

UNIVERSITATEA DE VEST DIN TIMIȘOARA
FACULTATEA DE ECONOMIE ȘI DE ADMINISTRARE A AFACERILOR

Se aprobă,
ÎN ȘEDINȚA DE SENAT
Din data de 30.09.2013
Rector,
Prof. univ. dr. Marilen Gabriel PIRTEA

RAPORT DE AUTOEVALUARE

**A PROGRAMULUI POSTUNIVERSITAR BILINGV DE FORMARE ȘI DEZVOLTARE
PROFESIONALĂ CONTINUĂ**

**" *MANAGEMENTUL EXTERNALIZĂRII PROCESELOR DE AFACERI*
*(BUSINESS PROCESS OUTSOURCING MANAGEMENT)***

Timișoara 2013

RAPORT DE AUTOEVALUARE

1. EXPUNERE DE MOTIVE

Îmbunătățirea sistemului educațional implică o colaborare strânsă între mediul academic și mediul economico-social. Prin urmare, Facultatea de Economie și de Administrare a Afacerilor (FEAA) din cadrul Universității de Vest din Timișoara (UVT) în parteneriat cu Bosch Communication Center (BCC) din Timișoara își propune crearea unui cadru de colaborare între cele doua medii în scopul dezvoltării calității programelor educaționale furnizate populației din zona de vest a României.

În acest context și în conformitate cu prevederile legilor actuale Centrul de Educație Continuă și Învățământ la Distanță (CECID) al FEAA își propune să construiască și să ofere un program educațional cuprinzător, sub forma unui program postuniversitar bilingv (limba română și limba engleză) în domeniul **Managementul Externalizării Proceselor de Afaceri (Business Process Outsourcing Management)**. Programul își dorește să aibă o structură similară unui program de training profesional testat deja cu succes la nivel internațional.

În proiectarea acestui program s-a ținut cont de calificările și competențele de bază care sunt solicitate într-un număr mare de companii din zona de vest a României și de solicitările din ce în ce mai multe de personal specializat în acest domeniu pentru un număr din ce în ce mai mare de Share Service Center-uri care se doresc să fie constituite în perioada imediat următoare în zona de vest a țării.

Programul educațional elaborat în parteneriat de cele două instituții va avea un puternic caracter practic, propunându-și să transpună cunoștințele teoretice în practică, în acord cu tendințele actuale de pe piața educațională internațională. Menționăm că în plus față de partenerul principal (BCC), se dorește atragerea și a altor parteneri care vor putea asigura stagii de practică obligatorii, precum și livrarea unor seminarii de către experți practicieni, angajați ai companiilor respective.

Programul educațional se va realiza într-o strânsă colaborare între cadrele didactice din FEAA și experți practicieni din companii private prestigioase, precum Bosch Communication Center. În cadrul cursurilor propuse cadrele didactice vor susține partea teoretică a cursului, iar experții practicieni vor susține partea practică. Componenta practică a programului va fi completată și cu un stagiu de practică obligatoriu de minim trei luni asigurat de partenerii din mediul de afaceri.

Programul postuniversitar de specializare se va intitula "**Managementul Externalizării Proceselor de Afaceri (Business Process Outsourcing Management)**" și va avea durata unui an și se organizează având la bază art. 70 alin. (1) și (2) din legea Învățământului nr. 94/1995 precum și art. (1) și (2) din Ordonanța de urgență pentru modificarea Legii Învățământului nr. 84/1995.

În conformitate cu aceste prevederi, în Ordinul Ministrului nr. 3848 din 25.05.1998 aliniatul C1 se arată că: învățământul postuniversitar asigură specializarea în domenii sau extinderea și perfecționarea pregătirii atestate prin diploma de licență. Învățământul postuniversitar se organizează în instituții de învățământ superior acreditate în acest scop și se realizează prin studii aprofundate, studii academice postuniversitare, studii postuniversitare de specialitate și cursuri postuniversitare de perfecționare". Admiterea la cursurile postuniversitare de specializare se face pe

bază de admitere în baza cererii de înscriere și a dosarului cu documente solicitate, în limita locurilor disponibile anunțate.

