



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI ȘI
PROTECȚIEI SOCIALE
AMPOSDRU



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



MINISTERUL
EDUCAȚIEI
CERCETĂRII
TINERETULUI
ȘI SPORTULUI

OIPOSDRU



AGENȚIA ROMÂNĂ
DE ASIGURARE A
CALITĂȚII ÎN
ÎNVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR

QUALITY MANAGEMENT INTEGRATED IN THE ACADEMIC ACTIVITY

A case study – Internal audit

Moise Ioan Achim, Popa Maria, Cabulea Lucia

***“1 Decembrie 1918” University of Alba - Iulia
11-13, N.Iorga Street, 2500, Alba-Iulia, ROMANIA***



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI ȘI
PROTECȚIEI SOCIALE
AMPOSDRU



Fondul Social European
POS DRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



MINISTERUL
EDUCAȚIEI
CERCETĂRII
TINERETULUI
ȘI SPORTULUI

OIPOSDRU



AGENȚIA ROMÂNĂ
DE ASIGURARE A
CALITĂȚII ÎN
ÎNVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR

Objectives:

1. General aspects regarding quality in higher education
2. Tools for maintaining and improving quality of education
3. A case study – ISO 9001, Internal audit
4. Conclusions



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI ȘI
PROTECȚIEI SOCIALE
AMPOSDRU



Fondul Social European
POS DRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



MINISTERUL
EDUCAȚIEI
CERCETĂRII
TINERETULUI
ȘI SPORTULUI

OIPOSDRU



AGENȚIA ROMÂNĂ
DE ASIGURARE A
CALITĂȚII ÎN
INVĂȚĂMÂNTUL ȘI PERIOR

- 1. Essence or defining feature or specific characteristic**
- 2. Excellence, high rank, high position**
- 3. Lack of flaws, lack of errors, lack of scraps**
- 4. The aptitude to satisfy someone's implicit or explicit needs in accordance with the requirements, adequacy for the purpose**
- 5. Service precision, accuracy and reliableness**
- 6. Quality is the total amount of the characteristics of a product meant to satisfy the clients' needs. The product will therefore satisfy the client (JURAN).**

ISO – the totality of features and characteristics of a product or service

QUALITY MEANS VALUE FOR THE PRICE WE PAY!



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI ȘI
PROTECȚIEI SOCIALE
AMPOSDRU



Fondul Social European
POS DRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



MINISTERUL
EDUCAȚIEI
CERCETĂRII
TINERETULUI
ȘI SPORTULUI

OIPOSDRU



AGENȚIA ROMÂNĂ
DE ASIGURARE A
CALITĂȚII ÎN
ÎNVĂȚĂMÂNTUL ȘI ÎN
SERVICIUL DE ÎNVĂȚĂMÂNT

THE CLASSICAL CONCEPT	QUALITY MANAGEMENT
The objective is to correspond to the standards.	The objective is to gain the client's satisfaction.
Quality is defined by specialists.	Quality is defined by the client.
It affects only the products and services.	It affects the activities of the entire organisation.
It considers the external factors of the enterprise as clients.	The clients are external.
It counts on activities specific for the quality control.	It stops the control activities, but firstly includes the administration of the entire unit.
Its appliance is imposed by management.	Everybody participates to its appliance. This participation is established through conviction.
It is based on error stopping and error correction.	The methodology aims especially at preventing things. The first attempt should be enough "to do the things well".
The Quality Department is responsible.	The responsibility and involvement belong to all those who are part of the unit.



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI ȘI
PROTECȚIEI SOCIALE
AMPOSDRU



Fondul Social European
POS DRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



MINISTERUL
EDUCAȚIEI
CERCETĂRII
TINERETULUI
ȘI SPORTULUI

OIPOSDRU



AGENȚIA ROMÂNĂ
DE ASIGURARE A
CALITĂȚII ÎN
ÎNVĂȚĂMÂNTUL ȘI ÎN
CĂLĂTORIAȘII

University – A Type of Organisation?

- 1. It is a privileged link with ***the Truth, the Good and the Knowledge*** (it is the connection with the intellectual and moral progress of the society).
- 2. It is a privileged link with ***the youth of a Nation***.
- 3. It has a ***forming mission*** (it provides the young people with the possibility to involve themselves in: the scientific and technological research, artistic creation, industrial production, commercial or consultancy services and survey at all levels of education etc.).
- 4. It is a supplier with ***a large number of clients*** – other organisations of the society.
- 5. It is a special future - ***strategically orientated*** type of organisation.



