

Realizări și perspective privind implementarea Sistemului de Management al Calității la UTM

conf.dr.ing. Andrei Chiciuc
șef Departamentul Managementul Calității

16 noiembrie 2006

Ce este SMC ?

Un pachet de reguli scrise care asigură obținerea aceleași “calități” în prezența unor factori variabili



Obiectivele SMC

- Promovarea noii imagini a profesiei de “inginer”.
- Îmbunătățirea și menținerea imaginii de marcă pe piața (internă și externă) a învățământului academic.
- Dezvoltarea strategiilor de atragere a resurselor financiare din sectorul privat.
- Creșterea motivației cadrelor didactice prin îmbunătățirea organizării muncii, asigurarea surselor de informare actuale, stimularea materială și perfecționare continuă.
- Dezvoltarea infrastructurii Universității prin îmbunătățirea și diversificarea bazei materiale, astfel încât să se creeze condiții cât mai bune de studiu și de cercetare pentru profesori și pentru studenți.
- Dezvoltarea unui sistem bine definit de alocare a resurselor materiale, financiare și informaționale, pentru studenți și profesori, care să funcționeze pe baza eficienței.

3



3 direcții de activitate

- a) Elaborarea și aprobarea documentației SMC
- b) Instruire / Diseminarea prevederilor standardelor de calitate și SMC
- c) Implementarea și evaluarea SMC

4



a) Documente ale SMC

- ✚ Politica în domeniul calității și angajamentul managementului ale U.T.M.
- ✚ Regulament privind Sistemul de Management al Calității din U.T.M.
- ✚ Structura Sistemul de Management al Calității din U.T.M.
- ✚ Regulamentul de funcționare al Consiliului Calității
- ✚ Responsabilități și autorități în cadrul SMC
- ✚ Manualul de Management al Calității
- ✚ Procedurile Specifice și de Sistem ale SMC

5



a) Documente ale SMC

1. Politica în domeniul calității și angajamentul managementului ale U.T.M.

În centrul preocupărilor noastre se află interesul pentru satisfacerea cerințelor și așteptărilor tuturor partenerilor noștri respectiv, **clienților noștri** - candidat, student, agent economic, cât și ale Ministerului Educației și Tineretului, prin concentrarea eforturilor în direcția:

- ✚ creșterii calității procesului didactic și de cercetare,
- ✚ dezvoltării culturii instituționale și manageriale responsabile,
- ✚ pregătirii studenților la nivelul standardelor academice internaționale și a necesităților mediului economico-social național,
- ✚ în condițiile respectării reglementărilor în vigoare, a folosirii optime a resurselor și a motivării corpului profesoral.

6

a) Documente ale SMC

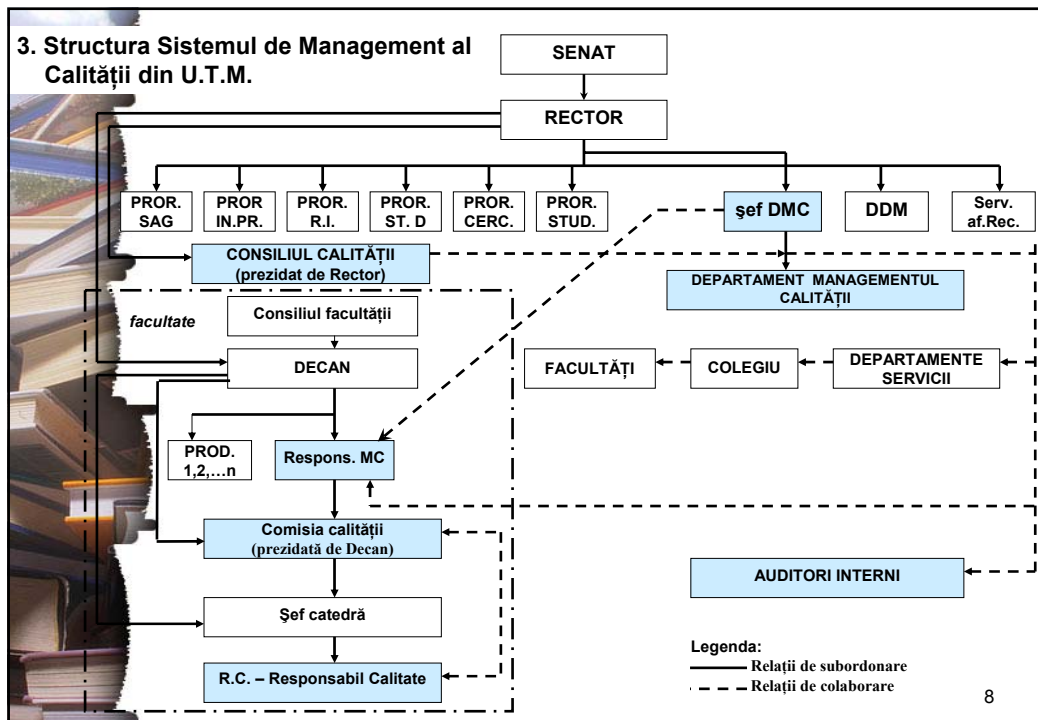
2. Regulament privind Sistemul de Management al Calității din U.T.M.

