătirea, perfecţionarea şi recalificarea cadrelor militare în rezervă;
3. lucrări de cercetare ştiinţifică;
4. donaţii.

Veniturile proprii ale instituţiei, realizate din contracte de cercetare ştiinţifică, din proiectare, consultanţă sau expertiză, precum şi din alte servicii ştiinţifice şi didactice, se evidenţiază pe conturi distincte, în condiţiile legii.

Structura managementului financiar al AMFA este reprezentată de Secţia financiară, care coordonează cu toate subunităţile instituţiei privind formarea şi executarea bugetului, planifică achiziţionarea şi utilizarea mijloacelor băneşti, şi le propune pentru a fi aprobate de organele ierarhic superioare.

Bugetul AMFA este format din mijloace financiare bugetare şi colectate.Bugetul este alcătuit din 2 părţi: venituri şi cheltuieli. Veniturile şi cheltuielile sunt grupate într-o ordine unitară şi obligatoie, având la bază Clasificarea bugetară aprobată prin Ordinul Ministrului Finanţelor. Strustura clasificării bugetare stabileşte gruparea veniturilor, cheltuielilor bugetare, programelor şi categoriilor de mijloace colectate şi este obligatorie pentru toate instituţiile la elaborarea şi executarea bugetului de stat.

Anual se întocmesc planuri de finanţare de la bugetul de stat după directivele Ministerului Apărării şi Ministerului Finanţelor, care apoi sunt aprobate de organele respective. Deasemenea, anual sunt elaborate şi devize de venituri şi cheltuieli pe mijloace speciale.

**7. Realizarea, monitorizarea şi îmbunătăţirea proceselor din AMFA**

AMFA dispune de o structură organizatorică ierarhică, cu responsabilităţi bine definite la nivelul fiecărei entităţi. Conducerea AMFA identifică periodic activităţile şi procesele desfăşurate la nivelul entităţilor, succesiunea şi interacţiunea lor, le analizează cu scopul identificării posibilităţilor de îmbunătăţire a sistemului de management al calităţii, astfel încât serviciile oferite de Academie să satisfacă cerinţele părţilor interesate (interne şi externe).

*7.1 Categorii de procese şi servicii realizate în AMFA*

Procesul reprezintă un ansamblu de activităţi corelate sau în interacţiune care transformă elementele de intrare în elemente de ieşire. În cadrul AMFA coexistă şi se intercondiţionează trei tipuri de procese care contribuie la atingerea obiectivelor propuse:

* Procesele de management;
* Procesele principale (de bază);
* Procesele suport.

Pentru fiecare proces inclus în SMC au fost elaborate documente de referinţă, definite responsabilităţile, au fost alocate resurse şi identificate modalităţi de monitorizare.

*Procesele manageriale* (procese instituţionale, strategice şi de coordonare) - sunt procesele care coordonează derularea proceselor principale şi proceselor de suport. Acestea implică acţiuni privind stabilirea politicii şi a obiectivelor, stabilirea responsabilităţilor, stabilirea modalităţilor şi a căilor de comunicare, analiza SMC efectuată de către conducere, identificarea necesarului de resurse, asigurarea resurselor (resurse umane şi materiale); infrastructură şi mediul de lucru, procese referitoare la evaluarea, analiza şi îmbunătăţirea rezultatelor.

Procesele de management au fost împărţite în:

* Procese de planificare strategică;
* Procese de management al performanţei (raportare, monitorizare şi control);
* Procese de management al calităţii.

*Procesele principale (de bază)* – sunt procesele de realizare a serviciilor educaţionale, de cercetare şi de satisfacere directă a unor cerinţe ale părţilor interesate. Ele sunt procesele care creează valoare şi determină esenţial calitatea serviciilor. Între acestea se numără:

* Procese de învăţământ (educaţionale);
* Procese de cercetare şi de valorificare a rezultatelor ştiinţifice;
* Procese de asigurare a calităţii vieţii studenţilor: cămine, cantină, burse, acces la sistemele IT , biblioteci, consiliere şi orientare în carieră.

*Alte procese de bază*: dezvoltarea relaţiilor internaţionale, prestări servicii către clienţi, contracte de consultanţă sau cercetare pentru industrie.

Procesul de învăţământ este delimitat în mai multe componente procesuale, acestora fiindu-le dedicate proceduri operaționale specifice:

* Elaborarea planurilor de învățământ;
* Organizarea şi desfăşurarea admiterii în la toate nivelele de studii: licență, master şi doctorat;
* Organizarea şi desfăşurarea activității didactice;
* Examinarea şi notarea studenților;
* Traiectoria studentului (gestiunea rutei academice, evidența studenților şi a situațiilor şcolare);
* Finalizarea studiilor universitare;
* Evaluarea internă a programelor de învățământ.