Programul postuniversitar se încheie cu dizertație. Absolvenții programului primesc "Certificat de specializare postuniversitară" (art.75).

2. DATE GENERALE

NUMELE PROGRAMULUI:	Managementul Externalizării Proceselor de Afaceri (Business Process Outsourcing Management)
TIPUL PROGRAMULUI:	Curs postuniversitar de specializare în domeniul management și financiar, bilingv RO-EN
PERIOADA DE IMPLEMENTARE:	2 semestre
LOCAȚIE DE DESFĂȘURARE:	FEAA Timișoara str.J.H.Pestalozzi, nr.16 Sediul companiilor partenere
CUI SE ADRESEAZĂ?	Tuturor absolvenților de învățământ superior

3. DESCRIEREA PROGRAMULUI:

Programul face parte din categoria "hard skills" având o abordare intensivă, practică și concentrată, precum și accesibilitate din punct de vedere financiar.

MISIUNEA ȘI OBIECTIVELE STRATEGICE

În spiritul ideii de „învățare pe tot parcursul vieții”, programul se adresează tuturor absolvenților din învățământul universitar economic și nu numai, care doresc să se specializeze în domeniul managementului, să cunoască abordările moderne ale problemelor organizaționale, în vederea creșterii performanțelor profesionale individuale, dar și în avantajul strategic al companiilor. Totodată, programul nu exclude participarea absolvenților de studii superioare cu alt profil interesați de dobândirea cunoștințelor de specialitate în domeniul abordat prin programul postuniversitar (antreprenori, persoane interesate de reconversia profesională etc.).

MISIUNEA programului se poate rezuma astfel: facilitarea dobândirii de competențe în domeniul managementului precum și înțelegerea modalităților de integrare a acestor competențe în activitățile economice derulate la nivelul unei organizații.

OBIECTIVELE STRATEGICE sunt:

- Dezvoltarea unei viziuni integratoare asupra sistemelor manageriale ale organizațiilor;

- Dobândirea abilităților de utilizare a unor instrumente operaționale utile în managementul proceselor de afaceri externalizate;
- Dezvoltarea competențelor în domenii diverse precum managementul proiectelor, managementul riscurilor, managementul calității etc.;
- Gestiunea serviciilor de externalizare a proceselor de afaceri.

4. BENEFICII

- Interacțiunea studenților cu un număr impresionant de experți practicieni din cadrul unor companii de prestigiu, atât de la nivel național cât și internațional;
- Stagiul de practică relevant desfășurat în companii de prestigiu;
- Burse private oferite de companiile partenere.

5. STRUCTURA ȘI MODUL DE ORGANIZARE

Programul se va desfășura cu o grupă de studenți formată din minim **25 de persoane**. Admiterea la programul postuniversitar de specializare se face pe bază de **fișă de înscriere**, **dosar de înscriere** în limita locurilor anunțate și **examen de admitere sub formă de interviu**, iar durata standard a studiilor va fi de **două semestre, în regim de taxă**.

Programul în varianta standard se va desfășura în spațiile de învățământ ale FEAA, precum și în spațiile puse la dispoziție de către companiile partenere în cadrul programului, companii care de altfel asigură stagiile de internship.

La fiecare dintre discipline, cursanții vor fi evaluați de către cadrul didactic împreună cu expertul practician, prin acordarea unei note, reflectând atât implicarea în activitățile aferente cursului, cât și la activitățile practice.

Quantumul taxei se va stabili la începutul fiecărui an universitar luând în considerare costurile de școlarizare estimate pe un student, precum și prețurile practicate pe piața pregătirii profesionale pentru programe cu durata și complexitatea similară. Veniturile din taxele de școlarizare se vor constitui în venituri proprii și vor fi folosite în conformitate cu dispozițiile legale în vigoare pentru plata orelor de curs susținute de cadrele didactice. Salarizarea cadrelor didactice care desfășoară activități în cadrul acestui curs se face în regim de plată cu ora pe baza unui stat de funcțiuni aprobat. Menționăm că la o taxă de școlarizare propusă de **2.500 lei** și un număr minim de 25 studenți se acoperă cheltuielile cu salariile cadrelor didactice, precum și contribuția de 25% către UVT.

