

RDAC-2014-01

Raport de activitate al Departamentului de Asigurare a Calității pe anul 2013

Managementul calității este o componentă definitorie a politicii instituționale și a strategiei de dezvoltare pentru fiecare furnizor de servicii educaționale, responsabilitatea directă revenind Rectorului universității.

Universitatea de Medicină și Farmacie din Țirgu Mureș a implementat în cursul anului 2013 un *Sistem de Management al Calității* certificat ISO 9001:2008 și descris în Manualul Calității.

Activitățile desfășurate în universitate sunt realizate în baza unor planificări, aceste activități fiind analizate și îmbunătățite în mod continuu.

Asigurarea calității este responsabilitatea fiecărui membru al comunității universitare și reprezintă o componentă de bază a fiecărei structuri organizatorice din universitate.

Evaluarea calității activităților din Universitatea de Medicină și Farmacie Țirgu Mureș este realizată prin structuri specifice:

- Prorectorat care are în responsabilitate evaluarea și asigurarea calității;
- Comisii pentru Evaluarea și Asigurarea Calității la nivel de facultăți și instituțional, cu atribuții care derivă din prevederile OUG nr. 75/2005 privind asigurarea calității educației, cu modificările și completările ulterioare, și ale documentelor de reglementare internă ale universității;
- Reprezentant al Managementului Calității, cu responsabilitatea asigurării unei comunicări eficiente între compartimentele și funcțiile din interiorul universității, privind diferite aspecte legate de calitate și eficacitatea sistemului de management al calității din universitate; este o funcție pe calitate introdusă în urma implementării în anul 2013 a standardului ISO 9001:2008;
- Servicii de specialitate - Departament de Asigurare a Calității, Compartiment de Audit Intern, care asistă în activitate celelalte structuri de evaluare și asigurare a calității. Sunt servicii încadrate cu personal auxiliar, a căror mărime și competențe se stabilesc prin decizii instituționale; o parte din posturile acestor servicii sunt acoperite în regim de cumul de activități și de către persoane aparținând corpului profesoral al universității.

Fiecare structură organizatorică pe linie de calitate este susținută în procesele de evaluare de alți membri ai comunității universitare, numiți oficial la nivel de universitate.

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

1.1 Evaluări efectuate la nivel de facultăți:

- Evaluarea anuală a performanțelor cadrelor didactice în baza grilelor proprii de evaluare – rapoarte sinteză întocmite la nivel de facultăți. Tipuri de evaluări:

- Autoevaluarea pe baza criteriilor elaborare materiale didactice, cercetarea științifică, recunoașterea națională și internațională, activitatea cu studenții și activitatea în comunitatea academică;
- Evaluarea anuală a cadrelor didactice de către studenți în baza unei metodologii cu criterii proprii de evaluare a actului didactic (predare, învățare, evaluare);
- Evaluarea anuală a performanțelor cadrelor didactice de către șeful ierarhic și colegi în baza unor criterii care vizează activitatea didactică, științifică și în comunitatea academică.

Studiu de caz – analiza rezultatelor evaluării activității profesionale pentru anul 2013 a cadrelor didactice membre ale Facultății de Farmacie: a) punctajele obținute se încadrează între un minim reprezentat de un punctaj de 8,40 puncte și un maxim reprezentat de un punctaj de 24,15 puncte; b) diferențiat pe funcții didactice, punctajele medii au fost: profesori universitari 19,55 puncte, conferențieri 17,65 puncte, șefi de lucrări 18,85 puncte, asistenți universitari 13,84 puncte. c) media punctajelor individuale a fost de 17,06 puncte; d) s-a realizat o ierarhizare a departamentelor facultății, valorile variabile de ierarhizare utilizate fiind punctajul obținut la evaluarea activității profesionale a cadrelor didactice conform fișei de autoevaluare, numărul de articole publicate în reviste cotate ISI cu factor de impact, numărul de articole publicate în reviste indexate ISI fără factor de impact, numărul de articole publicate în reviste BDI și punctajul obținut la evaluarea activității cadrelor didactice de către studenți. Concluziile analizei: rezultatele obținute au demonstrat o activitate destul de unitară între cadrele didactice, între discipline și între departamente, în foarte puține cazuri întâlnindu-se abateri mai mari de la medie.

1.2 Evaluări la nivel instituțional:

- Evaluare internă privind satisfacția studenților față de metodele de predare și examinare din cadrul UMF Țirgu Mureș - studiu de caz Facultatea de Medicină. În ceea ce privește problemele concrete ridicate de studenți privind desfășurarea actului didactic se numără: materiale de studiu manuale diferite (în funcție de seria de predare), cu dificultate diferită, deși programa analitică este comună; nemulțumiri în legătură cu modalitatea de predare a unor cursuri, fiind descrisă lipsă de interactivitate, predare prin dictare după manual, fără explicații; cadrele didactice frecvent întârzie și/sau nu se țin cursurile. Examinarea în forma scrisă sub forma unui test cu întrebări cu răspunsuri la alegere sau test mixt reprezintă o cale mai bună de examinare, eliminându-se subiectivismul, studentul este examinat din aproape întreaga materie și verifică capacitatea de concentrare pe întreaga materie într-un timp scurt. Printre problemele ridicate de această formă de examinare se numără formularea defectuoasă sau ambiguă a întrebărilor, iar notele mai mari obținute ca medie pe serie în parte se datorează obținerii acelor punctaje prin fraudă în numeroase cazuri. Studiul efectuat a reliefat și cunoașterea precară sau deloc a regulamentelor de către studenți, ceea ce denotă implicarea slabă a tutorilor de an și necesită găsirea unei noi abordări în acest sens.