Acestea sunt acompaniate de procese suport pentru învățământ, fiind realizate proceduri operaționale suport privind:

* Evaluarea cadrelor didactice de către studenți;
* Evaluarea colegială a personalului didactic;
* Evaluarea cadrelor didactice de către CEAC.

Procesele de cercetare şi valorificare a rezultatelor ştiințifice din AMFA sunt:

* Elaborarea şi implementarea planului de cercetare;
* Asigurarea fondurilor pentru cercetare;
* Managementul proiectelor de cercetare şi a relațiilor cu partenerii în domeniul cercetării;
* Valorificarea rezultatelor cercetării (difuzare prin conferințe, publicare, brevetare, utilizare, vânzare).

Procese de asigurare a calității vieții studenților sunt:

* Asigurarea condițiilor de locuit în cămine;
* Servicii de alimentație publică (cantină);
* Asigurarea accesului la sistemele IT;
* Asigurarea accesului la biblioteci;
* Consiliere şi orientare în carieră;
* Consiliere educațională;
* Consiliere psihologică.

Procesele suport (activitățile profesionale de deservire a activității de bază) – sunt procesele care, prin intervenții punctuale, discontinue şi limitate, susțin procesele principale şi procesele manageriale, asigurându-le funcționarea normală şi eficientă.

Procesele suport au fost împărțite în:

* Procese de administrare financiară;
* Procese de management al resurselor umane;
* Procese de achiziții;
* Procese de management al patrimoniului;
* Procese de management al sistemelor informatice;
* Alte procese administrative.

*7.2 Planificarea proceselor şi serviciilor realizate de AMFA*

Procesele de management, procesele de bază şi cele de suport sunt planificate, monitorizare şi evaluate anual. Echipa de conducere a AMFA elaborează *Concepţia dezvoltării instituţionale* în care sunt definite obiectivele asociate celor trei categorii de procese. După aprobarea lui de către Senatul AMFA, documentul este transmis către Comunitatea Academică. În acelaşi timp obiectivele, împreună cu strategiile şi acțiunile pentru atingerea lor, sunt promovate de către conducerea AMFA prin orice canal de comunicare internă, astfel încât membrii comunității academice să fie informați şi să poată deveni parte din procesul de atingere a lor.

La nivel de facultăți şi structuri administrative sunt elaborate Planuri Operaționale anuale, aprobate de conducerea AMFA. Toate planurile operaționale sunt aliniate la obiectivele şi strategiile cuprinse în *Concepţia dezvoltării instituţionale* a AMFA.

Principalul beneficiar direct al serviciilor oferite de AMFA este studentul. AMFA le oferă studenţilor o gamă variată de servicii şi programe speciale pentru a asigura o viață studențească de calitate. Aceste servicii sociale, culturale, sportive, servicii de consiliere, de cazare/hrană – sunt monitorizate şi evaluate periodic.

AMFA oferă servicii variate studenților şi dispune de programe speciale pentru asigurarea unei vieţi studenţeşti de calitate, pe care le monitorizează şi le evaluează periodic.

Serviciile speciale se referă la :

* Cazare pentru toţi studenţii ciclului I licenţă;
* Obţinerea permisului de conducere categoria B;
* Organizarea zilei absolventului;
* Asigurare obligatorie cu loc de muncă după absolvire.

*7.3 Procesele referitoare la relația cu părţile interesate*

*Evaluarea satisfacţiei părţilor interesate*

Conducerea AMFA utilizează măsurarea nivelului de satisfacție al părților interesate ca instrument esențial pentru a identifica ariile de îmbunătățire a performanței sistemului de management al calităţii. Măsurarea şi monitorizarea satisfacţiei părţilor interesate se bazează pe analiza informaţiilor obţinute din interacțiunile cu acestea. Informaţiile referitoare la aceste interacţiuni includ:

* evaluarea colegială a cadrelor didactice, evaluarea cadrelor didactice de către studenți;
* poziţia obţinută în clasamentele internaţionale relevante;
* rezultatele AMFA şi a componentelor sale în cadrul proceselor de acreditare şi de certificare profesională a programelor de studii oferite;
* feedback-ul obținut cu ocazia autoevaluărilor şi vizitelor organismelor de acreditare, certificare, vizând întreaga academie sau componente ale acesteia;
* analize proprii privind satisfacţia studenţilor;
* analize proprii privind inserţia absolvenţilor şi satisfacția angajatorilor;
* analize proprii privind abandonul academic;
* contestațiile şi reclamațiile studenților cu privire la calitatea proceselor academice şi suport;
* incidentele de etică înregistrate la Comisia de etică;
* incidentele înregistrate în relaţia cu alte părţi interesate;
* rapoarte ale unor părţi interesate care fac referire la relaţia lor cu AMFA;
* informaţii publice din mass-media şi social media, locale, naţonale şi internaţionale.

