



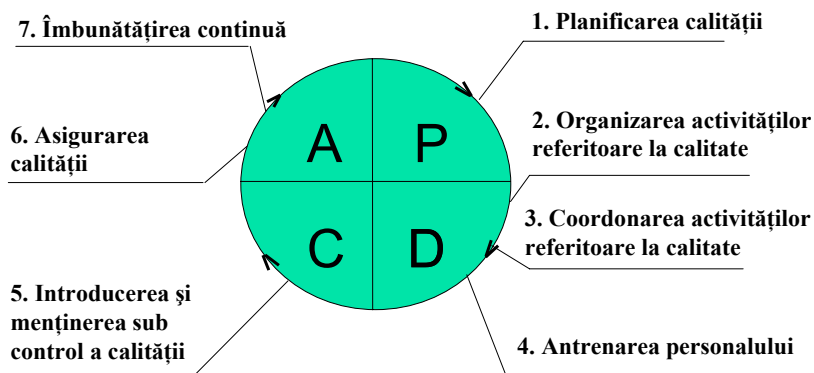
Implementarea Sistemului de Management al Calității la nivel de facultate și catedră

conf. dr. V. Bulgaru, șef catedră MTCP a FIU
conf. dr. ing. S.Balan, șef catedră MCTT a FIU
conf. dr. A. Scripcenco, șef catedră TCȚT a FIU

1



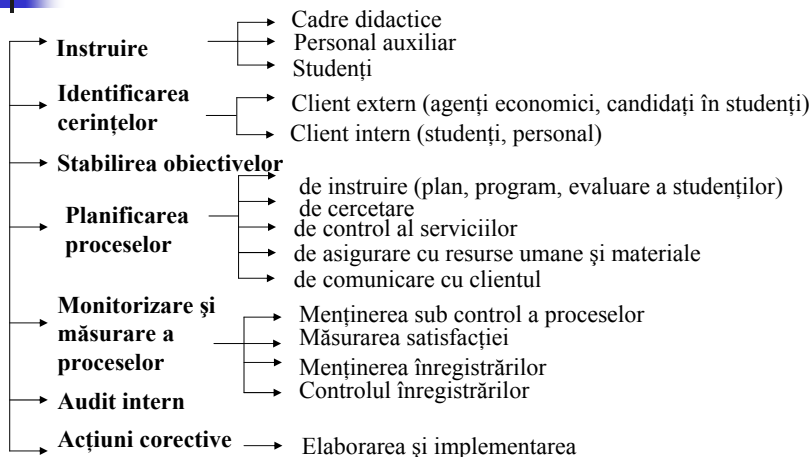
Abordare specifică Managementului Calității pornind de la funcțiile acestuia



