



RDAC-2022-01

RAPORT DE ACTIVITATE AL DEPARTAMENTULUI DE ASIGURARE A CALITĂȚII - 2022

Activitatea Departamentului de Asigurare a Calității (D.A.C.) s-a derulat în cursul anului 2022 conform Planul operațional anual aprobat al departamentului, asigurând contextul necesar pentru realizarea obiectivelor strategice ale calității stabilite:

- Promovarea excelenței prin controlul calității la nivelul tuturor proceselor didactice și suport.
- Fundamentarea și dezvoltarea unui sistem de management al calității care să integreze toate cerințele legale și reglementate privind calitatea, aplicabile la nivelul proceselor didactice și suport.
- Creșterea gradului de conștientizare privind importanța calității, prin implicarea tuturor angajaților și a studenților în activitățile specifice referitoare la calitate și prin dezvoltarea unei comunicări eficiente pentru diseminarea documentelor calității, precum și a rezultatelor obținute prin îmbunătățirea continuă.

Prin activitățile sale DAC a asigurat implementarea cerințelor SMC și a altor reglementări specifice aplicabile, precum și monitorizarea și analiza rezultatelor pentru:

- îndeplinirea cerințelor identificate dar și creșterea continuă a gradului de satisfacție a studenților, a celorlalți membri ai comunității universitare, precum și a celorlalte părți interesate, față de serviciile oferite de universitate ;
- evaluarea nivelului la care se asigură desfășurarea corespunzătoare a tuturor proceselor, cu infrastructura și resursele necesare, într-un mediu de lucru adecvat conform cerințelor identificate sau necesare;
- conformarea tuturor proceselor derulate în cadrul universității - didactice și administrative - la legislația și reglementările aplicabile ;
- analiza rezultatelor și identificarea oportunităților pentru îmbunătățirea continuă a performanțelor și eficacității sistemului de management al calității.

Activitățile de evaluare, analiză și stabilire de măsuri adecvate, derulate sau monitorizate de DAC au avut ca scop cuantificarea unor rezultate care să răspundă cerințelor relevante și să reprezinte dovezi pentru implementarea SMC, dar și pentru alte situații auto/evaluare periodică a calității serviciilor educative, de cercetare sau suport reglementate (ARACIS, EUA, sistem de control intern managerial și altele).

Rezultatele obținute din derularea principalelor activități în cadrul DAC sunt redactate în continuare.



1. Evaluări interne privind calitatea educației și a serviciilor oferite de universitate studenților

Departamentul de Asigurare a Calității a colaborat cu compartimentele/ persoanele responsabile pentru a se asigura derularea evaluărilor periodice interne, conform procedurilor regulamentelor sau metodologiilor interne, pentru a cuantifica nivelul satisfacției clienților interni pentru serviciile oferite de universitate, respectiv pentru a disemina aspectele de bune practici constatate și pentru a preveni, prin măsuri adecvate, apariția unor eventuale neconformități.

1.1. Evaluări efectuate la nivel de facultăți

În cursul anului 2022 s-a realizat evaluarea anuală a performanțelor cadrelor didactice în baza Metodologiei proprii de evaluare.

Tipurile de evaluări realizate conform Metodologiei proprii sunt :

- **Autoevaluarea** pe baza criteriilor: elaborare materiale didactice, cercetarea științifică, recunoașterea națională și internațională, activitatea cu studenții și activitatea în comunitatea academică.
- **Evaluarea anuală a performanțelor cadrelor didactice de către șeful ierarhic și evaluarea de către colegi** în baza unor criterii care vizează activitatea didactică, științifică și în comunitatea academică.
- **Evaluarea anuală a cadrelor didactice de către studenți** (predare, învățare, evaluare), realizată online prin aplicația QUANTIS.

DAC a colaborat cu conducerile facultăților pentru demararea procesului de evaluare a activității cadrelor didactice pe toate cele patru paliere de evaluare. De asemenea, DAC a avut un rol important în demararea și monitorizarea procesului de evaluare a cadrelor didactice de către studenți, la finalul fiecărui modul de pregătire didactică a studenților, prin aplicația online utilizată și comunicarea rezultatelor evaluării către conducerile facultăților, pentru a fi analizate, transmise cadrelor didactice ca instrument pentru stabilirea măsurilor de îmbunătățire la nivel de cadru didactic sau a actului didactic în ansamblu.

1.1.1. Evaluarea cadrelor didactice de către studenți

Procesul de evaluare se realizează online, prin aplicația informatică utilizată la nivel de universitate, prin care se urmărește asigurarea accesului la evaluare a unui număr cât mai mare de studenți, asigurarea obiectivității, transparenței și relevanței rezultatelor prin transpunerea acestora sub forma unor rapoarte care vor fi utilizate ca instrument de evaluare a calității procesului educațional și stabilirea unor direcții de dezvoltare/îmbunătățire a actului educațional și de cercetare.