*Desfăşurarea activităţilor de măsurare*

Datele colectate cu privire la satisfacerea părților interesate fac obiectul analizelor la nivelul de autoritate din SMC corespunzător problematicii acestora. Înregistrările aferente procesului de evaluare a satisfacției părților interesate sunt menținute în conformitate cu procedurile documentate.

Fişa de evaluare colegială este parte din ordinul 500 al Ministrului Apărării *despre aprobarea Regulamentului privind evaluarea personalului ştiinţifico-didactic din instituţiile de învăţământ militar superior.* Se realizează analize la nivel de facultate şi se întreprind măsuri de îmbunătăţire permanentă situațiilor identificate, acolo unde este necesar. Evaluarea cadrelor didactice de către studenți se face prin completarea unui chestionar, instrument prin intermediul căruia se colectează date privind prestația cadrelor didactice în timpul cursurilor şi activităților didactice. Cadrul didactic se autoevaluează şi este evaluat anual de către şeful de catedră, fiind parte componentă a evaluării anuale multicriteriale.

Pe lângă colectare de date privind satisfacția părților interesate interne, AMFA este interesată să afle şi gradul de satisfacție al părților interesate externe. Astfel, AMFA realizează analize privind calitatea serviciilor studențeşti, studii privind gradul de satisfacție al studenților, absolvenților şi angajatorilor.

În urma analizării informațiilor culese, programele de studii de licență şi master sunt permanent corelate cu nevoile mediului militar şi adaptate la noile condiții socio-militare regionale, naţionale şi internaţionale.

*Comunicarea cu părţile interesate*

Comunicarea dintre AMFA şi părțile interesate constă în:

1. Informarea părților interesate cu privire la caracteristicile serviciilor realizate de AMFA în zonele lor de interes, pentru stabilirea corectă a aşteptărilor acestora. Informaţiile transmise public de AMFA cu privire la calitatea promisă a serviciilor sale devin angajamente instituţionale;
2. Primirea de propuneri, solicitări, sesizări ale unor neconformităţi şi a oricăror alte forme de feedback de la părțile interesate cu privire la serviciile realizate de AMFA;
3. Rezolvarea neconformităților sesizate şi transmiterea de răspunsuri la solicitările părților interesate.

Înregistrările aferente proceselor de comunicare internă şi externă sunt menținute în conformitate cu procedurile documentate, pentru a asigura trasabilitatea informațiilor şi responsabilizarea privind actul de informare publică.

*7.4 Proiectarea şi dezvoltarea serviciilor universitare*

În cadrul AMFA sunt realizate activități de planificare pentru toate procesele identificate în cadrul SMC. Sunt considerate servicii acele componente ale proceselor AMFA care se încadrează în una dintre următoarele categorii:

-sunt realizate în interacțiune directă cu o parte interesată;

-etape de realizare sau rezultate ale lor sunt vizibile pentru o parte interesată externă.

Anual sunt elaborate, la nivel de AMFA şi facultăți, Planuri de dezvoltare şi perfecţionare a bazei materiale în care sunt asumate obiective pornind de la capabilitățile proceselor principale, a modalităților concrete de realizare a activităţilor şi a persoanelor responsabile. Sunt prognozate necesarul uman şi financiar în vederea atingerii obiectivelor propuse.

Anual se întocmeşte un buget anual al AMFA, pornind de la necesarul de resurse pentru atingerea obiectivelor propuse.

Pe lângă *Concepţia dezvoltării instituţionale*, la nivel de AMFA sunt elaborate o serie de Regulamente, Metodologii şi Proceduri prin care sunt reglementate modul de creare, implementare, dezvoltare şi îmbunătățire a serviciilor oferite de AMFA. Pentru procesul de bază educațional este utilizat Regulamentul cu privire la organizarea şi desfăşurarea procesului de învăţământ care face corp comun cu Carta Universitară.

*7.5 Realizarea serviciilor universitare*

Serviciile oferite de AMFA sunt reglementate prin informaţii documentate care sunt elaborate, avizate şi aprobate de către Conducerea AMFA în conformitate cu legislaţia în vigoare. Documentele sunt difuzate către Comunitatea Academică şi postate site-ul AMFA.

Serviciile academice sunt stabilite şi realizate în conformitate cu dispoziţiile legale în vigoare şi cu reglementările interne.

AMFA şi programele de studii sunt supuse periodic evaluării externe de către ANACEC, în calitatea sa de furnizor de servicii de învăţământ superior.

