

FIȘA VIZITEI

b) STANDARDE ȘI INDICATORI DE PERFORMANȚĂ

pentru evaluarea instituțională în vederea evaluării externe a calității educației

Programul de studii universitare de licență.....

Facultatea

Instituția

Data viziteiScopul: autorizare /acreditare/evaluare externă a calității.....

Semnături:

1. Coordonator comisie, _____

2. Expert _____

3. Expert _____

Domeniul A. CAPACITATEA INSTITUȚIONALĂ

CRITERIUL	STANDARDE (S) ȘI INDICATORI DE PERFORMANȚĂ (IP)	CONSTATĂRI
A.1 – STRUCTURILE INSTITUȚIONALE, ADMINISTRATIVE ȘI MANAGERIALE	<i>S.A.I.I. MISIUNE, OBIECTIVE ȘI INTEGRITATE ACADEMICĂ</i>	
	1. Misiune și obiective	<p>Min: Instituția este înființată și funcționează conform legii. Instituția are o Cartă Universitară ale cărei prevederi sunt concordante cu legislația națională și cu principiile Spațiului European al Învățământului Superior și sunt cunoscute de membrii comunității universitare. Misiunea și obiectivele asumate de instituție o individualizează în sistemul național de învățământ superior prin claritate, distincție și specificitate.</p> <p>Ref.1: Prin formulare și mod de realizare, misiunea și obiectivele instituției o individualizează în Spațiul European al Învățământului Superior.</p>
		Se corelează cu secțiunea a)

		Ref.2: (se poate continua cu indicatori de performanta proprii institutiei, la nivele superioare)	
2. Integritate academica		Min: Instructiunea are un cod al eticii si integritatii academice prin care apar valorile libertatii academice, autonomiei universitare si integritatii etice si dispune de practici si mecanisme clare pentru aplicarea codului.	
		Ref.1: Instructiunea nu numai ca are un astfel de cod si practici asociate, dar controleaza si poate face dovada aplicarii lor, cu privire la activitatile de conducere, cercetare, predare sau examinare. Rezultatele acestui control sunt facute publice	
		Ref.2: (se poate continua cu indicatori de performanta proprii institutiei, la nivele superioare)	
3. Raspundere si responsabilitate publica		Min: Instructiunea dispune de practici de auditare internă cu privire la principalele domenii ale activitatii universitare	
		Ref.1: Auditarea internă se realizeaza efectiv, periodic si pe o baza reglementata intern, la nivel de instructiune si de compartimente si privesc domeniile financiar-contabil, ale integritatii academice, ale predării, examinării si cercetării. Anual se publica un raport de audit academic, dezbătut în Senat, si se elaboreaza un plan de ameliorare	
		Ref.2: (se poate continua cu indicatori de performanta proprii institutiei, la nivele superioare)	
<i>S.A.1.2. CONDUCERE SI ADMINISTRATIE</i>			
1. Sistemul de conducere		Min: Instructiunea are un sistem de conducere si un regulament de functionare internă care respecta reglementarile legale in vigoare. Mecanismul de alegere a reprezentantilor studentilor in consilii, senate si alte structuri este clar descris in Carta Universitara si in regulamentele interne.	Se coreleaza cu sectiunea a)
		Ref.1: Sistemul de conducere si regulamentul de functionare internă utilizeaza si sisteme informationale si de comunicare, de tip Internet si Intranet	
		Ref.2: (se poate continua cu indicatori de performanta proprii institutiei, la nivele superioare)	
2. Management strategic		Min: Instructiunea are un plan strategic cu un orizont de cel puțin patru ani si planuri operationale anuale	Se coreleaza cu sectiunea a)
		Ref.1: Planul strategic este elaborat pe termen lung, mediu si scurt, este actualizat anual sau in functie de evolutia si contextul invatamantului superior	
		Ref.2: (se poate continua cu indicatori de performanta proprii institutiei, la nivele superioare)	