Pentru notarea celor 10 întrebări din Chestionarul de evaluare a cadrelor didactice de către studenți s-a aplicat următorul punctaj: **1-nesatisfacător; 2-satisfacător; 3-mediu; 4-bine; 5-foarte bine.**



Rezultatele sintetice, pentru anul universitar 2021-2022 sunt redată în Tabelele 1.1. și 1.2., aranjate în ordinea mediilor obținute de facultăți. Evaluarea s-a realizat la sfârșitul fiecărui modul de predare, iar rezultatele au fost centralizate pe semestru de activitate didactică.

Tabel 1.1 Evaluarea cadrelor didactice de către studenți - Rezultatele, pe facultăți, pentru semestrul I , anul universitar 2021-2022

Facultate	Nr. studenti evaluatori	Rezultat (media pe facultate)
<i>Facultatea de Științe și Litere "Petru Maior"</i>	166	4,84
<i>Facultatea de Inginerie și Tehnologia Informației</i>	277	4,54
<i>Facultatea de Medicină Dentară</i>	360	4,48
<i>Facultatea de Farmacie</i>	134	4,48
<i>Facultatea de Medicină</i>	568	4,43
<i>Facultatea de Economie și Drept</i>	863	4,42
<i>Facultatea de Medicină în limba engleză</i>	103	4,03
Media generală		4,46
Total studenți evaluatori		2471

Tabel 1.2 Evaluarea cadrelor didactice de către studenți - Rezultatele, pe facultăți, pentru semestrul II , anul universitar 2021-2022

Facultate	Nr. studenti evaluatori	Rezultat (media pe facultate)
<i>Facultatea de Inginerie și Tehnologia Informației</i>	91	4,71
<i>Facultatea de Farmacie</i>	219	4,62
<i>Facultatea de Medicină în limba engleză</i>	8	4,61
<i>Facultatea de Medicină Dentară</i>	204	4,59
<i>Facultatea de Economie și Drept</i>	334	4,50
<i>Facultatea de Medicină</i>	575	4,45
<i>Facultatea de Științe și Litere "Petru Maior"</i>	141	4,38
Media generală		4,51
Total studenți evaluatori		1572



Mediile obținute la nivelul tuturor facultăților corespunde calificativului **Foarte bine**. Aspectele detaliate/punctuale ale rezultatelor evaluării activității cadrelor didactice sunt analizate de către conducerile facultăților, de CEAC-urile pe facultate și sunt stabilite măsuri de îmbunătățire adecvate. Concluziile analizei sunt transmise CEAC pe universitate pentru a se identifica și disemina situațiile de bune practici sau aspectele care necesită îmbunătățire sau măsuri preventive adecvate pentru a evita apariția neconformităților în special în activitățile de pregătire profesională ale studenților. Analiza detaliată a acestor rezultate face obiectul unor rapoarte separate care vor fi făcute publice pe canalele de comunicare stabilite la nivel de universitate/facultăți.

1.1.2. Evaluarea satisfacției absolvenților Universității de Medicină, Farmacie, Științe și Tehnologie „George Emil Palade”, din Târgu Mureș (UMFST G.E. Palade Tg. Mureș)

Pentru evaluarea absolvenților UMFST G.E. Palade Tg. Mureș au fost chestionați 496 de absolvenți, din care 365 de persoane au absolvit studii de licență și 131 sunt absolvenți de masterat., în general în situația în care s-au prezentat pentru eliberarea actelor de studii. Evaluarea satisfacției absolvenților universității este foarte importantă pentru că oferă o viziune de ansamblu a percepției absolvenților unui ciclu de studiu, reprezintă un cumul de aprecieri / experiențe mai bine fundamentate pe parcursul studiilor și contribuie la identificarea punctelor slabe care pot fi eliminate prin măsuri preventive, corective sau de îmbunătățire. Chestionarul aplicat, reglementat prin procedura operațională UMFST-PO-AC-03 în vigoare, cuprinde 15 itemi de evaluare care vizează aspecte relevante privind percepția absolvenților privind calitatea serviciilor oferite de universitate, privind activitatea de didactică și de predare, de pregătire practică, aprecierea pregătirii cadrelor didactice, oportunități de dezvoltare profesională, accesul absolvenților pe piața muncii etc.

Rezultatele prelucrării și centralizării rezultatelor, pe facultăți este redată în tabelul de mai jos:

Tabel 1.3. Rezultatele sintetice, pe facultăți, a evaluării satisfacției absolvenților

Facultate	Rezultat* (media pe facultate) Absolvenți licență	Rezultat* (media pe facultate) Absolvenți masterat
Facultatea de Medicină	2,99	3,31
Facultatea de Medicină Dentară	2,70	-
Facultatea de Farmacie	3,26	3,63
Facultatea de Economie și Drept	3,20	3,21
Facultatea de Inginerie și Tehnologia Informației	3,25	3,49
Facultatea de Științe și Litere "Petru Maior"	3,27	3,66
Media pe universitate	3,11	3,46



**Punctaj: 1-1,75 nesatisfăcător (urgent modificat /corectat); > 1,75-2,5 – satisfăcător (trebuie modificat /corectat); > 2,5-3,25 – bine (poate fi îmbunătățit); > 3,25-4 – foarte bine (momentan nu sunt necesare îmbunătățiri).*

Media generală obținută pe universitate este de 3,11 pentru studiile de licență, care corepunde calificativului **bine** și 3,46 pentru studiile de masterat, care corespunde calificativului **foarte bine**.