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI ȘI
PROTECȚIEI SOCIALE
AMPOSDRU



Fondul Social European
POS DRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



MINISTERUL
EDUCAȚIEI
CERCETĂRII
TINERETULUI
ȘI SPORTULUI

OIPOSDRU



AGENȚIA ROMÂNĂ
DE ASIGURARE A
CALITĂȚII ÎN
ÎNVĂȚĂMÂNTUL ȘI PERIOR

QUALITY MANAGEMENT in academic field

- **Activity efficiency**
- **Managerial programme quality**
- **Informatised programme efficiency**
- **Trained specialists' quality**
- **Employers' rapid absorption— in the country and abroad**
- **Efficiency of scientific research**
- **Within study programme structure**
- **High output for all activities**
- **Quality of educational process**



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI ȘI
PROTECȚIEI SOCIALE
AMPOSDRU



Fondul Social European
POS DRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013

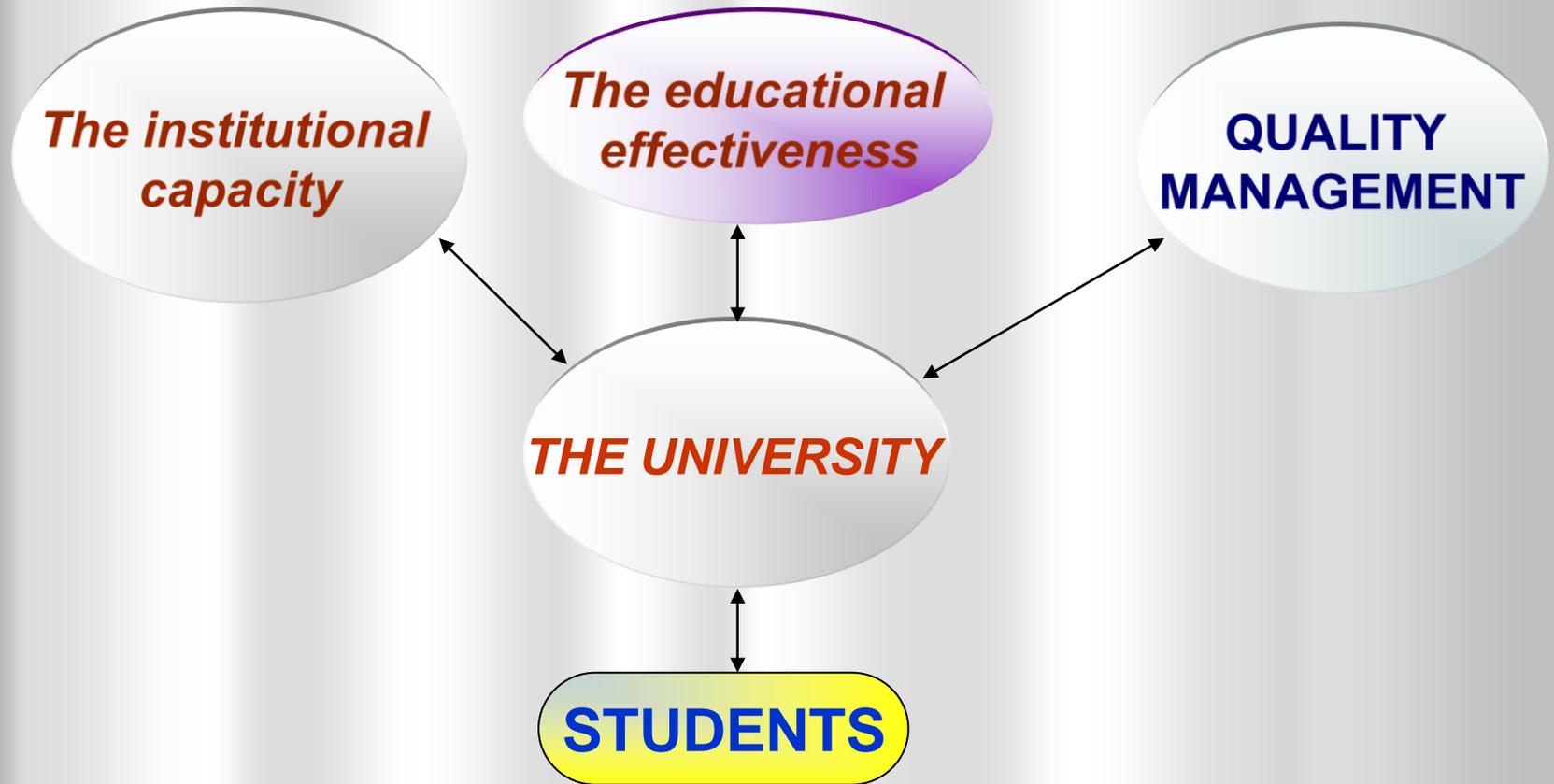


MINISTERUL
EDUCAȚIEI
CERCETĂRII
TINERETULUI
ȘI SPORTULUI

OIPOSDRU



AGENȚIA ROMÂNĂ
DE ASIGURARE A
CALITĂȚII ÎN
ÎNVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR





UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI ȘI
PROTECȚIEI SOCIALE
AMPOSDRU



Fondul Social European
POS DRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



MINISTERUL
EDUCAȚIEI
CERCETĂRII
TINERETULUI
ȘI SPORTULUI

OIPOSDRU



AGENȚIA ROMÂNĂ
DE ASIGURARE A
CALITĂȚII ÎN
ÎNVĂȚĂMÂNTUL ȘI ÎN
CĂLĂTORIAȘII

II. Tools for maintaining and improving quality of education (legal basis)

- **Law no. 87/2006 (April 13, 2006) – on Quality Assurance in Education** (*approving the Government Emergency Ordinance no. 75 /2005 on Quality Assurance in Education (July 12,2005)*);
- **Order of the Minister of Education and Research no. 3.928/ 21.04.2005 regarding quality assurance in higher education;**
- **Guidelines for the quality evaluation of academic programmes and higher education institutions issued by the Romanian Agency for Quality Assurance in Higher Education (ARACIS);**
- **Standard ISO 9001:2008 (SR EN ISO 9001:2008) regarding the Quality Management Systems. Requirements;**
- **Manual of Quality and Procedures issued by the Department for Quality Management within the 1 Decembrie 1918 University of Alba Iulia;**



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI ȘI
PROTECȚIEI SOCIALE
AMPOSDRU



Fondul Social European
POS DRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



MINISTERUL
EDUCAȚIEI
CERCETĂRII
TINERETULUI
ȘI SPORTULUI

OIPOSDRU



AGENȚIA ROMÂNĂ