Referință: http://www.umftgm.ro/fileadmin/man_calit/RDAC-2013-03.pdf

- Evaluare internă privind gradul de satisfacție al studenților și cadrelor didactice în legătură cu serviciile oferite de universitate, bibliotecă, microcantină, cămine. Aprecieri medii: bună. Puncte identificate ca necesitând îmbunătățiri sau fiind nesatisfăcătoare: gradul de dezvoltare a platformei on line de documentare; dotarea Bibliotecii cu suporturi de curs/îndreptare lucrări practice; relațiile

student-serviciul social, student - administrator cămin; tarifele de cazare raportate la condițiile din cămine; criteriile de ocupare a locurilor în cămine; dotarea sălilor de lectură din cadrul căminelor studentești; diversitatea meniului microcantinei.

Referință: http://www.umftgm.ro/fileadmin/man_calit/RDAC-2013-01_Satisfactie_servicii.pdf

2. Evaluări externe

- Evaluarea externă EUA-IEP realizată în prima parte a anului 2013 în baza raportului de autoevaluare întocmit sub coordonarea Prorectorului de Asigurare a Calității și a Directorului Departamentului de Asigurare a Calității. În raportul întocmit de comisia de evaluare externă se precizează faptul că, deși Universitatea a dovedit în ultimii ani capacitate de a se adapta la noile provocări și de a se schimba constructiv și eficient în raport cu mediul extern, există mai multe aspecte „fierbinți” care ar trebui remediate în viitor: reforma curriculară, activitatea științifică redusă și lipsa unor cooperări științifice interdisciplinare de mare anvergură, abordarea formală și birocratică a asigurării calității, rata scăzută a mobilităților cadrelor didactice și ale studenților, necesitatea diversificării veniturilor, controlul puternic guvernamental al cheltuielilor universității. Raportul include și o serie de recomandări în acest sens.

Referință:

http://www.umftgm.ro/fileadmin/man_calit/IEP_RO_Final_Report_UMF_Targu_Mures.pdf

- Evaluări ARACIS în vederea acreditării sau menținerii acreditării programelor de studii de licență Medicină, Nutriție și Dietetică, Balneofiziokinetoterapie și recuperare. Programele de studii evaluate au fost acreditate sau și-au menținut acreditarea cu calificativul „ÎNCREDERE”, pentru trei programe de studii fiind prevăzută o nouă vizită de evaluare în termen de 1 an (medicină limba maghiară, medicină limba engleză, nutriție și dietetică)

Referință:

http://www.aracis.ro/uploads/media/Hotarari_ale_Consiliului_ARACIS_din_28.11.2013.pdf

http://www.aracis.ro/uploads/media/Hotarari_ale_Consiliului_ARACIS_din_19.12.2013.pdf

- Evaluări ARACIS în vederea acreditării programelor de studii de masterat Cosmetologie și dermofarmacie, Cercetare științifică medico-farmaceutică, Tehnologii protetice pe implanturi (master internaționalizat), Biotehnologie medicală (în limba maghiară). Calificativul obținut „ÎNCREDERE”.

Referință:

http://www.aracis.ro/uploads/media/Hotarari_ale_Consiliului_29-30.05.2013_-_1_01.pdf

http://www.aracis.ro/uploads/media/Hotarari_ale_Consiliului_26-27.06.2013.pdf

- Certificare ISO 9001:2008 obținută în urma evaluării efectuate de către TÜV Austria. Procesul de certificare a fost coordonat intern de către Departamentul de Asigurare a Calității.

3. Activități de instruire în domeniul calității

- Elaborarea unor noi ediții ale materialelor tutoriale privind managementul calității realizate la nivelul Comisiei de Evaluare și Asigurare a Calității din cadrul Facultății de Farmacie.

Referință: <http://www.umftgm.ro/prezentare-umf/managementul-calitatii/departamentul-de-asigurare-a-calitatii/documente.html>

4. Alte activități realizate în anul 2013 și care vizează calitatea proceselor

- Elaborarea manualului calității

Referință: http://www.umftgm.ro/fileadmin/documente_oficiale/2013/MC.pdf

- Revizia tuturor procedurilor operaționale pe domenii de activitate și introducerea de noi proceduri operaționale.
- Introducerea de proceduri noi pe calitate: proceduri de sistem, proceduri operaționale referitoare la tratarea reclamațiilor, circuitul documentelor, evaluarea satisfacției studenților.
- Introducerea de noi regulamente sau noi ediții ale regulamentelor instituționale. Regulamente noi aprobate în anul 2013: Regulament de organizare și funcționare a Centrelor departamentale de cercetări medico-farmaceutice din cadrul Universității de Medicină și Farmacie Țirgu Mureș, Regulamentul de organizare și desfășurare a concursului de admitere în ciclul de licență, Regulamentul privind organizarea și funcționarea Biroului pentru Programe comunitare.

Referință: <http://www.umftgm.ro/universitate/documente-oficiale-umf/regulamente-metodologii-proceduri.html>

- Demararea construirii unei platforme digitale de încărcare a datelor necesare proceselor de evaluare. Printre consecințele practice imediate ale acestei acțiuni se numără rapiditatea evaluărilor și faptul că platforma va permite analize de date curente, dar și retrospective, într-o manieră unitară la nivel de universitate.

Referință: <http://e-umf.umftgm.ro/>

- Reorganizarea informațiilor pe site-ul universității.
- Funcționarea Departamentului de Asigurare a Calității într-un sediu nou, având în componență cadre didactice universitare (3 posturi) și personal administrativ (2 posturi).

Prof. Dr. Silvia Imre

Director Departament Asigurarea Calității