Aspectele cele mai bine punctate de către absolvenții de licență, din itemurile aplicate în chestionar sunt: pregătirea profesională a cadrelor didactice, dotarea Bibliotecii (disponibilitatea și actualitatea materialelor, accesul la calculatoare, internet etc.), oportunitățile de studiu în străinătate (burse de studiu, schimburi internaționale), oportunități de dezvoltare profesională (congrese, manifestări științifice, concursuri, proiecte etc.), calitatea, actualitatea și utilitatea cunoștințelor teoretice de la cursuri, relevanța și utilitatea cursurilor pentru specializarea aleasă, măsura în care diploma de absolvent al UMFST G.E. Palade Tg. Mureș asigură accesul pe piața muncii. Punctaje mai mici s-au constatat în cazul itemurilor: varietatea cursurilor opționale; modul de predare, Interactivitatea și atractivitatea modului de predare, modalitatea de evaluare și notare a cunoștințelor.

Absolvenții nivel masterat au apreciat cel mai bine pregătirea profesională a cadrelor didactice, calitatea, actualitatea și utilitatea cunoștințelor teoretice de la cursuri, dotarea Bibliotecii (disponibilitatea și actualitatea materialelor, accesul la calculatoare, internet etc.), interactivitatea și atractivitatea modului de predare, însă la toți itemii punctajele corespund calificativului foarte bine.

În raportul specific privind evaluarea satisfacției absolvenților sunt evidențiate aspectele semnalate de către aceștia, care exprimă o cerință de îmbunătățire.

1.1.3. Evaluarea internă a programelor de studii

DAC a colaborat cu CEAC la nivel de universitate pentru revizuirea procedurii proprii privind evaluarea internă a programelor de studii, prin includerea programelor de masterat și doctorat în evaluare, care este în curs de analiză pentru aprobare și care ulterior va fi difuzată către cei interesați pentru aplicarea corespunzătoare.

Rapoartele de evaluare elaborate pentru fiecare program de studii au fost centralizate de către CEAC pe facultăți, împreună cu măsurile de îmbunătățire stabilite, care vor fi apoi analizate de CEAC pe universitate. Aspectele de bune practici sau elementele comune care fac obiectul unor îmbunătățiri prin măsuri adecvate vor fi diseminate către cei interesați și vor fi preluate de către DAC și tratate corespunzător în cadrul activităților de monitorizare/evaluare a funcționării sistemului de management al calității, în acord cu toate cerințele de calitate aplicabile proceselor educative și suport din cadrul universității.

1.2. Evaluarea internă privind gradul de satisfacție al studenților și cadrelor didactice în legătură cu serviciile administrative oferite de universitate

Evaluarea s-a realizat la locul de furnizare a serviciilor respective, prin plasarea unor chestionare care au fost completate de către beneficiarii serviciilor, conform procedurii



operaționale specifice, *UMFST-PO-AC-03-Evaluarea satisfacției studenților și cadrelor didactice privind administrația universității.*

Procesul de evaluare a satisfacției membrilor comunității universitare pentru serviciile furnizate de către compartinte este un proces continuu. Chestionarele de evaluare specifice au fost aplicate la Căminele studențești, Spațiile de cazare „ALMA MATER”, Microcantină, Bibliotecă, Centrul de Recuperare și Instruire „Salus per Aquam”, Departamentul de Asigurare a Calității, Școala Doctorală pentru studenți Doctoranzi respectiv Masteranzi, Secretariatul General al Universității, Secretariatele Decanatelor a Facultăților de Medicină, Farmacie, de Medicină Dentară, Inginerie, IOSUM, Registratură, Serviciul Resurse Umane, Oficiul de Admitere, Compartimentul Situațiilor de Urgență, Departamentul de Formare Profesională Continuă, Serviciul Parc Auto, Serviciul Financiar-Contabil, Grădina Botanică, Serviciul Juridic, SSM, Medicina Muncii și Protecția Datelor, Centrul Avansat de Cercetări Medicale și Farmaceutice, CEIPSCU (Compartimentul de Evaluare Internă a Programelor de Studii și Curriculă Universitară) și RCCI. DAC a asigurat coordonarea activităților conform procedurii aplicabile, a centralizat rezultatele și necesitățile de îmbunătățire semnalate, transmise de către compartimente și a diseminat rezultatele, pentru a crește gradul de conștientizare a personalului privind importanța fiecărui angajat în asigurarea și menținerea calității.

O situație sintetică a numărului de chestionare aplicate și a rezultatelor obținute la evaluarea este redată în Tabelul 1.4.