DE ASIGURARE A
CALITĂȚII ÎN
ÎNVĂȚĂMÂNTUL ȘI ÎN
CĂLĂTORIAȘII

III. A case study –Internal audit

- Our university were an institutional re-evaluation in October 2009, following which, it was awarded the '*high level of trust*' degree.
- An important step was to meet quality indicators mentioned in the methodology ARACIS.
- In order to achieve each referential evaluation had an important role in implementing the ISO 9001 quality system
- Find legal instrument, supported the implementation



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI ȘI
PROTECȚIEI SOCIALE
AMPOSDRU



Fondul Social European
POS DRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



MINISTERUL
EDUCAȚIEI
CERCETĂRII
TINERETULUI
ȘI SPORTULUI

OIPOSDRU



AGENȚIA ROMÂNĂ
DE AȘIGURARE A
CALITĂȚII ÎN
ÎNVĂȚĂMÂNTUL ȘI ÎN
CERCETARE

III. A case study –Internal audit

- September 2009, ISO 9001:2008
- This standard requires an annual internal audit by a team of specialist auditors.
- the quality of human and material resources, students' satisfaction

Good instruments for determined
the analyse the entire quality system





UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI ȘI
PROTECȚIEI SOCIALE
AMPOSDRU



Fondul Social European
POS DRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



MINISTERUL
EDUCAȚIEI
CERCETĂRII
TINERETULUI
ȘI SPORTULUI

OIPOSDRU



AGENȚIA ROMÂNĂ
DE ASIGURARE A
CALITĂȚII ÎN
ÎNVĂȚĂMÂNTUL ȘI ÎN
CĂLĂTORIILE DE
TURISM

- 1 Decembrie 1918 University undertook an institutional reevaluation in October 2009, following which, it was awarded the 'high level of trust' degree





UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI ȘI
PROTECȚIEI SOCIALE
AMPOSDRU



Fondul Social European
POS DRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



MINISTERUL
EDUCAȚIEI
CERCETĂRII
TINERETULUI
ȘI SPORTULUI

OIPOSDRU



AGENȚIA ROMÂNĂ
DE ASIGURARE A
CALITĂȚII ÎN
ÎNVĂȚĂMÂNTUL ȘI ÎN
CERCETAREA ȘTIINȚIFICĂ

Methodology

- An has been the ISO 9001:2008 certification, which has determined us to analyze the entire quality management system closely, to pay more attention to the degree of satisfaction of our clients – students, but also an important aspect, the quality of human and material resources.
- A sample check of the teaching and non-teaching activity was carried out in the audited structure, regarding the observance of laws and regulations, of efficiency requirements, of adding value by formulating recommendations and of correcting problems, if found.