Regulament stabilește și detaliază modul de organizare și funcționare al SMC din UTM având ca scop:

- delimitarea clară a atribuțiilor și responsabilităților la diferite nivele ale structurii organizatorice;
- stabilirea limitelor de competență la fiecare nivel ierarhic;
- stabilirea relațiilor ce se stabilesc între structurile existente și structura nou creată a Sistemului de Management al Calității.

7

3. Structura Sistemul de Management al Calității din U.T.M.



8



a) Documente ale SMC

4. Responsabilități și autorități în cadrul SMC

completate și elaborate pentru majoritatea posturilor universitare:

1. Rectorul Universității
2. Directorul Calitate – șeful Departamentului MC
3. Decanul Facultății
4. Prodecanul facultății pentru Studii
5. Secretarul Consiliului Facultății
6. Prodecanul pentru Calitate – Responsabil pentru Managementul Calității
7. Șeful Catedrei
8. Profesorul universitar
9. Conferențiarul universitar
10. Lectorul superior universitar
11. Lectorul universitar, asistentul universitar

9



a) Documente ale SMC

5. Manualul de Management al Calității

are drept obiectiv:

- ✦ **prezentarea Sistemului de Management al Calității** implementat în cadrul proceselor necesare realizării serviciului furnizat de Universitatea Tehnică a Moldovei;
- ✦ **demonstrarea abilității organizației** de a furniza consecvent servicii care să satisfacă cerințele clienților precum și cerințele legislației și reglementărilor în vigoare aplicabile;
- ✦ **de a furniza încredere clienților** că procesele utilizate pentru realizarea serviciului sunt ținute sub control, în scopul creșterii satisfacției acestora.

10



a) Documente ale SMC

6. Procedurile Specifice și de Sistem ale SMC

Procedurile de sistem ale SMC

- PS-01: Controlul Documentelor
- PS-02: Controlul Înregistrărilor
- PS-03: Controlul Serviciului Neconform
- PS-04: Audit Intern
- PS-05: Acțiuni Corective și Preventive
- PS-06: Identificarea și Analiza Cerințelor Clienților
- PS-07: Competența, Conștientizare și Perfecționare
- PS-08: Comunicarea cu Clientul și Măsurarea Satisfacției Acestuia
- PS-09: Aprovizionare
- PS-10: Controlul Furnizării Serviciilor de Învățământ
- PS-11: Controlul Dispozitivelor de Măsurare și Monitorizare
- PS-12: Tratarea Reclamațiilor Externe și Interne

Procedurile specifice ale SMC

- PSP-01: Procedura de Elaborare a Planului de Învățământ și a Programei Analitice
- PSP-02: Procesul de Admitere
- PSP-03: Prestarea Cursului și a Aplicațiilor
- PSP-04: Evaluarea Studentului pe Parcurs
- PSP-05: Evaluarea Finală a Studentului