Tabelul 1.4. Situația sintetică a numărului de chestionare aplicate și a rezultatelor obținute la evaluare

Nr. crt.	Compartiment	Media obținută*	Chestionare completate	Calificativul corespunde nt
1.	Secretariatul Decanat Facultatea de Medicină	2,39	1354	satisfăcător
2.	Secretariatul Decanat Facultatea de Farmacie	3,81	53	foarte bine
3.	Secretariatul Decanat Facultatea de Medicina Dentară	3,17	533	bine
4.	Secretariatul Decanat Facultatea de Inginerie și Tehnologia Informației	3,92	39	foarte bine
5.	Secretariatul Decanat Facultatea de Economie și Drept	3,85	34	foarte bine
6.	Școala Doctorală (studenți-doctoranzi)	3,81	67	foarte bine
7.	Școala Doctorală(studenți-masteranzi)	3,84	50	foarte bine
8.	IOSUM	3,94	15	foarte bine
9.	CEIPSCU	3,98	14	foarte bine
10.	Centrul Avansat de Cercetări Medicale și Farmaceutice	3,96	18	foarte bine



11.	Secretariatul General	3,75	53	foarte bine
12.	Registratura Generală a Universității	3,94	192	foarte bine
13.	Biblioteca	3,55	215	foarte bine
14.	Căminele studențești	3,23	848	bine
15.	Oficiul pentru Admitere	4,00	14	foarte bine
16.	Departamentul Formare Profesionala Continua	3,98	16	foarte bine
17.	Microcantina	3,81	120	foarte bine
18.	Spațiile de cazare ALMA MATER	3,99	38	foarte bine
19.	Centrul de Recuperare și Instruire „SALUS PER AQUAM”	4,00	44	foarte bine
20.	Serviciul Grădina Botanică	3,99	13	foarte bine
21.	Departamentul de Asigurare a Calității	3,95	24	foarte bine
22.	Serviciul Juridic, SSM, Medicina Muncii și Protecția Datelor	4,00	40	foarte bine
23.	Serviciul RCCI	3,78	42	foarte bine
24.	Serviciul Financiar Contabil	3,49	19	foarte bine
25.	Serviciul Resurse Umane	3,73	35	foarte bine
26.	Compartiment Parc Auto	3,30	11	foarte bine
27.	Compartimentul Situații de Urgență	3,96	28	foarte bine

*Punctaj: 1-1,75 nesatisfăcător (urgent modificat /corectat); > 1,75-2,5 – satisfăcător (trebuie modificat /corectat); > 2,5-3,25 – bine (poate fi îmbunătățit); > 3,25-4 – foarte bine (momentan nu sunt necesare îmbunătățiri).

Toate sugestiile formulate de către evaluatori au fost centralizate în funcție de tipul serviciului evaluat pentru identificarea măsurilor de îmbunătățire adecvate și se regăsesc în raportul anual asupra evaluării satisfacției studenților și cadrelor didactice față de serviciile oferite de universitate. Aceste valori și calitative, împreună cu propunerile sugerate de membrii comunității academice conturează măsuri de intervenție concrete, pentru soluționarea punctelor slabe, care vor fi cuprinse în planuri de măsuri de îmbunătățire. Ceea ce se conturează ca măsură de îmbunătățire la nivelul acestui proces este o mai bună comunicare și promovare a activității de evaluare la nivel de compartimente, astfel încât să se asigure creșterea numărului de evaluatori, pentru a obține rezultate mult mai relevante în raport cu percepția lor privind calitatea serviciilor didactice sau suport, furnizate de compartimentele specializate.

1.3. Rezultatele auditurilor interne

Auditarea internă privind funcționarea SMC s-a realizat în baza Programului anual de audituri interne pentru domeniile specifice activităților de învățământ, precum activitățile administrative derulate în cadrul UMFST G.E.Palade Tg. Mureș.

Pentru a duce la îndeplinirea obiectivului principal al auditurilor - evaluarea stadiului de implementare și funcționare a SMC la nivelul proceselor pentru a asigura îmbunătățirea continuă, DAC a abordat posibilitatea realizării auditurilor atât on-site, cât și on-line. Pentru auditurile on-

line s-a aplicat instrucțiunea de lucru, care descrie această situație . Din totalul celor 44 de audituri efectuate 2 audituri au fost realizate on-line, respectându-se în toate situațiile cerințele pentru obținerea unor rezultate obiective, relevante adecvate, în raport cu criteriile de audit stabilite.

Ca măsură de conformare în raport cu cerințele de asigurare a calității și pentru îmbunătățirea continuă, cu accent pe asigurarea excelenței în procesul educațional și de cercetare, verificarea îndeplinirii criteriilor de audit în domeniul calității a fost astfel realizată încât să răspundă și cerințelor criteriilor și indicatorilor ARACIS, respectiv standardelor de control intern managerial. Chestionarele de audit au fost astfel actualizate încât aspectele evaluate și dovezile consemnate să poată fi prezentate și în cadrul evaluărilor instituționale sau pe programe de studii ale ARACIS sau ale altor organisme de evaluare.