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI ȘI
PROTECȚIEI SOCIALE
AMPOSDRU



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



MINISTERUL
EDUCAȚIEI
CERCETĂRII
TINERETULUI
ȘI SPORTULUI

OPOSDRU



AGENȚIA ROMÂNĂ
DE ASIGURARE A
CALITĂȚII ÎN
INVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR

- To maintain a continuous contact with the structures of the University, a team of 12 internal auditors was set up, which, beginning with the academic year 2009-2010 has started auditing the university structures.
- **12 auditors were divided into 4 teams of 3 people** (appointed by the senat)
- **Type of audit:** – The team of internal auditors has carried out a system audit regarding the observance of principles, methodological and procedural rules as regards the ARACIS Methodology and *the Quality Management System ISO 9001:2008*.



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI ȘI
PROTECȚIEI SOCIALE
AMPOSDRU



Fondul Social European
POS DRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



MINISTERUL
EDUCAȚIEI
CERCETĂRII
TINERETULUI
ȘI SPORTULUI

OIPOSDRU



AGENȚIA ROMÂNĂ
DE ASIGURARE A
CALITĂȚII ÎN
ÎNVĂȚĂMÂNTUL ȘI ÎN
CERCETAREA ȘTIINȚIFICĂ

- ***The aim of the audit mission*** was to monitor the ARACIS quality indicators in the field of education, research and administration, at the University level

Objectives:

- *The design of the academic curricula;
the teaching activity*
- *The University-client relationship
(students);*



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI ȘI
PROTECȚIEI SOCIALE
AMPOSDRU



Fondul Social European
POS DRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



MINISTERUL
EDUCAȚIEI
CERCETĂRII
TINERETULUI
ȘI SPORTULUI

OIPOSDRU



AGENȚIA ROMÂNĂ
DE ASIGURARE A
CALITĂȚII ÎN
ÎNVĂȚĂMÂNTUL ȘI ÎN
CERCETAREA ȘTIINȚIFICĂ

| **Working instruments**

| **Length of the audit mission:** 01 – 11.06.2010.

● **Audited period:** academic year 2009-2010.

● **Audited structure:** Faculty of Law and Social Science

The main auditing techniques and instruments used:

- checking to detect errors or problems;
- physical observation in view of forming a personal opinion regarding the issuance and setting up of documents;
- check lists to set up the requirements that each audited field must meet;
- compliance risk report for each identified problem



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI ȘI
PROTECȚIEI SOCIALE
AMPOSDRU



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



MINISTERUL
EDUCAȚIEI
CERCETĂRII
TINERETULUI
ȘI SPORTULUI

OIPOSDRU



AGENȚIA ROMÂNĂ
DE ASIGURARE A
CALITĂȚII ÎN
ÎNVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR

Materials set up during the auditing mission

- Report on non-conformities (NCR);
- Check list per objectives (CL);
- Working documents;
- Audit report,
- Minutes of the opening, closure meetings.



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI ȘI
PROTECȚIEI SOCIALE
AMPOSDRU



Fondul Social European
POS DRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



MINISTERUL
EDUCAȚIEI
CERCETĂRII
TINERETULUI
ȘI SPORTULUI

OIPOSDRU



AGENȚIA ROMÂNĂ
DE ASIGURARE A
CALITĂȚII ÎN
ÎNVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR

Results

- Faculty of Law and Social Sciences,
- The on-site check (Department of Law, Department of Didactic Pedagogy and Psychology and the Department of Sociology and Social Work) aimed at a number of 8 curricula (of which 7 Bachelor degree programmes and 1 Master degree programme), *60 syllabi* and *45 teaching materials* (electronic or printed course-work).