Plata orelor de seminar susținute de către experții practicieni va fi suportată integral de către partenerul Bosch Communication Center.

BAZA MATERIALĂ

Activitățile didactice se vor desfășura în spațiile de învățământ ale Facultății de Economie și de Administrarea Afacerilor, precum și în spațiile puse la dispoziție de companiile partenere.

Mijloacele didactice utilizate sunt:

- computer portabil + videoproiector;
- materiale de curs în format electronic (se va utiliza o platformă on-line) și materiale în format tipărit;
- PC-uri din laboratoarele FEAA, conectate la internet;

- Softuri de simulare (Simulatorul de Afaceri al FEAA)

6. CONȚINUTUL PROCESULUI DE ÎNVĂȚĂMÂNT

Planul de învățământ al programului postuniversitar de specializare răspunde misiunii și obiectivelor strategice stabilite, cuprinzând disciplinele care oferă cunoștințele de specialitate solicitate, fiind bine structurat și adaptat la cerințele cursanților potențiali.

Planul de învățământ al programului postuniversitar de specializare, precum și cadrele didactice care urmează să susțină cursurile, sunt prezentate în următorul tabel:

Nr. Crt.	Denumirea disciplinei	Cadru didactic FEAA	Expert practician	Nr. credite	Nr.ore
SEMESTRUL I					
1	Outsourcing and BPO	Lect.univ.dr. Eموke FEDER	Expert practician	4	42
2	Shared Services Framework	Lect.univ.dr. Delia GLIGOR	Expert practician	4	42
3	Benchmarking	Lect.univ.dr. Eموke FEDER	Expert practician	4	42
4	Change Management	Prof.univ.dr. Mariana PREDIȘCAN	Expert practician	4	42
5	Project Management	Conf. dr. Andrei PELIN / Lect.univ.dr. Delia GLIGOR	Expert practician	4	42
6	Financial Management	Asist.univ.dr. Claudiu BOȚOC	Expert practician	4	42
7	Risk management	Lect.univ.dr. Gabriel BÎZOI	Expert practician	4	42
SEMESTRUL al II-lea					
8	Negotiation	Conf.univ.dr. Renate NIȚU	Expert practician	4	42
9	People Management	Conf.univ.dr. ABRUDAN Denisa	Mihai Drăgoi	4	42
10	Quality Management	Prof.univ.dr. Carmen BĂBĂIȚĂ	Expert practician	4	42
11	Knowledge Management	Conf.univ.dr. Claudiu BRANDAS	Expert practician	4	42
12	Governance & Compliance	Conf.univ.dr. Ovidiu BUNGET	Expert practician	4	42
13	Customer and Stakeholder Service	Lect.univ.dr. Ciprian ADAM	Expert practician	4	42
14	Communication and culture	Prof.univ.dr. Nicolae BIBU / Conf.univ.dr. Laura BRANCU	Expert practician	4	42
15	Internship		Expert practician	4	42

			TOTAL credite	60	630
--	--	--	----------------------	-----------	------------

Notă: orele specifice disciplinelor nr. 1-14 constă în 14 ore curs / semestru și 28 ore seminar (inclusiv activități practice) / semestru

Fiecare disciplină conține câte 14 ore de abordare teoretică (curs), 14 ore de seminar prin care se vor prezenta studii de caz relevante pentru domeniu abordat de disciplină, anumite particularizări ale unor metodologii abordate la curs și 14 ore de proiecte practice în care cursanților li se cere în general să rezolve anumite studii de caz utilizând metodologia de la curs și indicațiile de la activitățile de seminar.

Unitățile de competență acoperite de programul postuniversitar de formare și dezvoltare profesională continuă " **Managementul Externalizării Proceselor de Afaceri (Business Process Outsourcing Management)**", conform ANC decembrie 2012:

Cod SO	Denumire standard ocupațional	Denumire ocupație COR	Cod COR ISCO 88	Cod COR ISCO 08
R60	Manager îmbunătățire procese	Manager îmbunătățire procese	241946	242108
R62	Responsabil proces	Responsabil proces	241931	242104
R63	Specialist în procese	procese	241928	242102

7. ÎNSCRIEREA CURSANȚILOR

Condiții de înscriere:

- Absolvent al studiilor de licență (indiferent de profil);
- Nivel mediu sau avansat al limbii engleze;
- Cunoașterea limbii germane constituie un avantaj.