În urma auditurilor interne desfășurate s-au identificat aspectele pozitive privind funcționarea SMC, dar și situațiile care necesită îmbunătățire, pentru care s-au formulat o serie de recomandări.

Analizând ponderea recomandărilor de aceeași natură, formulate la mai multe compartimente, deși se constată multe situații de îmbunătățire totuși, în continuare, predomină recomandările privind:

- Revizuirea și actualizarea fișelor de post, cu accent pe verificarea minuțioasă a tuturor elementelor din conținutul acestora.
- Îmbunătățirea înregistrării, păstrării și asigurării trasabilității documentelor în cadrul unor compartimente.
- Realizarea/ monitorizarea /evaluarea satisfacției clienților interni privind serviciile oferite de către compartimentele de specialitate.
- Documentarea monitorizării și analizei rezultatelor în evaluarea satisfacției clienților și după caz implementarea unor măsuri de îmbunătățire.
- Verificarea, actualizarea de către unele compartimente, pe siteul instituțional, pe subdomeniul alocat, a informațiilor specifice/relevante pentru comunitatea universitară sau pentru mediul extern .
- Elaborarea/revizuirea/actualizarea unor documente SMC specifice-regulamente, proceduri, instrucțiuni de lucru, pentru îmbunătățirea funcționării sau monitorizării activităților descrise.
- Reinstruirea personalului privind elaborarea documentelor SMC, referitor la utilizarea tuturor elementelor din formatul standard al procedurilor și instrucțiunilor de lucru.
- Reglementarea/documentarea/monitorizarea activității unor comisii de lucru, constituite în special în cadrul facultăților, pentru a furniza dovezi privind acțiunile de îmbunătățire continuă a activităților didactice.

Pe durata derulării auditurilor s-a constatat o îmbunătățire continuă a percepției și implicării angajaților privind funcționarea SMC, precum și preocuparea pentru implementarea și îmbunătățirea documentelor SMC aprobate. În toate compartimentele s-au asigurat condițiile necesare desfășurării auditului, personalul a dat dovadă de transparență, disponibilitate și colaborare deschisă cu echipa de auditori.

1.4. Auditul extern privind funcționarea SMC

În cursul anului 2022 nu au fost identificate reclamații externe cu privire la sistemul de management al calității. Nu au fost identificate, de la părțile interesate din exterior, neconformități privind funcționarea proceselor interne și adecvarea la cerințele ISO 9001:2015.

Concluziile auditului extern, asigurat de către organismul de certificare TÜV-Austria România, privind funcționarea sistemului de management al calității, conform certificării deținute, au fost pozitive, fiind apreciat modul de implementare a standardului ISO 9001:2015.

Auditul extern de recertificare din 2022 a avut ca rezultat menținerea certificării SMC.

1.4.1. Evaluare externă ARACIS

În cursul anului 2022 a existat o activitate susținută de evaluare externă a unor programe de studii, pentru obținerea/menținerea acreditării, respectiv pentru autorizarea de funcționare a celor nou introduse, precum și pentru evaluarea instituțională periodică a calității educației. Situația programelor supuse evaluării externe ARACIS, a căror documentații pregătite pentru vizitele ARACIS au fost avizate și de către DAC și pentru care DAC a primit Rapoartele Consiliului ARACIS este redată mai jos:

Nivel studii: Licență 2022

Nr. crt.	Facultatea	Domeniul de licență	Programul de studii universitare de licență	Tipul evaluării	Forma de învățământ	Avizul Consiliului ARACIS
1.	Farmacie	Chimie	Chimie tehnologică	autorizare de funcționare provizorie	IF	autorizare de funcționare provizorie
2.	Farmacie	Sănătate	Cosmetică medicală și tehnologia produsului cosmetic	acreditare	IF	acreditare
3.	Medicină	Sănătate	Asistență medicală generală (Bistrița)	autorizare de funcționare provizorie	IF	autorizare de funcționare provizorie
4.	Economie și Drept	Științe administrative	Administrație publică	evaluare periodică	IF	menținerea acreditării
5.	Economie și Drept	Administrarea afacerilor	Economia comerțului, turismului și serviciilor	evaluare periodică	IF	menținerea acreditării
6.	Medicină	Sănătate	Medicină (limba maghară)	evaluare periodică	IF	menținerea acreditării
7.	Științe și Litere „Petru Maior”	Studii de securitate	Studii de securitate	acreditare inițială	IF	acreditare

Nivel studii: Master 2022

Nr.crt.	Domeniul de masterat	Programul de studii univ. de master	Tipul evaluării	Forma de învățământ	Avizul Consiliului ARACIS
1.	Știința sportului și educației fizice	Educație fizică și consiliere sportivă	evaluare periodică	IF	Menținerea acreditării



În cursul anului 2022 a avut evaluarea instituțională periodică externă, pentru care D.A.C. participat la întocmirea dosarului pentru evaluarea instituțională/a programelor de studii selectate în cadrul acestei evaluări, cu date/documente solicitate de comisia desemnată pentru prelucrarea datelor necesare. Rezultatul evaluării la nivel instituțional a fost menținerea calificativului **GRAD DE ÎNCREDERE RIDICAT**.