11



b) Diseminarea prevederilor SMC

- 📖 Organizare Seminare / Conferințe în cadrul UTM
- 📖 Elaborarea și publicarea site-ului „UTM - pro Bologna”
- 📖 Publicarea permanentă a în ziarul universitar a materialelor privind Procesul Bologna, inclusiv privind SMC
- 📖 Participarea cu comunicări la întruniri ale specialiștilor din domeniul educației

12

b) Diseminarea prevederilor SMC

Organizare Seminare și Conferințe

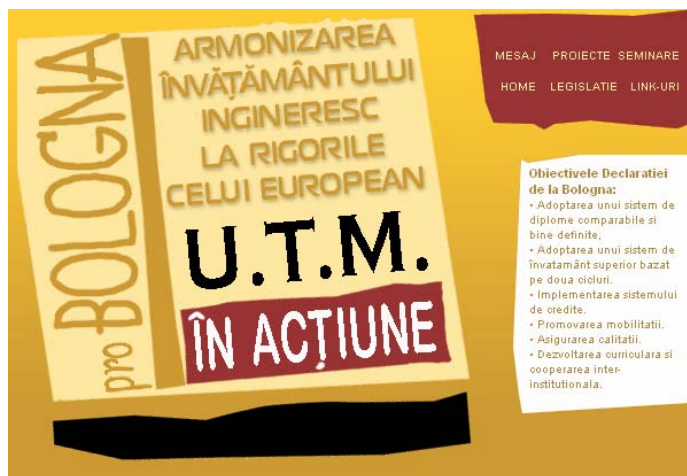
activități de instruire a grupului de lucru, a formatorilor de la facultăți și a cadrelor didactice:

- „Standardele familiei ISO 9000 – bază metodologică privind crearea și menținerea unui sistemului de management al calității în universitate”, [03.11.2004](#).
- “Implementarea Sistemului de Management al Calității în U.T.M.”, [11.12.2004](#).
- „Politica și Structura Sistemului de Management al Calității în U.T.M.”, [22.12.2004](#).
- „Experiența Universității din Craiova în proiectarea și implementarea Sistemului de Management al Calității”, [18.06.2005](#).
- „Asigurarea calității în învățământul superior. Din experiența Universității Gent, Belgia”, [21.06.2005](#).
- „Motivații și obstacole ale asigurării calității în învățământul superior”, [17.09.2005](#).
- “Ajustarea învățământului ingineresc la rigorile Procesului Bologna”, [23.09.2005](#)

13

b) Diseminarea prevederilor SMC

Elaborarea și publicarea site-lui „UTM - pro Bologna”



www.utm.md/edu

14



b) Diseminarea prevederilor SMC

Participarea cu rapoarte, articole și comunicări la diverse întruniri (seminare, conferințe etc) ale specialiștilor din domeniul educației universitare

- 28th EAIR Forum (The European Higher Education Society), 30 August - 1 September 2006, Rome, Italy.
- 10th International Conference on Optimization of Electrical and Electronic Equipment OPTIM '06, May 18-19, 2006, Brașov, România.
- 5th International Conference on Electromechanical and Power Systems, October 6-8, 2005, Chișinău.
- International Journal of the Black Sea Universities Network, vol. 9, november 2005.
- Conferința Internațională Energetica Moldovei – 2005, 21-24 septembrie, Academia de Științe a Moldovei.
- ziarul „Mesager Universitar”,
- Conferința Tehnico-științifică Jubiliara a Colaboratorilor, Doctoranzilor și Studenților UTM, 8 octombrie 2004, Chișinău.

15



c) Implementarea și evaluarea SMC

- ▣ Instituirea DMC
- ▣ Numirea Responsabililor pentru MC la facultăți
- ▣ Elaborarea și aprobarea planului de calitate pentru anul universitar
- ▣ Efectuarea auditului de pre-evaluare și pre-acreditare
- ▣ Chestionarea studenților, CD și Patronatului
- ▣ Elaborarea și implementarea IL-01 “Dosarul titularului disciplinei”

16

c) Implementarea și evaluarea SMC

Responsabili pentru Managementul Calității la facultăți:

Nemerenco Lucreția, FRT

Stadler Lucia, FCIM

Reșitco Vlad, FTMA

Balan Victor, FIMCM

Rusu Ion, FUA

Lozovanu Carolina, FIEB

Cucu Oleg, FCGC

Cîrja Jana, FIU

Tertea Ghenadie, FE

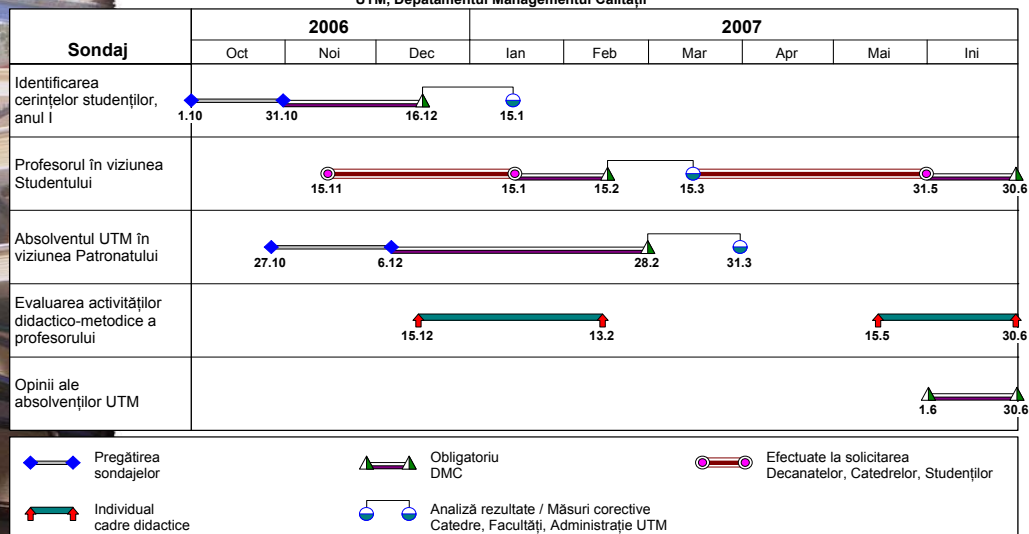
Pleşcan Tudor, FIMM

17

c) Implementarea și evaluarea SMC

Planificarea sondajelor, a.u. 2006-2007

UTM, Departamentul Managementul Calității



18



Avantaje obținute prin implementarea SMC

- Monitorizarea procesului didactic (PSP-04 „Evaluarea studentului pe parcurs” ș.a.);
- Comunicarea cu clientul = studentul și agenții economici (chestionare)
- Evaluarea activității CD după indicatori de calitate **în funcție de care se va aloca suplimentul la salariu** (Fișa postului)

19



Obstacole ale asigurării calității în educație

Obstacole teoretice

- Insuficiența cunoștințelor / deprinderilor în domeniul MC la persoanele implicate în asigurarea calității
- Concepția: “Calitatea se obține prin detectarea problemelor / neconformităților și corectarea lor” (inclusiv “acțiuni corective”) și nu prin prevenirea apariției acestora (inclusiv “acțiuni preventive”).
- Insuficiența obiectivelor (cu indicatori și valori țintă), politicilor, strategiilor în domeniul calității, pe termen scurt, mediu și lung.

Obstacole culturale

- Mentalități, atitudini și comportamente
- Perceperea asigurării și îmbunătățirii calității ca fiind o “datorie” exclusivă a personalului de execuție.
- Insuficiența orientării către **client** în abordarea asigurării calității.
- Prioritatea acordată obiectivelor cantitative, în detrimentul celor calitative.
- Comunicarea insuficientă cu partenerii de interes.
- Ignorarea rezistenței la schimbare precum și a metodelor de reducere a acestora.

Obstacole materiale

- Insuficiența resurselor materiale alocate asigurării calității.
- Absența / insuficiența resurselor financiare disponibile pentru investiții în echipamente de laborator, IT și echipamente multimedia precum și în mentenanța acestora și în materialele consumabile aferente lor.
- Inadecvarea programelor și proiectelor de finanțare naționale și europene în asigurarea calității în educație.

20



Vă mulțumesc pentru atenție