Dosarul de înscriere va cuprinde următoarele documente:

- Fișă de înscriere eliberată de facultate;
- Copie legalizată după diploma de licență;
- Foaie matricolă;
- Copie legalizată după certificatul de naștere/buletin de identitate;
- Copie legalizată a certificatului de căsătorie sau a documentului care atestă schimbarea numelui inițial de familie;
- Adeverință medicală eliberată de medicul de familie;
- 2 fotografii color (3x4)
- Chitanță de achitare a taxei de înscriere;

La depunerea dosarului, cursantul va plăti taxa de înmatriculare în valoare de **100 RON**.

Examen de admitere:

- Interviu în limba engleză pe baza unei tematici comunicate.

Calendarul admiterii va fi stabilit în timp util și va fi postat pe siteul FEEA, astfel încât programul să debuteze în luna ianuarie 2014.

8. FINALIZAREA CURSULUI

Verificarea finală a cunoștințelor se va realiza în cadrul unui **colocviu pentru susținerea unei lucrări de disertație**.

Se acordă o diplomă **de studii postuniversitare de specializare** avizată de **Ministerul Educației, Cercetării, Tineretului și Sportului (MECTS)**.

9. CONCLUZII

În final, evidențiem faptul că, înființarea acestui program postuniversitar răspunde unei cereri reale a pieței pregătirii profesionale, este în spiritul ideii de „învățare pe tot parcursul vieții” și va contribui la îmbunătățirea imaginii și a prestigiului de care se bucură Facultatea de Economie și de Administrare a Afacerilor și Universitatea de Vest din Timișoara.

Decan FEAA,

Conf. univ. dr. Ovidiu Octavian MEGAN

Coordonator CECID FEAA,

Lect. univ. dr. Gabriel Bîzoi

Director curs,

Conf. univ. dr. Ovidiu Octavian MEGAN

ANEXA 1 – Planul de Invatamant

Universitatea de Vest din Timișoara

Facultatea de Economie și de Administrare a Afacerilor

Departamentul de Management

Program postuniversitar de formare și dezvoltare profesională continuă: Managementul Externalizării
Proceselor de Afaceri (Business Process Outsourcing Management)

Forma de învățământ: ZI

Domeniu de licență pe care se fundamentează programul de studii: Management

Standardul ocupațional pe care se fundamentează programul de studii: 241946, 241931, 241928

Competențe:

Planul de învățământ

valabil începând cu anul universitar 2013 - 2014

Nr. crt.	Disciplina	Activități didactice					Nr. credite	Forma de evaluare
		C	S	L	P	AP		
SEMESTRUL I								
1.	Outsourcing and BPO	14	14		14		4	Examen
2.	Shared Services Framework	14	14		14		4	Examen
3.	Benchmarking	14	14		14		4	Examen
4.	Change Management	14	14		14		4	Examen
5.	Project Management	14	14		14		4	Examen
6.	Financial Management	14	14		14		4	Examen
7.	Risk management	14	14		14		4	Examen
Număr total de ore semestrul I		98	98		98			
SEMESTRUL al II -lea								
8.	Negotiation	14	14	14	14		4	Examen
9.	People Management	14	14	14	14		4	Examen
10.	Quality Management	14	14	14	14		4	Examen
11.	Knowledge Management	14	14	14	14		4	Examen
12.	Governance & Compliance	14	14	14	14		4	Examen
13.	Customer and Stakeholder Service	14	14	14	14		4	Examen
14.	Communication and culture	14	14	14	14		4	Examen
15.	Internship					42	4	Examen
Număr total de ore semestrul al II-lea		98	98		98	42		

Rector,
Prof. univ. dr. Marilen Gabriel PIRTEA

Decan,
Conf. univ. dr. Ovidiu Octavian MEGAN