2



Etapele de implementare a SMC

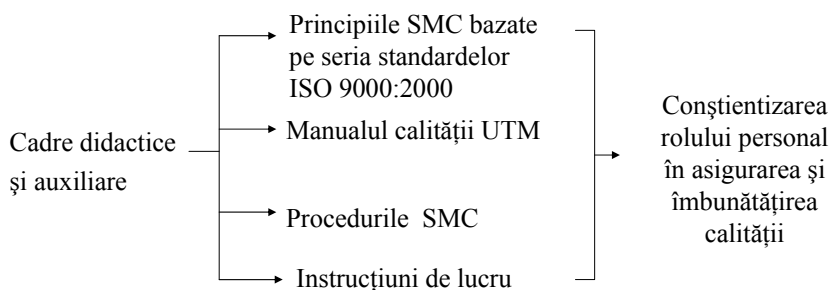


3

Etapele de implementare a SMC



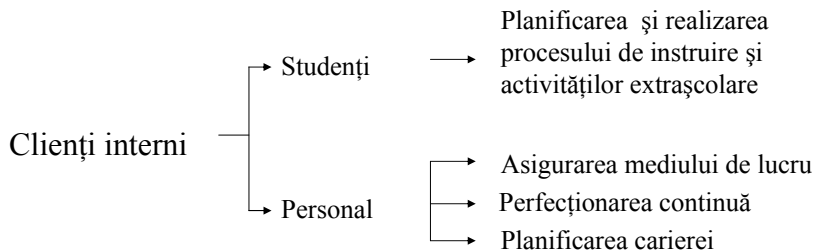
Instruirea personalului



4



Identificarea cerințelor

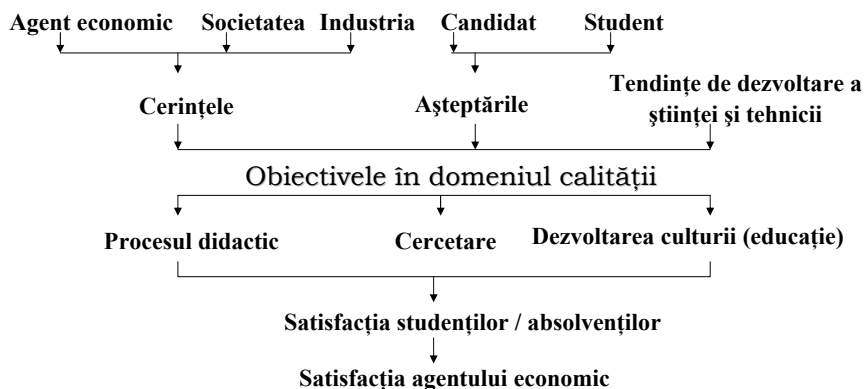


Identificarea cerințelor





Stabilirea obiectivelor în domeniul calității



7

Etapele de implementare a SMC



Planificarea proceselor

Instruire și educație

- Plan și programe de învățământ (PSP – 01);
- Activități didactice (PSP – 03, dosarul titularului disciplinei (IL – 01));
- Evaluarea studentului pe parcurs (PSP – 04) și finală (PSP – 05);
- Activitatea seminarului metodic;
- Activitatea îndrumătorului de grupă.

8



Planificarea proceselor

Cercetare

- Activitatea seminarelor științifice;
- Plan individual de cercetare științifică;
- Organizarea și participarea la manifestări științifice;
- Antrenarea studenților în activitatea de cercetare.



Planificarea proceselor

Control

- Efectuat de management:
 - Verificarea documentației;
 - Asistări la activități didactice;
 - Asistări la evaluări finale;
- Efectuat de comisii specializate:
 - Evaluarea disciplinei de studiu;
 - Evaluarea calității corpului profesoral – didactic;



Planificarea proceselor

Asigurare cu resurse umane

- Perfecționarea continuă a cadrelor didactice și cadrelor auxiliare;
- Necesarul de cadre;
- Planificarea carierei personalului.

Asigurare cu resurse materiale

- Plan de editare a lucrărilor didactico – metodice;
- Plan de dezvoltare a bazei tehnico – materiale



Planificarea proceselor

Comunicarea cu clientul

Plan calendaristic de chestionare a:

- agenților economici;
- studenților;
- absolvenților.



Monitorizarea și măsurarea proceselor

Menținerea sub control a proceselor

- realizarea acțiunilor de control planificate;
- măsurarea satisfacției clienților;
- analiza rezultatelor utilizând instrumentele clasice ale managementului calității (diagrama Pareto, analiza de corelație, etc.);
- identificarea cauzelor neconformităților și înlăturarea acestora (diagrama cauză-efect);



Monitorizarea și măsurarea proceselor

Menținerea înregistrărilor

- se completează formularele respective aferente procedurilor specifice și de sistem;

Controlul înregistrărilor

- elaborarea și completarea registrului de evidență a acțiunilor / activităților referitoare la calitate