*Realizarea serviciilor educaţionale*

Principalii beneficiari direcţi ai serviciilor educaţionale oferite de academie sunt studenții. La AMFA recrutarea şi admiterea la cele 3 cicluri de studii universitare (licenţă, master şi doctorat) se realizează în conformitate cu regulamentele interne cu specific militar, respectând Constituţia Republicii Moldova şi legislația naţională, care prevăd dreptul la studii al fiecărui cetăţean. Înscrierea la concursul de admitere se face în baza diplomei de bacalaureat sau a unor acte de studii echivalente.

Oferta educaţională este elaborată anual, ţinându-se cont de cerinţele Armatei Naţionale. Programele de studii din cadrul celor 3 cicluri (licenţă, master şi doctorat) sunt acreditate şi evaluate periodic de către instituțiile naționale avizate. AMFA oferă o gamă largă de programe de studii de licenţă, master şi doctorat care fac parte din diferite domenii de studii universitare. Activităţile şi serviciile educaționale vizează dezvoltarea şi dobândirea competenţelor necesare astfel încât studenţii să se poată integra pe piaţa muncii.

AMFA oferă prin intermediul Centrului de Perfecţionare Continuă - servicii de formare continuă specifice pentru dezvoltarea personală şi profesională a cadrelor didactice din învățământul preuniversitar.

Serviciile de formare profesională continuă se adresează persoanelor care doresc să dobândească sau să îşi completeze o serie de competențe asociate unor calificări.

Prin intermediul şefilor de catedre sunt gestionate toate activitățile de ordin tehnic şi administrativ privind admiterea, înmatricularea, întreruperea studiilor, exmatricularea, reînmatricularea, transferul studenților, aprobate de conducerea AMFA sau facultăților. De asemenea, şefii de catedre poartă întreaga răspundere pentru promptitudinea, corectitudinea înscrierii datelor şi informarea studenților privind situația lor şcolară.

*Realizarea activităților de cercetare*

Activitatea de cercetarea ştiințifică reprezintă o componentă majoră a activității desfăşurate de cadrele didactice, cercetători şi studenți şi se încadrează în ariile ştiințifice ale domeniilor de studiu.

Strategia şi planurile de cercetare sunt adoptate de consiliile facultăților şi de Senatul AMFA, precizându-se sursele de finanţare şi modul de valorificare a rezultatelor. Activitatea de cercetare dispuse de resurse financiare, de acces la literatură de specialitate logistică şi de resurse umane suficiente pentru realizarea obiectivelor.

Rezultatele activităților de cercetare sunt valorificate prin publicarea de lucrări ştiințifice în reviste de specialitate indexate în baze de date internaționale (ISI WoS, Scopus, ERIH+, etc.), cărți în edituri naționale, recunoscute CNCSIS cărți publicate în edituri internaționale de prestigiu. AMFA acordă o importanță deosebită diseminării rezultatelor cercetărilor ştiințifice prin organizarea unei palete largi de manifestări ştiințifice (simpozioane, seminarii, workshop-uri etc.).

*Realizarea serviciilor social-administrative*

AMFA dispune de o administrație care respectă reglementările legale în vigoare, este eficace în privința organizării, numărului şi calificării personalului şi funcționează riguros prin serviciile oferite comunității academice.

Serviciile social administrative vizează îndeplinirea nevoilor studenților de a avea un stil de viaţă corespunzător.

Serviciile administrative, care se află în subordinea prorectorului (lucru administrativ), realizează şi oferă servicii medicale, de sprijin financiar, burse, servicii de cazare, de masă etc., în conformitate cu normele şi standardele privind calitatea.

*7.6 Monitorizarea proceselor*

În calitate de instituţie publică de învăţământ superior, AMFA dispune de practici de monitorizare şi măsurare a proceselor sale.

AMFA a stabilit o structură formată din CEAC şi Serviciul Managementul Calității în cadrul secţiei Management Educaţional. Implementarea măsurilor de îmbunătățire a calității educației propuse de CEAC reprezintă un proces continuu.

Politicile de evaluare şi asigurare a calității sunt proiectate la nivelul fiecărei catedră. Comisiea pentru evaluarea şi asigurarea calităţii la nivel de academie şi cea la nivel de facultate promovează o cultură a calității educaţiei, menită să asigure o îmbunătăţire a standardelor de calitate comparativ cu cele realizate în alte universități din ţară şi străinătate.

Procesul de monitorizare este permanent, sistematic, planificat şi presupune controlul modului în care se desfăşoară activitatea pentru depistarea la timp a neconformităților şi inițierea de acțiuni preventive şi corective.

Pentru a demonstra conformitatea serviciilor universitare cu cerințele părţilor interesate: activități de monitorizare şi măsurare la nivelul proceselor, evaluarea satisfacției părţilor interesate, controlul neconformităţilor prin acţiuni corective.

Pentru a asigura conformitatea în cadrul SMC: activităţi de monitorizare şi măsurare la nivelul proceselor, autoevaluări şi audituri interne, analiza datelor obţinute.