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI ȘI
PROTECȚIEI SOCIALE
AMPOSDRU



Fondul Social European
POS DRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



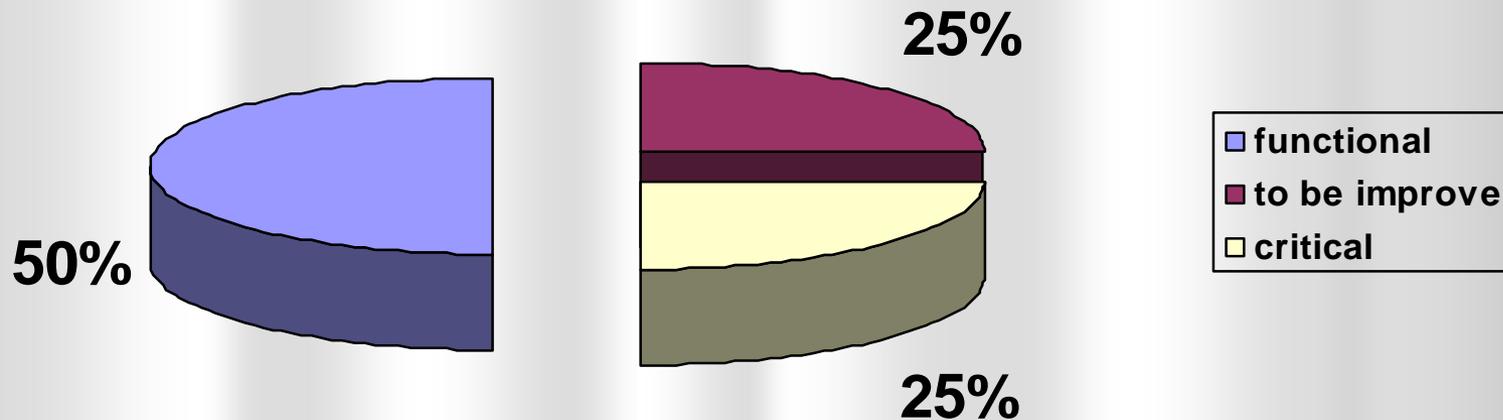
MINISTERUL
EDUCAȚIEI
CERCETĂRII
TINERETULUI
ȘI SPORTULUI

OIPOSDRU



AGENȚIA ROMÂNĂ
DE ASIGURARE A
CALITĂȚII ÎN
ÎNVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR

Curricula design



Problems: skills are not mentioned



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI ȘI
PROTECȚIEI SOCIALE
AMPOSDRU



Fondul Social European
POS DRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



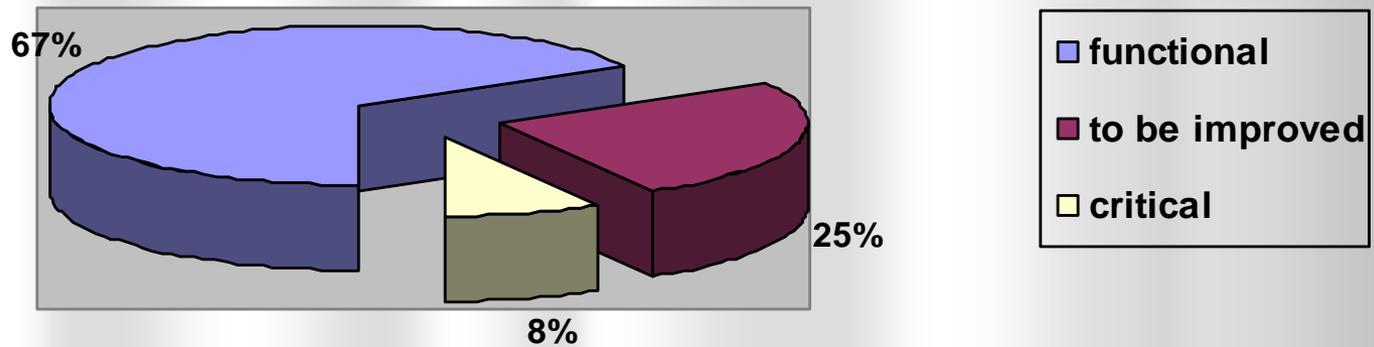
MINISTERUL
EDUCAȚIEI
CERCETĂRII
TINERETULUI
ȘI SPORTULUI

OIPOSDRU



AGENȚIA ROMÂNĂ
DE ASIGURARE A
CALITĂȚII ÎN
INVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR

SYLLABI



Problems: Unclear objectives, descriptors are not sufficiently detailed, Bibliography failure



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI ȘI
PROTECȚIEI SOCIALE
AMPOSDRU



Fondul Social European
POS DRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