		Min: Universitatea dispune de o administrație care respectă reglementările legale în vigoare, este eficace în privința organizării, numărului și calificării personalului și funcționează riguros prin serviciile oferite comunității universitare	Se corelează cu secțiunea a)
	3. Administrație eficace	Ref.1: Universitatea dispune de o administrație eficace și riguroasă și are mecanisme de control și de dezvoltare continuă a performanțelor administrației	
		Ref.2: Nivelul de informatizare al administrației să fie compatibil cu cel din spațiul european al învățământului superior	
		Ref.3: (se poate continua cu indicatori de performanță proprii instituției, la nivele superioare)	
A.2 – BAZA MATERIALĂ	<i>S.A.2.1. PATRIMONIU, DOTARE, RESURSE FINANCIARE ALOCATE</i>		
	1. Spații de învățământ, cercetare și pentru alte activități	Min: Respectând diferențele dintre formele de învățământ (la zi, cu frecvență redusă și la distanță) și, respectiv, obiectivele activităților de cercetare, universitatea asigură spații de învățământ și cercetare care corespund specificului său, prin săli de predare, laboratoare didactice și centre de cercetare, în concordanță cu normele tehnice, de siguranță și igienico-sanitare în vigoare. Indicatorul se referă și la spațiul de căminizare și la alte spații oferite studenților pentru activități sociale, culturale sau sportive.	Se corelează cu secțiunea a)
		Ref.1: Pe lângă spațiile existente, universitatea dispune de planuri de dezvoltare și de planuri de investiții realiste, dependente de veniturile previzionate	
		Ref.2: (se poate continua cu indicatori de performanță proprii instituției, la nivele superioare)	
	2. Dotare	Min: Sălile de predare/seminarizare dispun de echipamente tehnice de învățare, predare și comunicare care facilitează activitatea cadrului didactic și receptivitatea fiecărui student; laboratoarele de cercetare dispun de echipamente și mijloace de funcționare corespunzătoare exigențelor minime.	Se corelează cu secțiunea a)
		Ref.1: Dotarea sălilor de curs/seminar și a laboratoarelor didactice și de cercetare corespunde stadiului actual de dezvoltare a cunoașterii științifice și este comparabilă cu cea din universitățile dezvoltate din Europa și cu bunele practici internaționale.	
		Ref.2: (se poate continua cu indicatori de performanță proprii instituției, la nivele superioare)	
	3. Resurse	Min: Instituția demonstrează că dispune de surse de finanțare și	Se corelează cu secțiunea a)

	financiare	de resurse financiare suficiente, pe termen scurt (anual) și în perspectivă (pentru minimum trei/patru ani succesivi), pe care le alocă pentru a realiza în mod adecvat misiunea și obiectivele pe care și le-a fixat. Instituția dispune de un buget anual realist și de un buget pe trei/patru ani, precum și de politici financiare pe termen scurt și mediu, cu referire la sustenabilitatea financiară.	
		Ref.1: Pe lângă asigurarea necesarului curent, universitatea dispune de rezerve financiare consistente, de surse diversificate de finanțare și de rigoare în planificarea și definirea politicilor de investiții și de gestiune financiară	
		Ref.2: (se poate continua cu indicatori de performanța proprii institutiei, la nivele superioare)	
	4. Sistemul de acordare a burselor și altor forme de sprijin material pentru studenți	Min: Instituția are un Regulament de acordare a burselor și a altor forme de sprijin material pentru studenți, pe care îl aplică în mod consecvent. Bursele sunt acordate din alocații de la bugetul de stat și din resurse proprii.	Se corelează cu secțiunea a)
		Ref.1: Proporția resurselor proprii ale instituției în fondul de burse este de minim 10%.	
		Ref.2: Proporția resurselor proprii ale instituției în fondul de burse este de minim 20%.	
		Ref.3: (se poate continua cu indicatori de performanța proprii institutiei, la nivele superioare)	
Domeniul B. EFICACITATE EDUCAȚIONALĂ			
B.1 – CONȚINUTUL PROGRAMELOR DE STUDIU	S.B.1.1. ADMITEREA STUDENȚILOR		
	1. Principii ale politicii de admitere la programele de studiu oferite de instituție	Min: Instituția aplică o politică transparentă a recrutării și admiterii studenților, anunțată public cu cel puțin 6 luni înainte de aplicare	Se corelează cu secțiunea a)
	2. Practici de admitere	Min: Admiterea într-un ciclu de studii universitare se face numai pe baza diplomei de studii precedente, ținând cont de ordinea ierarhică a mediilor de absolvire	
		Ref.1: Admiterea la studii se bazează pe un set de criterii combinate, în care rezultatele la examenul de admitere dețin o pondere mai mare	