În cadrul acestei evaluări au fost verificate programele de studii de **licență Asistență medicală generală (linia de studii română și linia de studii maghiară), Medicină dentară (linia de studii română și linia de studii maghiară), Farmacie (linia de studii română și linia de studii maghiară), Medicină (în limba engleză), Informatică, Comunicare și relații publice, Finanțe și bănci și programul de studii de masterat Afaceri inovative în turism și servicii (schimbat denumirea din Administrarea afacerilor în comerț, turism și alte servicii)**. Pentru toate programele de studii evaluate în cadrul evaluării externe instituționale s-a decis menținerea acreditării.

1.5. Alte activități realizate în anul 2022 și care vizează calitatea proceselor

1.5.1. Instruirea personalului în domeniul asigurării calității

Pentru menținerea și dezvoltarea sistemului de management al calității, Departamentul de Asigurare a Calității, în colaborare cu responsabilii de procese, realizează instruirea continuă a angajaților, pentru creșterea gradului de conștientizare și implicare în îmbunătățirea continuă a calității.

Departamentul de Asigurare a Calității a elaborat și actualizează continuu un material intern de instruire, care este distribuit compartimentelor pentru instruirea și conștientizarea angajaților, fiind corelat cu cerințele actualizate privind implementarea sistemului de control intern managerial.

1.5.2. Modificări/îmbunătățiri ale documentelor specifice SMC

Documentația sistemului de management al calității, care reglementează activitățile specifice derulate în cadrul universității, conține:

Tip document SMC	Nr. documente de acest tip
Manualul calității	1
Proceduri de sistem	3
Proceduri operaționale	169
Regulamente, metodologii, coduri	108
Instrucțiuni de lucru	51
Total	332

Pentru Documentația SMC este asigurat accesul controlat al fiecărei părți interesate și/sau a autorităților de reglementare. Documentația SMC este accesibilă și cunoscută de către întreg personalul universității, în funcție de atribuțiile specifice și conexiunea cu alte procese.

Pe parcursul anului 2022 a fost continuată verificarea, revizuirea, armonizarea a unui număr considerabil de documente cuprinse în sistemul de management al calității, astfel încât acestea să reprezinte un instrument eficient de lucru dar și de control al proceselor. Unele documente, în special cele care reglementează activități cu caracter didactic, au fost permanent monitorizate și adaptate în funcție de situație epidemiologică existentă, astfel încât să se poată asigura continuitatea acestor activități, dar să se și asigure cerințele de calitate stabilite.

Tip document SMC	Nou elaborate	Revizuite	Retrase
Manualul calității	-	1	-
Proceduri de sistem	-	-	-
Proceduri operaționale	14	1	1
Regulamente, metodologii, coduri	5	21	-
Instrucțiuni de lucru	3	-	-
Total	22	23	1

Ca urmare a cerințelor standardului SR EN ISO 9001:2015, precum și a cerințelor legislației privind controlul intern managerial este imperios necesar ca toate compartimentele să realizeze permanent o analiză obiectivă și minuțioasă privind activitățile care trebuie procedurate, precum și privind utilitatea și actualitatea procedurilor proprii existente, astfel încât numărul și domeniul de reglementare a acestor documente să devină un instrument eficient de lucru și control pentru toate procesele care se derulează în cadru Universității. Intervențiile asupra conținutului procedurilor și regulamentelor specifice denotă preocuparea managementului de la toate nivelurile pentru adecvarea proceselor la cerințele standardului ISO 9001 și la legislația și reglementările aplicabile, pentru satisfacerea necesităților și așteptărilor părților interesate.

Referință: <https://www.umfst.ro/universitate/documente-oficiale-umf/regulamentemetodologii.html>

1.5.3. Lista de evidență a procedurilor și regulamentelor noi/revizuite în anul 2022

Lista regulamentelor noi/revizuite

Nr. crt.	Denumire document	Cod document	Tipul intervenției
1	Manualul calității	MC-01	revizie
2	Organigrama UMFST	UMFST-REG-03	
3	Regulamentul privind modul de acordare a prelungirii de activitate a cadrelor didactice pensionate	UMFST-REG-04	revizie
4	Metodologia proprie pentru ocuparea posturilor didactice și de cercetare	UMFST-REG-05	revizie
5	Regulamentul didactic și de activitate profesională a studenților	UMFST-REG-15	revizie
6	Regulamentul de organizare și desfășurare a concursului de admitere în ciclul de licență	UMFST-REG-16	revizie
7	Metodologia de organizare și desfășurare a examenelor de disertație la masterat	UMFST-REG-21	revizie
8	Regulament de atribuire a gradației de merit	UMFST-REG-25	revizie
9	Regulamentul privind acordarea burselor studentești	UMFST-REG-47	revizie
10	Regulamentul privind organizarea și funcționarea	UMFST-REG-50	revizie