MINISTERUL
EDUCAȚIEI
CERCETĂRII
TINERETULUI
ȘI SPORTULUI

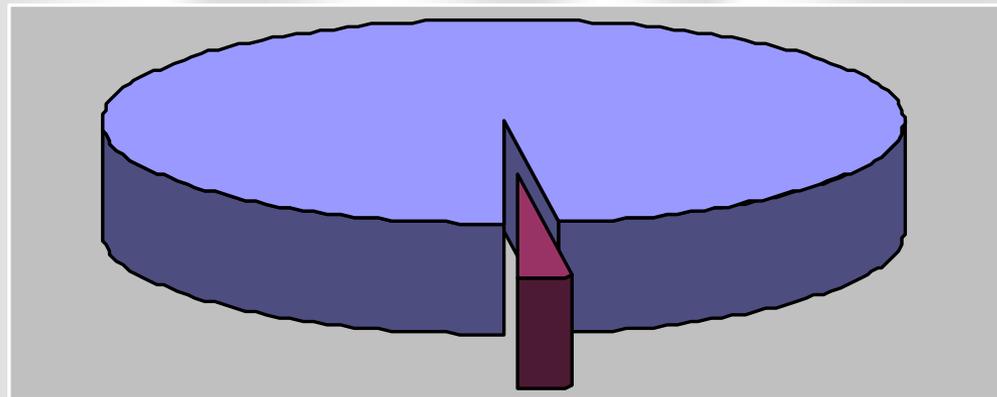
OIPOSDRU



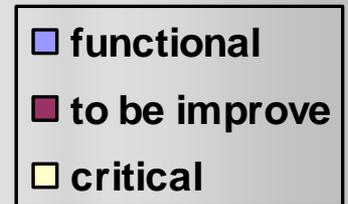
AGENȚIA ROMÂNĂ
DE ASIGURARE A
CALITĂȚII ÎN
ÎNVĂȚĂMÂNTUL ȘI ÎN
CĂLĂTORIAȘII

Teaching materials (electronic or printed course-work)

98%



2%





UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI ȘI
PROTECȚIEI SOCIALE
AMPOSDRU



Fondul Social European
POS DRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



MINISTERUL
EDUCAȚIEI
CERCETĂRII
TINERETULUI
ȘI SPORTULUI

OIPOSDRU



AGENȚIA ROMÂNĂ
DE ASIGURARE A
CALITĂȚII ÎN
ÎNVĂȚĂMÂNTUL ȘI ÎN
SERVICIUL TURISMULUI

Conclusions

- *The internal audit report* was set up on the basis of the Auditing programme, of the observations collected during information processing and fieldwork. All the findings were grounded on audit samples obtained as a result of tests mentioned in the working documents (control lists, work sheets) drawn up by internal auditors and assumed by the management factors of the entity.



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI ȘI
PROTECȚIEI SOCIALE
AMPOSDRU



Fondul Social European
POS DRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



MINISTERUL
EDUCAȚIEI
CERCETĂRII
TINERETULUI
ȘI SPORTULUI

OIPOSDRU



AGENȚIA ROMÂNĂ
DE ASIGURARE A
CALITĂȚII ÎN
ÎNVĂȚĂMÂNTUL ȘI ÎN
CĂLĂTORIAȘII

Conclusion

- The evaluation was based on the discussions that took place regarding the recommendations of the internal auditors during the mission closure meeting, evaluated by the participants to be realistic and feasible.



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI ȘI
PROTECȚIEI SOCIALE
AMPOSDRU



Fondul Social European
POS DRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



MINISTERUL
EDUCAȚIEI
CERCETĂRII
TINERETULUI
ȘI SPORTULUI

OIPOSDRU



AGENȚIA ROMÂNĂ
DE ASIGURARE A
CALITĂȚII ÎN
ÎNVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR

- In addition, we believe that the results of evaluating the internal auditors regarding the observance of principles, methodological and procedural rules as regards the *Quality Management System ISO 9001:2008*, and ARACIS regulations fall within regular parameters.



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI ȘI
PROTECȚIEI SOCIALE
AMPOSDRU



Fondul Social European
POS DRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



MINISTERUL
EDUCAȚIEI
CERCETĂRII
TINERETULUI
ȘI SPORTULUI

OIPOSDRU



AGENȚIA ROMÂNĂ
DE ASIGURARE A
CALITĂȚII ÎN
ÎNVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR

THANK YOU FOR YOUR ATTENTION!