Pentru a îmbunătăţi continuu eficacitatea SMC: activități de ameliorare a calităţii serviciilor, acţiuni corective şi preventive.

Monitorizarea şi măsurarea proceselor din cadrul AMFA se realizează pe două linii organizatorice: pe linie academică şi pe linie administrativă.

Procesele de natură administrativă sunt monitorizate prin intermediul mecanismelor de control managerial din cadrul Consiliul de Administraţie a AMFA.

Monitorizarea programelor de studii se realizează de către Prorectorul (pentru învăţământ), de către Comisiile de evaluare şi asigurare a calităţii la nivel de facultăţi (în continuare- CEAC-F) şi coordonatorul programului de studii. Fiecare titular al disciplinei este direct răspunzător de calitatea îndeplinirii obiectivelor stabilite la nivel de disciplină. Pentru menținerea şi îmbunătăţirea continuă a calității programelor de studii, în AMFA se realizează monitorizarea rezultatelor învățării şi a factorilor determinanți. Anual, Comisia pentru evaluarea şi asigurarea calităţii la nivel de academie (în continuare- CEAC-A) elaborează sinteze privind rezultatele monitorizării, supuse analizelor în şedințe de Senatul AMFA.

Procesele de învățământ şi de cercetare sunt monitorizate prin intermediul mecanismelor de control managerial gestionate de liniile ierarhice formate de Rectorat, Decanate şi Catedre, existând responsabili şi atribuții de această natură la toate nivelurile ierarhice.

Sistemul de management al calității impune obligativitatea existenței unor mecanisme de monitorizare şi măsurare la nivelul tuturor proceselor. Conform procedurei de control a informațiilor documentate la nivel de AMFA trebuie specificate elemente de monitorizare şi măsurare a proceselor. În cadrul „Descrierii procedurii” sunt urmați obligatoriu cei patru paşi ai ciclului PDCA, cu următoarea formă: Planifică- Realizează- Monitorizează- Menține- Ameliorează.

La nivelul AMFA există structuri care au responsabilitatea de a măsura şi monitoriza modul de desfăşurare al proceselor, serviciilor, gradul de satisfacție al părților interesate (interne şi externe): Conducerea AMFA, Comisiile Senatului, Comisia pentru evaluarea şi asigurarea calităţii.

*Conducerea AMFA. Comisiile Senatului*

La nivelul instituției există proceduri şi regulamente elaborate şi avizate de structuri de Conducere a AMFA prin care sunt reglementate modalitățile de monitorizare şi evaluare a proceselor şi serviciilor oferite de către AMFA, anexate la Carta Universitară, dintre care amintim:

* Regulamentul cu privire la organizarea evaluării activităţilor de studiu;
* Regulamentul de organizare şi desfăşurare a procesului de învăţământ;
* Regulamentul de admitere;
* Regulamentul de activitate a facultăţii;
* Regulamentul de activitate a Consiliului de Administraţie;
* Regulamentul de activitate a Consiliului Facultăţii;
* Regulamentul privind activitatea Senatului.

Toate informațiile documentate care reglementează practicile de monitorizare şi măsurare a proceselor desfăşurate în instituție sunt comunicate întregii Comunități academice.

Conducerea AMFA stabileşte prin *Concepţia dezvoltării instituţionale* obiectivele privind, printre altele, poziționarea AMFA în Clasamentele Academice Internaționale pe care AMFA alege să le urmărească şi nivelul realizărilor pe indicatorii de performanță urmăriți în cadrul metodologiilor de măsurare folosite de acele clasamente. Pe baza rezultatelor, conducerea AMFA analizează situația actuală a instituției şi elaborează planuri care includ măsuri corective şi ameliorative.

Anual, prorectoratele elaborează un raport de activitate pe care îl înaintează Senatului. Comisiile Senatului analizează datele şi înaintează referate – documente în care sunt evaluate serviciile din cadrul AMFA şi sunt propuse măsuri de îmbunătățire. Atât rapoartele de activitate cât şi referatele sunt postate pe site-ul AMFA, astfel încât Comunitatea academică să cunoască situația actuală a instituției.

*Comisia pentru evaluarea şi asigurarea calităţii*

Autoevaluarea – ca instrument de lucru – este utilizată anual pentru a monitoriza procesul de asigurare a calității la nivel de Instituției.

Comisia pentru evaluarea şi asigurarea calităţii are responsabilități privind monitorizarea proceselor şi acționează pentru a-şi îndeplini aceste responsabilități astfel:

1. Monitorizează gradul de îndeplinire a obiectivelor stabilite;
2. Propune planuri de îmbunătățire, după analiza atentă a calității educaţiei la nivel de AMFA şi consultarea cu comisiile la nivel de facultăți.