		Ref.2: Școlarizarea studenților străini s-a făcut cu respectarea dispozițiilor legale în vigoare.	
B.3 – ACTIVITATEA DE CERCETARE ȘTIINȚIFICĂ	<i>S.B.3.1.PROGRAME DE CERCETARE</i>		
	1. Programarea cercetării	Min: Strategia pe termen lung și programele pe termen mediu și scurt privind cercetarea sunt adoptate de Senat și Consiliile facultăților, odată cu specificarea practicilor de obținere și de alocare ale resurselor de realizare și a modalităților de valorificare	Se coreleaza cu secțiunea a)
		Ref.1: Programarea cercetării ține cont de și se realizează în cadrul național, în privința competitivității și valorificării. Cercetarea este relevantă predominant național	
		Ref.2: Programarea și realizarea cercetării sunt raportate la cadrul european și global	
		Ref.3: (se poate continua cu indicatori de performanță proprii instituției, la nivele superioare)	
	2. Realizarea cercetării	Min: Cercetarea dispune de resurse financiare, logistice și umane suficiente pentru a realiza obiectivele propuse	Se coreleaza cu secțiunea a)
		Ref.1: Există un climat și o cultură academică puternic centrate pe cercetare, atestate de numărul granturilor de cercetare, de publicații și de transferul cognitiv și tehnologic prin consultanță, parcuri științifice, etc. Există școli doctorale pentru formarea tinerilor cercetători	
		Ref.2: Există certificarea îndeplinirii unor standarde de calitate sau excelență în cercetarea științifică, din punctul de vedere al organizării, urmării desfășurării proiectelor de cercetare, avizării interne a rezultatelor și eliminării practicilor neconforme cu etica	
		Ref.3: (se poate continua cu indicatori de performanță proprii instituției, la nivele superioare)	
	3. Valorificarea cercetării	Min: Cercetarea este valorificată prin: publicații pentru scopuri didactice, publicații științifice, transfer tehnologic prin centre de consultanță, parcuri științifice sau alte structuri de valorificare, realizarea unor produse noi etc. Fiecare cadru didactic și cercetător are anual cel puțin o publicație sau o realizare didactică sau științifică.	Se coreleaza cu secțiunea a)
		Ref.1: Rezultatele cercetării sunt apreciate la nivel național prin premii, citări, cotări, etc. Publicațiile, patentele, lucrările de anvergură etc. sunt menționate în baze de date internaționale	

		Ref.2: (se poate continua cu indicatori de performanta proprii institutiei, la nivele superioare)	
B.4 – ACTIVITATEA FINANCIARĂ A ORGANIZAȚIEI	<i>S.B..4.1.1. BUGET ȘI CONTABILITATE</i>		
	1. Bugetul de venituri și cheltuieli	Min: Instituția dispune de un buget anual de venituri și cheltuieli aprobat de Senat și este respectat în mod riguros. Cheltuielile ocazionate de plata salariilor la o instituție de învățământ superior nu trebuie să depășească în fiecare an acel procent din totalul veniturilor care îi asigură o funcționare sustenabilă. Pentru obținerea acreditării, instituția de învățământ superior trebuie să facă dovada că în perioada funcționării provizorii a utilizat cel puțin 30 % din veniturile obținute în fiecare an din taxele studenților pentru investiții în bază materială proprie. Taxele școlare ale studenților sunt calculate în concordanță cu costurile medii de școlarizare pe an universitar din învățământul public finanțat de la buget la studiile universitare de licență, masterat sau doctorat similare și sunt aduse la cunoștință studenților prin diferite mijloace de comunicare. Studenții sunt informați despre posibilitățile de asistență financiară din partea instituției și despre modul de utilizare a taxelor. După trei cicluri de școlarizare ulterioare înființării prin lege, instituția de învățământ superior trebuie să facă dovada că dispune în proprietate de cel puțin 70% din spațiile de învățământ cu toate dotările necesare acestora.	Se corelează cu secțiunea a)
	2. Contabilitate	Min: Pentru obținerea și pentru conservarea statutului de acreditare, instituția trebuie să facă dovada organizării și funcționării contabilității proprii la nivel de instituție, prin registrul inventar, bilanțul contabil, contul de execuție bugetară și raportul de gestiune, din care rezultă că cheltuielile efectuate sunt în concordanță cu legislația în vigoare, veniturile încasate și destinația lor, precum și caracterul non-profit al instituției.	
		Ref.1: Activitatea de contabilitate este informatizată și permanent transparentă	
		Ref.2: (se poate continua cu indicatori de performanta proprii institutiei, la nivele superioare)	
3. Auditare și răspundere publică	Min: Pentru obținerea și conservarea statutului de acreditare, instituția face proba auditării interne și externe a activității sale financiare. Bilanțul contabil, contul de execuție bugetară și rezultatele auditării externe a situațiilor financiare sunt		