Audit intern

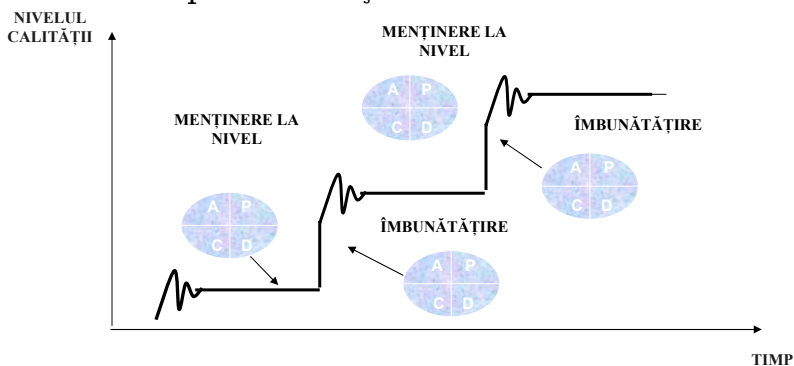
Înaintarea propunerilor privind
programele anuale de audit

15



Acțiuni corective preventive

Elaborarea planului de acțiuni corective
preventive și realizarea acestuia



Structura procesului de îmbunătățire continuă a calității

16



Probleme apărute la implementarea SMC

- rezistența la schimbare;
- lipsa de timp (sarcina didactică mare), ceea ce impune optimizarea tuturor proceselor;
- obținerea și prelucrarea statistică dificilă a datelor chestionarelor pe suport de hârtie;
- lipsa culturii de evaluare la diverse niveluri.

17

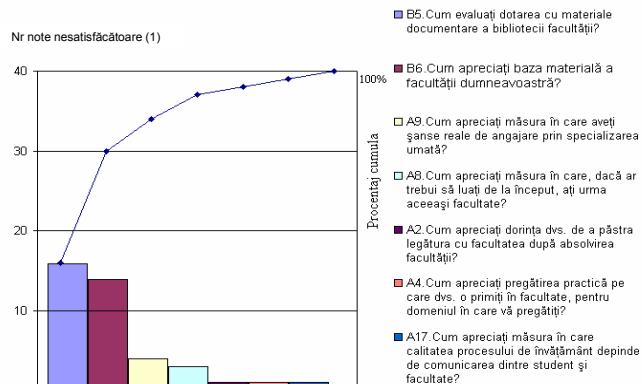


Propuneri

- dezvoltarea sistemului INTRANET:
 - formarea bazei de date actualizate sistematic;
 - asigurarea feed-back-ului on-line;
 - asigurarea transparenței informației;
 - accesul la alte date de interes public în special pentru studenți;
- crearea Asociației Absolvenților UTM:
 - dezvoltarea parteneriatului reciproc benefic cu agenți economici;
- perfecționarea chestionarelor;
- elaborarea registrului de evidență al înregistrărilor SMC la nivel de catedră;
- dezvoltarea și implementarea procedurii “Evaluarea disciplinei”.

18

Diagrama Pareto privind insatisfacția studenților anchetati pe criterii specificate

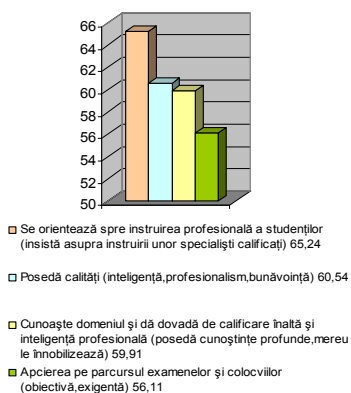


19

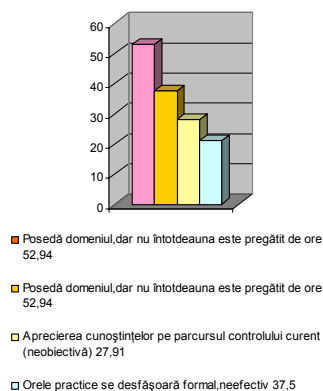
Analiza punctelor forte și celor slabe ale profesorilor

Cadrul didactic A

Părți tari



Părți slabe



20