Anual, CEAC elaborează Raportul de autoevaluare – document care respectă structura propusă de ANACEC. Sunt analizate standardele şi indicatorii de performanță privind:

* capacitatea instituțională (misiune, obiective, integritate academică, administrație, patrimoniu, dotare, resurse financiare alocate);
* eficacitatea educațională (conținutul programelor de studii, admiterea studenților, rezultatele învățării, activitatea de cercetare ştiințifică);
* managementul asigurării calității educaţiei.

Raportul este prezentat Conducerii AMFA la începutul fiecărui an calendaristic.

*7.7 Analiza datelor*

Conducerea AMFA analizează periodic datele privind SMC, obținute din următoarele surse:

* Raport anual de autoevaluare instituțional;
* Rapoarte de activate ale structurilor din AMFA;
* Planurile de îmbunătățire înaintate de Comisiile Senatului sau de alte structuri;
* Raportul final şi documentele asociate, elaborate de ANACEC cu ocazia Evaluărilor externe atât instituționale cât şi pe programe de studii.

Această analiză include evaluarea oportunităților de îmbunătățire continuă sau de schimbare a unor elemente ale SMC, inclusiv a politicii sau a obiectivelor generale privind calitatea.

Analiza efectuată de Conducerea AMFA se finalizează astfel:

* se constată neconformitățile în funcționarea SMC;
* se elaborează un Raport care include propunerile de acțiuni corective/preventive, termene şi responsabilități pentru acestea;
* se verifică eficacitatea acțiunilor corective/ preventive implementate.

AMFA are un serviciu specializat – Serviciu Comunicaţii – care are atribuții în ceea ce priveşte informatizarea activităților din AMFA, integrarea activităților şi proceselor din punct de vedere informatic, întocmirea, prelucrarea, raportarea şi arhivarea evidențelor statistice solicitate de conducerea AMFA.

*7.8 Controlul neconformităților*

Controlul neconformităților este reglementat prin informații documentate elaborate de AMFA şi legi la nivel Național. În cadrul instituției se disting o serie de structuri care veghează ca regulamentele, codurile şi legile la nivelul tuturor entităților din AMFA să fie aplicate şi respectate.

AMFA identifică serviciile educaționale şi rezultatele finale care sunt neconforme cu obiectivele prestabilite, cerințele legale sau obiectivele organizaționale şi curriculare.

Controlul se realizează în etapele corespunzătoare realizării serviciului educațional, cu alocarea clară a responsabilităților şi autorității în vederea tratării neconformităților.

*7.8.1 Informații Documentate*

Personalul AMFA are drepturi şi îndatoriri care decurg din: Carta Universitară, Codul de etică, Contractul individual de muncă, Contractul colectiv de muncă, precum şi legea cu privire la pregătirea cetăţenilor pentru apărarea Patriei şi legislaţia în vigoare.

Codul de etică şi deontologie profesională reprezintă un cadru de formalizare a unor reguli consensuale între membrii comunității academice, privitoare la modul de a acționa în acelaşi spațiu social, pentru a conferi un spor de autoritate acestuia în ansamblul societății; este un contract moral între membrii comunității universitare; un instrument de orientare, de intervenție ameliorativă, de evaluare a moralității acțiunilor membrilor comunității universitare, pe baza unor standarde generale bune pentru fiecare, dar şi pentru societate, conciliind: concurența şi cooperarea, individualismul şi solidaritatea, asumarea regulilor generale şi liberul-arbitru, în scopul de a proteja atât libertatea şi demnitatea persoanei, cât şi binele public.

Codul de etică este elaborat în conformitate cu prevederile legislației în domeniul educației, cercetării ştinşifice şi al muncii, elaborat cu respectarea drepturilor individuale fundamentale, dar şi cu cerințele exercitării responsabilităților personale.

Sunt descrise drepturile şi obligațiile angajaților din AMFA; sunt prezentate abaterile de la Cod şi consecințele.

Comisia de etică este structura responsabilă să evalueze şi să investigheze posibilele abateri de la etica universitara şi să propună aplicarea sancțiunilor descrise in Codul de etică şi deontologie profesională AMFA.

Regulamentul intern privind drepturile şi obligațiile personalului - stabileşte dispoziții speciale privind disciplina muncii în cadrul AMFA şi dispoziții generale privind raporturile dintre aceasta şi angajații săi. Prevederile Regulamentului sunt obligatorii pentru toți salariații, indiferent de durata Contractului Individual de Muncă (determinat, nedeterminat), durata muncii (normă întreagă sau cumul) şi de poziția ierarhică a acestora.

Nerespectarea principiilor prezentate în acest regulament constituie abatere disciplinară şi va fi sancționată disciplinar, material, civil sau penal, după caz.