făcute publice în urma analizei efectuate de Senat

Domeniul C. MANAGEMENTUL CALITĂȚII

<i>S.C.1.1. STRUCTURI ȘI POLITICI PENTRU ASIGURAREA CALITĂȚII</i>			
C.1 - STRATEGII ȘI PROCEDURI PENTRU ASIGURAREA CALITĂȚII	1. Organizarea sistemului de asigurare a calității	Min: În instituție există o comisie centrală și comisii pe programe de studii care lucrează în mod integrat	
		Ref.1: Comisia promovează în instituție o cultură a calității.	
		Ref.2: Comisia dezvoltă activități de stabilire de repere calitative și cantitative (benchmarking) prin comparație cu alte universități din țară și străinătate pentru evaluarea și monitorizarea calității	
	2. Politici și strategii pentru asigurarea calității	Ref.3: (se poate continua cu indicatori de performanță proprii instituției, la nivele superioare)	
		Min: Există un program de politici ale universității centrate pe calitate și sunt precizate mijloacele de realizare.	
		Ref.1: Fiecărei politici îi corespund strategii de realizare cu prevederi și termene concrete	
	Ref.2: Politicile și strategiile sunt activate în fiecare compartiment și stimulează participarea fiecărui membru al corpului didactic și de cercetare, precum și a studenților		
	Ref.3: (se poate continua cu indicatori de performanță proprii instituției, la nivele superioare)		
C.2 – PROCEDURI PRIVIND ÎNȚIEREA, MONITORIZAREA ȘI REVIZUIREA PERIODICĂ A PROGRAMELOR ȘI ACTIVITĂȚILOR DESFĂȘURATE	<i>S.C.2.1. APROBAREA, MONITORIZAREA ȘI EVALUAREA PERIODICĂ A PROGRAMELOR DE STUDIU ȘI DIPLOMELOR CE CORESPUND CALIFICĂRILOR</i>		
	1. Existența și aplicarea regulamentului privitor la inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a programelor de studiu	Min: Regulamentul există și se aplică.	Se corelează cu secțiunea a)
		Ref. 1: Regulamentul este asociat cu un sistem de monitorizare a programelor de studiu, pe bază de informații și date.	
		Ref. 2: Regulamentul și monitorizarea sunt asociate cu evaluări periodice, cel puțin anuale, ale calității pe fiecare program de studiu și pe instituție	

		Ref.3: (se poate continua cu indicatori de performanta proprii institutiei, la nivele superioare)	
	2. Corespondența dintre diplome și calificări	Min: Programele de studiu și diplomele sunt elaborate și emise în funcție de cerințele calificării universitare.	
		Ref. 1: Programele de studii sunt revizuite periodic pentru a corespunde dinamicii pieței calificărilor universitare și profesionale.	
		Ref. 2: Programele de studii și diplomele sunt revizuite prin comparație europeană și internațională pe baza unui set de nivele profesionale de reper (benchmarks).	
		Ref.3: (se poate continua cu indicatori de performanta proprii institutiei, la nivele superioare)	
C.3 – PROCEDURI OBIECTIVE ȘI TRANSPARENTE DE EVALUARE A REZULTATELOR ÎNVĂȚĂRII	<i>S.C.3.1. EVALUAREA STUDENȚILOR</i>		
	1. Universitatea are un regulament privind examinarea și notarea studenților care este aplicat în mod riguros și consecvent	Min: Există un astfel de regulament precum și proceduri specifice de cunoaștere și aplicare consecventă de către titularii de cursuri și studenți. La examinare participă, pe lângă titularul cursului, cel puțin încă un alt cadru didactic de specialitate.	Se coreleaza cu sectiunea a)
		Ref. 1: Regulamentul există, împreună cu procedee/tehnici/metode detaliate de aplicare sub forma unui pachet de tehnici/metode de examinare a studenților care sunt aduse în mod consecvent la cunoștința tuturor celor implicați.	
		Ref. 2: Regulamentul și pachetul de procedee/tehnici/metode de examinare sunt completate de un sistem în care la examinare participă și un examinator extern (din în afara instituției)	
		Ref.3: (se poate continua cu indicatori de performanta proprii institutiei, la nivele superioare)	
C.4 – PROCEDURI DE EVALUARE PERIODICĂ A CALITĂȚII CORPULUI PROFESORAL	<i>S.C.4.1. CALITATEA PERSONALULUI DIDACTIC ȘI DE CERCETARE</i>		
	1. Raportul dintre numărul de cadre didactice și studenți	Min: În funcție de specificul programului de studiu, universitatea stabilește acel raport, pe care îl consideră ca optim pentru obiectivele și nivelul propriu al calității academice, între numărul de cadre didactice titulare cu norma de bază în universitate și numărul total de studenți înmatriculați. În evaluarea calității se consideră că un cadru didactic are norma de bază într-o singură universitate.	
Ref. 1: Raportul optim dintre numărul de cadre didactice și			