	căminelor studențești		
11	Regulamentul de organizare și funcționare a microcantinei	UMFST-REG-52	revizie
12	Metodologie proprie privind organizarea și desfășurarea examenului de promovare în cariera didactică în cadrul Universității de Medicină, Farmacie, Științe și Tehnologie din Târgu Mureș	UMFST-REG-56	revizie
13	Metodologia proprie privind autoevaluarea periodică a cadrelor didactice	UMFST-REG-63	revizie
14	Regulament privind Regimul actelor de studii în sistemul de învățământ superior	UMFST-REG-67	revizie
15	Regulamentul IOSUD din cadrul UMFST G.E. Palade Tg. Mureș de organizare și desfășurare a procesului de obținere a atestatului de abilitare	UMFST-REG-77	revizie
16	Regulamentul de organizare și funcționare a Compartimentului de Evaluare Internă a Programelor de Studii și Curriculă Universitară (CEIPSCU)	UMFST-REG-86	revizie
17	Metodologia privind organizarea admiterii în ciclul de studii universitare de masterat	UMFST-REG-93	revizie
18	Regulamentul de organizare și funcționare a Departamentului Pentru Pregătirea Personalului Didactic Din Cadrul Universității De Medicină, Farmacie, Științe Și Tehnologie „George Emil Palade” Din Târgu Mureș	UMFST-REG-114	revizie
19	Metodologia de admitere in cadrul Colegiului UMFST "George Emil Palade" Targu Mures	UMFST-REG-117 Editia 01	nou elaborat
20	Regulamentul intern al Colegiului UMFST "George Emil Palade" Targu Mures al Universitatii UMFST G.E. Palade Tg.Mures	UMFST-REG-118 Editia 01	nou elaborat
21	Regulament privind asigurarea drepturilor persoanelor cu dizabilități în cadrul Universității de Medicină, Farmacie, Științe si Tehnologie „George Emil Palade,, din Târgu Mureș	UMFST-REG-119 Editia 01	nou elaborat
22	Decizii ale Senatului universitar privind definirea unor termeni utilizați în evaluarea activității didactice și științifice LISTA EXPLICATIVĂ PENTRU CRITERIILE DE EVALUARE CADRE DIDACTICE	UMFST-REG-120 Editia 01	nou elaborat
23	Regulament de organizare și funcționare al Ambulatoriului de Specialitate Medicină Dentară	UMFST-REG-122 Editia 01	nou elaborat

Lista procedurilor noi/revizuite

Nr.crt.	Denumire document	Cod document	observații
1.	Organizarea și desfășurarea procedurilor de achiziție publică	UMFST-PO-AP-01	revizie
2.	Procesul de admitere la studii universitare de 11doctorat la Școala Doctorală de Medicină și Farmacie	UMFST-PO-SDR-01	revizie



3.	Comisia de îndrumare doctorat	UMFST-PO-SDR-05	revizie
4.	Finalizarea studiilor universitare de doctorat din cadrul IOSUD	UMFST-PO-SDR-08	revizie
5.	Calculul drepturilor salariale ale angajaților	UMFST-PO-RU-08	revizie
6.	Programarea, modificarea și efectuarea concediilor de odihnă	UMFST-PO-RU-22	revizie
7.	Fundamentarea taxelor de scolarizare	UMFST-PO-FC-19	nou elaborată
8.	Evaluarea satisfacției studenților și cadrelor didactice privind activitatea didactică și administrația universității	UMFST-PO-AC-03	revizie
9.	Primirea, păstrarea și eliberarea Bonurilor în cantitate fixă	UMFST-PO-PAZ-07	revizie
10.	Microcantină	UMFST-PO-MAP-01	revizie
11.	Modul de desfășurare a procesului de preadmitere	UMFST-PO-DD-13	revizie
12.	Stimularea cercetării științifice - articole, proiecte de cercetare	UMFST-PO-CC-12	revizie
13.	Modul de întocmire a fiselor de disciplina	UMFST-PO-CEIPSCU-01	revizie
14.	Organizarea și activitatea Centrului de Simulare și Abilități Practice	UMFST-PO-CSAP-01	revizie
15.	Funcționarea și utilizarea studioului TV UMFST Live	UMFST-PO-BMP-01	revizie

1.5.4. Programul de monitorizare a obiectivelor - PMO

Programul de monitorizare a obiectivelor este utilizat ca instrument de control care reflectă gradul de îndeplinire a obiectivelor stabilite anual prin Planul operațional la nivel de universitate.

În Planul operațional pe anul 2022, întocmit de Rectorul universității, au fost stabilite 70 de obiective, grupate pe domenii aflate în strânsă legătură cu principiile de asigurare a calității educației: învățământ, cercetare științifică, dezvoltarea învățământului clinic, managementul academic, resursa umană, relația cu studenții, relația cu societatea.

Programul de monitorizare a obiectivelor este în curs de analiză și completare de către responsabilii de procese, unele măsuri de realizare a obiectivelor având termen de finalizare sfârșitul anului 2022. Din prelucrarea datelor transmise până în acest moment rezultă că cca 85% dintre obiective au fost îndeplinite.