Conform Regulamentului intern privind drepturile şi obligațiile personalului, salariații pot adresa AMFA, în nume propriu, cereri sau reclamații individuale privind încălcarea drepturilor lor prevăzute în Contractul individual de muncă sau în Contractul colectiv de muncă. De asemenea, AMFA în calitate de angajator dispune de prerogativa disciplinară, având dreptul de a aplica, potrivit legii, sancțiuni disciplinare salariaților săi ori de câte ori constată că aceştia au săvârşit o abatere disciplinară.

Conform legislației în vigoare, dacă se constată existența unor neconformități, se constituie o Comisie care va evalua situația. Pe baza raportului elaborat se va pune în aplicare sancțiunea sau consecințele prevăzute în legislația în vigoare sau în regulamente interne.

Regulamentele de studii (licență, master şi doctorat) descriu drepturi, obligațiile, definesc o serie de servicii şi activitatea didactică, fac cunoscut procesul de admitere, înmatriculare, înscrierea semestrială, întreruperea studiilor, retragerea de la studii, exmatricularea, reînmatricularea, transferul studenților, examinarea.

Conform acestor regulamente, dacă studentul consideră că a fost apreciat incorect, el poate adresa o cerere decanului facultății, prin care să solicite reevaluarea de către o nouă comisie în termen de 24 de ore de la afişarea notelor. Decanul facultății poate aproba o astfel de cerere, comisia nou constituită incluzând în mod obligatoriu şi titularul disciplinei. La probele orale nu se admit contestații. La eventualele contestații la examenele scrise, nota se modifică doar în situația în care există o diferență de cel puțin un punct fată de nota inițială. De asemenea, în vederea corectării rezultatelor neconforme sunt prevăzute mai multe sesiuni de reexaminare, comunicate pe site-ul facultății şi în acord cu reglementările interne.

La nivelul tuturor proceselor din SMC, prin elementele descrise în informațiile documentate înregistrate cu privire la neconformități, se urmăresc următoarele:

* Descrierea neconformității;
* Descrierea acțiunilor corective şi preventive realizate;
* Identificarea autorității/autorităților care au acționat pentru a decide şi a implementa acțiunile corective şi preventive.

*7.9 Acțiuni corective şi preventive*

În cadrul proceselor din cadrul SMC al AMFA se realizează acțiuni corective necesare înlăturării cauzelor ce au generat apariția neconformităților, pentru a preveni reapariția acestora.

La planificarea acțiunilor corective, Conducerea AMFA evaluează impactul acestora din punct de vedere al:

* costurilor induse de neconformitățile identificate şi de soluțiile propuse;
* performanțelor aşteptate ale procesului;
* calității serviciului, percepută de părțile interesate direct implicate.

Conducerea AMFA analizează informațiile oferite de structurile abilitate din AMFA cu privire la procesele SMC al Academiei, cu scopul de a identifica şi apoi elimina cauzele neconformităților. Acțiunea corectivă este inițiată pentru eliminarea cauzelor ce au generat neconformitățile, pe baza unor informații privind:

* neconformitățile identificate cu ocazia unor audituri externe (organizate de organismele de acreditare, certificare sau de alte organizații specializate - de ex: ANACEC);
* neconformități rezultate din auditările interne;
* reclamații întemeiate (adresate de studenți, cadre didactice şi de cercetare, personal militar, etc.).

În funcție de cauzele ce au generat neconformitatea se stabileşte corecția necesară, acțiunea corectivă dacă este cazul, termenul şi responsabilitățile pentru aplicarea acestora.

Pentru prevenirea repetării unor neconformități sau a unor situații nedorite pot fi modificate anumite proceduri şi, prin urmare, procesul descris în documentul respectiv.

Structurile din AMFA care analizează şi evaluează neconformitățile pot elabora şi propune un plan de îmbunătățire a SMC.

Conducerea AMFA utilizează acțiunile corective ca instrument pentru îmbunătățirea Sistemului de Management al Calității. Pe baza rezultatelor AMFA în Ranking-urilor Academice Internaționale, a Raportului de Autoevaluare elaborat de Comisia pentru management al Calității, a referatelor elaborate de Senatul AMFA, Conducerea executivă a AMFA analizează situația actuală a instituției şi elaborează planuri care includ măsuri corective şi ameliorative.

Prevederile cuprinse în Codul de etică şi deontologie profesională, Regulamentul intern privind drepturile şi obligațiile personalului, Regulamentul de desfăşurarea a activităţilor de studiu descrie situațiile potențiale precum şi modul de soluționare (acțiuni preventive) a apariției posibilelor contexte neconforme.

*7.10 Îmbunătățirea continuă a calității*

Adaptarea serviciilor AMFA la cerințele continuu evolutive ale părților interesate este realizată prin activitățile de îmbunătățire a calității serviciilor şi prin îmbunătățirea SMC.