		<p>numărul de studenți se fixează în funcție de calitatea predării și învățării, dar și în funcție de calitatea cercetării.</p> <p>Ref. 2: În stabilirea raportului sunt avute în vedere niveluri superioare ale calității predării, învățării și cercetării, prin comparație cu universități performante din țară și din străinătate. Sunt aplicate consecvent procedee de stabilire a unui set de nivele profesionale de reper („benchmarking,„) și sunt realizate comparații</p> <p>Ref.3: (se poate continua cu indicatori de performanța proprii instituției, la nivele superioare)</p>	
	2. Evaluarea colegială	<p>Min.: Evaluarea colegială este organizată periodic, fiind bazată pe criterii generale și pe preferințe colegiale.</p> <p>Ref. 1: Evaluarea colegială este obligatorie și periodică. Există, pentru fiecare catedră și departament, o comisie de evaluare anuală a performanțelor didactice și de cercetare ale fiecărui cadru didactic/cercetător și un raport anual privind calitatea personalului didactic și de cercetare</p> <p>Ref.2: (se poate continua cu indicatori de performanța proprii instituției, la nivele superioare)</p>	
	3. Evaluarea personalului didactic de către studenți	<p>Min.: Există un formular de evaluare de către studenți a tuturor cadrelor didactice, aprobat de Senat, care se aplică opțional după fiecare ciclu semestrial de instruire și ale cărui rezultate sunt confidențiale, fiind accesibil doar decanului, rectorului și persoanei evaluate.</p> <p>Ref. 1: Evaluarea de către studenți este obligatorie. Rezultatele evaluării cadrelor didactice de către studenți sunt discutate individual, prelucrate statistic, pe catedre, facultăți și universitate, și analizate la nivel de facultate și universitate în vederea transparenței și a formulării de politici privind calitatea instruirii</p> <p>Ref.2: (se poate continua cu indicatori de performanța proprii instituției, la nivele superioare)</p>	
	4. Evaluarea de către managementul universității	<p>Min: Cadru didactic se autoevaluează și este evaluat anual de către șeful de catedră.</p> <p>Ref. 1: Universitatea dispune de un formular de evaluare anuală multicriterială a fiecărui cadru didactic și de un sistem de clasificare a performanțelor în predare, cercetare și servicii aduse instituției și comunității. Promovarea personalului didactic depinde de rezultatele evaluării, în care sunt avute în vedere și rezultatele evaluării colegiale și ale celei făcute de studenți</p>	