Cauzele îndeplinirii parțiale ale unor obiective sunt determinate de procese mai complexe aflate în derulare (implementarea unor noi aplicații/platforme informatice de evidență sau de lucru, lucrări de investiții etc). Acestea rămân în monitorizare și, în funcție de diminuarea efectelor cauzelor care le-au determinat, vor fi continuate sau se va analiza necesitatea/oportunitatea demarării/continuării lor.

1.5.5. Sincronizarea SMC cu activitățile didactice, de cercetare și administrative din campusul secundar din Hamburg, Germania

Urmare a dezvoltării continue a infrastructurii de predare respectiv creșterea numărului și tipului de activități derulate în cadrul campusului secundar din Hamburg, Germania, s-a impus



crearea unei noi poziții de conducere secundată (director adjunct) în DAC responsabilă pentru armonizarea SMC al Universității cu activitățile comune și respectiv specifice ce se derulează în campusul secundar. Activitățile de sincronizare, armonizare și adaptare specifică au debutat începând cu semestrul întâi al anului universitar 2021-2022 și au continuat pe tot parcursul anului 2022.

În anul 2022 au fost marcate activități cheie în ceea ce privește asigurarea calității a procesului de învățământ în spitalele partenere UMFST-UMCH de pe teritoriul Germaniei. În luna aprilie, odată cu evenimentele UMCH-days (29 Aprilie 2022), a avut loc o ședință comună, deschisă cu reprezentanții spitalelor partenere în care a fost prezentat planul general de asigurare a calității învățământului clinic din spitalele partenere. În perioada aprilie-iunie 2022 dar și septembrie 2022 au fost efectuate vizite de lucru la nivelul spitalelor partenere, vizite ce au avut scop verificarea condițiilor de învățământ clinic. În baza acestor vizite au fost redactate rapoarte de vizită, pentru fiecare spital partener în parte cu rezultate și perspective pentru anul universitar următor. Vizitele s-au desfășurat alături de conducerea Facultății de Medicină în Limba Engleză pe de-o parte, cât și de reprezentanți ai spitalelor partenere pe de cealaltă parte.

În perioada Iulie-Septembrie 2022 au fost analizate întrebările de feedback cu privire la activitățile clinice desfășurate în spitalele partenere de-a lungul modulelor 2 și 4. Grupul țintă a fost reprezentat de studenții anului 3 (anul academic 2021-2022) – primul an în care au fost desfășurate activități didactice într-un context clinic la nivelul spitalelor partenere. Întrebările de feedback au fost identice și s-au regăsit la finalul caietului de activități practice ale fiecărui student. Răspunsurile au fost anonime și au fost evaluate și analizate în baza unui raport separat redactat în septembrie 2022. Aderența totală la chestionarul de 3 întrebări a fost de 70 % din totalul numărului de studenți înrolați în anul 3, an universitar 2021-2022.

1.6. Concluzii

Din analiza activității DAC pentru anul 2022 rezultă necesitatea ca departamentul să intervină pentru materializarea unor oportunități, precum și pentru eliminarea unor posibile riscuri care pot afecta îmbunătățirea continuă a SMC al universității prin:

- Colaborarea permanentă cu responsabilii de procese pentru a realiza conștientizarea importanței SMC și a documentației aferente la nivelul tuturor structurilor de decizie/organizatorice, astfel încât să se asigure un nivel adecvat și continuu de conformare la cerințele standardului ISO 9001:2015, a cerințelor de acreditare /autorizare aplicabile la nivel instituțional sau pe programe de studii, a prevederilor legale și de reglementare aplicabile, precum și pentru a asigura un sistem de control intern managerial cu grad de implementare conform.

- Armonizarea/actualizarea continuă a criteriilor de evaluare a calității la nivelul tuturor proceselor, cu accent pe cele educaționale, astfel încât dovezile și rezultatele obținute să răspundă cerințelor de calitate atât pentru auto/evaluări interne, cât și externe, respectiv să răspundă cerințelor de reglementare specifice diferitelor autorități de acreditare, autorizare, certificare etc.



- Conștientizarea continuă a responsabililor de procese și a responsabililor cu elaborarea documentelor SMC (proceduri, regulamente etc) privind importanța și utilitatea actualizării și utilizării acestora, ca instrument pentru monitorizarea și îmbunătățirea proceselor.
- Colaborarea cu responsabilii de procese/conducătorii compartimentelor, pentru îmbunătățirea procesului de evaluare a satisfacției membrilor comunității universitare, prin creșterea numărului de evaluatori la nivelul proceselor importante/relevante din universitate.
- Colaborarea permanentă cu responsabilii de procese pentru îmbunătățirea modului de monitorizare, analiză și stabilire de măsuri de îmbunătățire pentru toate procesele importante din cadrul universității
- Digitalizarea unor activități din cadrul DAC, care să permită o mai bună colaborare cu toate compartimentele, pentru activități sau elaborarea unor documente comune, specifice SMC.

Director
Departament de Asigurare a Calității,
Prof. dr. Corneliu Tanase