Îmbunătățirea calității serviciilor AMFA se realizează prin:

* identificarea zonelor cu oportunități de creştere a satisfacției părților interesate şi prin cunoaşterea schimbărilor cerințelor părților interesate;
* includerea în designul serviciilor oferite a unor caracteristici care să răspundă la nevoile sau oportunitățile de îmbunătățire identificate;
* măsurarea conformității şi evaluarea feedbackului privind calitatea serviciilor primit de la părțile interesate.

Conducerea AMFA se preocupă de îmbunătățirea continuă a SMC prin :

* stabilirea, revizuirea periodică şi aplicarea politicii privind calitatea;
* stabilirea revizuirea periodică şi monitorizarea atingerii obiectivelor privind calitatea;
* analiza datelor privitoare la calitate şi la starea SMC;
* inițierea de acțiuni corective şi preventive.

Conducerea AMFA urmăreşte continuu să îmbunătățească eficacitatea şi eficiența proceselor, atât prin demersuri preventive cât şi în urma apariției unor probleme care indică nevoile sau oportunitățile de îmbunătățire.

În cadrul proceselor de îmbunătățire continuă sunt urmați paşii următori:

1. Identificarea nevoii de îmbunătățire – identificarea problemei, selectarea zonei de îmbunătățire şi motivarea alegerii făcute;
2. Cunoaşterea situației curente – eficacitatea şi eficiența proceselor existente; analiza datelor pentru stabilirea frecvenței unui anumit tip de problemă; o problemă este selectată şi se stabileşte obiectivul pentru îmbunătățire;
3. Analiza cauzelor – identificarea şi verificarea cauzei apariției problemei;
4. Identificarea soluțiilor posibile – selectarea şi implementarea unei soluții, considerată cea mai bună;
5. Evaluarea efectelor – problema şi cauzele apariției sunt eliminate sau efectele negative au fost diminuate, soluția adoptată funcționează şi obiectivul a fost îndeplinit;
6. Implementarea şi normalizarea noilor soluții – vechiul proces este înlocuit cu procesul îmbunătățit, inclusiv prin difuzarea de documente modificate aprobate;
7. Evaluarea eficacității şi eficienței procesului, care include acțiunea de îmbunătățire finalizată – utilizarea soluțiilor în alte zone în cadrul AMFA.

Procesul de îmbunătățire este generat de modificarea obiectivelor privind calitatea educaţiei, ca urmare a evoluțiilor cerințelor părților interesate, sau de nerezolvare completă a unor probleme pentru care s-au aplicat deja măsuri corective.

Cadrele didactice, cercetătorii, catedrele şi facultățile sunt încurajate să se preocupe permanent de îmbunătățirea activităților pe care le desfăşoară. Activitățile de îmbunătățire sunt parte a atribuțiilor persoanelor care au funcții de conducere sau care sunt implicate direct în procesul de implementare şi dezvoltare a SMC-ului.

Un rol cheie în realizarea de îmbunătățiri are evaluarea periodică a programelor de studiu, în vederea acreditării. Această analiză periodică a calității declanşează implicit autoanalize, care conduc la îmbunătățirea eficienței tuturor proceselor derulate în cadrul programelor de studiu supuse evaluării. Planificarea programelor/domeniilor care vor fi supuse evaluării externe periodice se face anual, pe baza cererilor primite de la Consiliile facultăților. Prorectorul (pentru învăţământ) elaborează lista programelor de studii ce vor fi supuse evaluării pentru acreditare/evaluare periodică, listă ce va fi aprobată de către Senat. Evaluarea internă se finalizează prin elaborarea Raportului de evaluare a programelor de studii.

Prorector (pentru învăţământ)

colonel Gheorghe ŢURCANU

**8. Anexe**

*Anexa 1 Harta SMC*

Organizarea Sistemului de asigurare a calităţii a procesului de învăţământ

Sistemul intern de gestionare a calităţii studiilor în AMFA

1. Structuri distincte ale Sistemului de asigurare a calităţii:

a) la nivel de academie – Comisia pentru evaluarea şi asigurarea calităţii:

**Rector**

**(comandant) academie**

**SENAT**

**Prorector (pentru învăţământ)**

**Comisia pentru evaluarea şi asigurarea calităţii**

**Secţia management educaţional**

**Facultate**

**ştiinţe militare**

**Facultate**

**administraţie publică**

**Comandanţi (şefi) structuri administrative**

b) la nivel de facultate - Consiliul profesoral al facultăţii:

**Corpul didactic al catedrei**

Decanul facult?

?

ii

?

**Decanul facultăţii**

**Şef catedră**

**Şef catedră**

**CEAC-F**

**Corpul didactic al catedrei**

*Anexa 2 Organigrama*