		Ref.2: (se poate continua cu indicatori de performanta proprii institutiei, la nivele superioare)	
C.5 – ACCESIBILITATEA RESURSELOR ADECVATE ÎNVĂȚĂRII	S. C.5.1. RESURSE DE ÎNVĂȚARE ȘI SERVICII STUDENȚEȘTI		
	1. Disponibilitatea resurselor de învățare	Min: Universitatea asigură resurse de învățare (manuale, tratate, referințe bibliografice, creștomaii, antologii etc.) pentru fiecare program de studiu în biblioteci, centre de resurse etc., în format clasic sau electronic și gratuit. Biblioteca universității trebuie să dispună, pe lângă accesul electronic, de un număr corespunzător de volume din țară și străinătate și de abonamente la principalele reviste de specialitate din țară și străinătate pentru fiecare disciplină care definește un program de studiu. Fiecare bibliotecă are un program și resurse de procurare a cărților și revistelor.	Se coreleaza cu secțiunea a)
		Ref. 1: Raportul dintre resursele de învățare disponibile și studenți este astfel stabilit încât fiecare student să aibă acces liber la orice resursă, conform obiectivelor și cerințelor programelor de studiu.	
		Ref.2: (se poate continua cu indicatori de performanta proprii institutiei, la nivele superioare)	
	2. Servicii studențești	Min: Universitatea dispune de un număr minim de servicii sociale, culturale și sportive pentru studenți cum sunt: spații de cazare pentru cel puțin 10% din studenți, bază sportivă, diferite servicii de consiliere, care au o administrație eficientă.	
		Ref. 1: Universitatea oferă servicii variate studenților și dispune de programe speciale pentru asigurarea unei vieți studențești de calitate, pe care le monitorizează și le evaluează periodic	
Ref.2: (se poate continua cu indicatori de performanta proprii institutiei, la nivele superioare)			
C.6 – BAZA DE DATE ACTUALIZATĂ SISTEMATIC, REFERITOARE LA ASIGURAREA INTERNĂ A CALITĂȚII	S.C.6.1. SISTEME DE INFORMAȚII		
	1. Baze de date și informații	Min: Instituția are un sistem informatic care facilitează colectarea, prelucrarea și analiza datelor și informațiilor relevante pentru evaluarea și asigurarea instituțională a calității.	Se coreleaza cu secțiunea a)
Ref. 1: Pe lângă datele și informațiile privitoare la starea instituțională a calității, universitatea adună informații despre starea calității în alte universități din țară și străinătate, cu care se compară și pe baza cărora formulează în mod			

		diferențiat repere (benchmarks)	
		Ref.2: (se poate continua cu indicatori de performanta proprii institutiei, la nivele superioare)	
C.7 – TRANSPARENȚA INFORMAȚIILOR DE INTERES PUBLIC CU PRIVIRE LA PROGRAMELE DE STUDII ȘI, DUPĂ CAZ, CERTIFICATELE, DIPLOMELE ȘI CALIFICĂRILE OFERITE	<i>S.C.7.1. INFORMAȚIE PUBLICĂ</i>		
	1. Oferta de informații publice	Min: Universitatea și toate facultățile ei trebuie să ofere informații și date, cantitative și/sau calitative, actuale și corecte, despre calificările, programele de studiu, diplomele, personalul didactic și de cercetare, facilitățile oferite studenților și despre orice aspecte de interes pentru public, în general, și pentru studenți, în special.	
		Ref. 1: Informația oferită public de universitate este comparabilă, cantitativ și calitativ, cu cea oferită de universitățile din Spațiul European al Învățământului Superior	
		Ref.2: (se poate continua cu indicatori de performanta proprii institutiei, la nivele superioare)	
C.8 FUNCȚIONALITATEA STRUCTURILOR DE ASIGURARE A CALITĂȚII EDUCAȚIEI, CONFORM LEGII.	<i>S.C.8.1. STRUCTURA INSTITUȚIONALĂ DE ASIGURARE A CALITĂȚII EDUCAȚIEI ESTE CONFORMĂ PREVEDERILOR LEGALE ȘI ÎȘI DESFĂȘOARĂ ACTIVITATEA PERMANENT</i>		
	1. Comisia coordonează aplicarea procedurilor și activităților de evaluare și asigurare a calității	Min: Procedurile și activitățile de evaluare privind calitatea educației au fost elaborate și aprobate de Senatul universitar. Comisia elaborează raportul anual de evaluare internă și îl face public prin afișare sau publicare, inclusiv în format electronic, și formulează propuneri de îmbunătățire a calității educației .	
		Ref.1: Instituția implementează permanent măsurile de îmbunătățire a calității educației propuse de comisie și colaborează cu alte universități din țară sau din străinătate pentru identificarea și adoptarea bunelor practici în domeniile de calitate.	
		Ref.2: (se poate continua cu indicatori de performanta proprii institutiei, la nivele superioare)	