



RAPORT DE ACTIVITATE AL CEAC-U ȘI DAC pentru anul universitar 2015-2016

În Universitatea *Transilvania* din Brașov, Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității (CEAC-U) își desfășoară activitatea cu sprijinul Biroului de Asigurare a Calității (DAC).

Rolul CEAC-U și DAC este de a concepe și implementa un Sistem de Managementul Calității care urmărește îmbunătățirea continuă a calității serviciilor furnizate de universitate prin dezvoltarea de mecanisme și instrumente moderne de management.

Actualul raport prezintă sintetic activitățile realizate de CEAC-U și DAC în anul universitar curent, în corelație cu Planul de activitate stabilit pentru anul universitar 2015-2016.

1. Coordonarea și analiza activităților de asigurare și evaluare a calității

1.1 Evaluarea internă instituțională

CEAC-U, în colaborare cu DAC, a coordonat activitatea de elaborare a Raportului de evaluare internă a calității instituționale pentru anul 2014-2015, care a fost discutat și aprobat în ședința Senatului din 12.02.2016.

1.2 Evaluarea internă a programelor de studii

CEAC-U, cu sprijinul DAC, a coordonat în anul universitar 2015-2016 activitatea de evaluare internă a 11 programe de studii, din care: 9 programe de studii de licență (5 la IF, 2 la ID, 2 la IFR), programul DPPD și 1 program de studii de masterat (un program de studii nou într-un domeniu de masterat nou). Rezultatele evaluării externe de către ARACIS a acestor programe de studii sunt publicate de DAC pe site-ul universității, la adresa: www.unitbv.ro/calitate/Rezultate.aspx.

Coordonarea procesului de evaluare a programelor de studii a constat în:

- instruirea coordonatorilor programelor de studii supuse evaluării ARACIS privind realizarea rapoartelor de evaluare internă în conformitate cu cerințele ARACIS și reglementărilor interne (întâlniri directe de consultanță personalizată și comunicare permanentă prin telefon și email);
- actualizarea informațiilor pentru Partea I a Raportului de evaluare internă a programelor de studii - Prezentarea instituției;
- difuzarea ghidurilor de evaluare externă, a procedurilor și a altor informații necesare pentru elaborarea rapoartelor de evaluare internă;
- monitorizarea elaborării rapoartelor de de evaluare internă, auditul și verificarea acestora pentru programele de studii supuse procedurii de evaluare externă;
- postarea pe site-ul DAC a rapoartelor de evaluare internă;
- comunicarea cu echipele de evaluare ARACIS.

În cadrul întâlnirii comisiei CEAC-U din data de 7 decembrie 2015 au fost propuse măsuri concrete legate de îmbunătățirea comunicării cu studenții privind feedback-urile legate de activitatea didactică și participarea lor mai activă, prin organizarea de întâlniri periodice și analiza propunerilor studenților.

1.3 Evaluarea activității didactice de către studenți

CEAC-U, cu sprijinul DAC, a coordonat evaluarea activității didactice de către studenți pentru disciplinele predate în anul universitar 2015-2016.

Evaluarea s-a desfășurat în două etape: în perioada noiembrie - martie 2016 au fost evaluate disciplinele din semestrul I; în perioada aprilie - iulie 2016 disciplinele din semestrul al II-lea.

Rezultatele evaluării activității didactice de către studenți au fost centralizate la nivel de universitate de către DAC. Analiza datelor pentru anul univ. 2015-2016 s-a finalizat prin elaborarea *Raportului privind rezultatele evaluării activității didactice de către studenți*, postat pe portalul universității la adresa

<http://www.unitbv.ro/calitate/Rapoarte/Rapoarteevaluarecadredidacticedecatrestudenti.aspx>.

Procesul de evaluare a activității didactice se confruntă cu o rată relativ redusă de participare a studenților la completarea online a chestionarelor de evaluare, iar raportul semnalează unele deficiențe. În cadrul procesului de evaluare a activității didactice de către studenți pentru semestrul I, la nivel de universitate, au fost completate un număr de 5903 (IF - 4412 de chestionare online și 1043 pe hârtie și ID/IFR – 448 online); pentru semestrul II, au fost completate un număr de 3851 (2639 de chestionare online și 873 pe hârtie și ID/IFR – 339 online). În urma analizei realizată de DAC, reiese că din 108 programe de studii de licență și 68 programe de studii de masterat (din structura universității) au fost transmise rezultatele pentru evaluarea disciplinelor din cadrul a 81 de programe de studii de licență, a programului DPPD și a 37 programe de studii de masterat pentru semestrul I și 42 de programe de studii de licență, a programului DPPD și a 24 programe de studii de masterat pentru semestrul II.

În vederea îmbunătățirii procesului de evaluare, CEAC-U împreună cu DAC a întreprins o serie de acțiuni în anul universitar 2015-2016:

- instruirea personalului implicat în realizarea procesului de evaluare a activității didactice de către studenți (întâlniri directe cu coordonatorii CEAC-D în data de 25.11.2015, întâlniri de consultanță personalizată și comunicare permanentă prin telefon și email);
- întâlniri cu reprezentanții studenților din CEAC-D care au avut ca obiectiv instruirea acestora privind asigurarea și evaluarea calității în universitate, precum și o mai corectă informare a lor în ce privește modul de realizare a evaluării de către studenți în cadrul universității (9 decembrie 2015). În cadrul acestor întâlniri au fost identificate o serie de probleme și au fost propuse măsuri de îmbunătățire a procesului de evaluare ce urmează a fi implementate în anul universitar următor (implicarea activă a studenților din CEAC-D în procesele de instruire a studenților, în evaluările externe și în îmbunătățirea procesului de evaluare a activității didactice);
- întâlniri cu cadrele didactice desemnate ca făcând parte din corpul de specialiști (din cadrul Facultăților de Sociologie și Comunicare, Științe Economice și Administrarea Afacerilor, Psihologie și Științele Educației) pentru analiza și revizuirea procedurii de evaluare a activității didactice de către studenți (07.12.2015);

- informări adresate decanilor, directorilor de departamente și coordonatorilor CEAC-D pentru organizarea și susținerea procesului de completare de către studenți a chestionarelor de evaluare;
- colaborarea cu Biroul de Informatizare pentru rezolvarea operativă a problemelor determinate de încărcarea datelor din planurile de învățământ și statele de funcțiuni în aplicația AGSIS, a selectării cadrelor didactice propuse pentru evaluare și pentru rezolvarea oricăror probleme tehnice.

1.4 Participarea studenților la programul de evaluare „Graduate Barometer”

„Trendence Graduate Barometer Europe” este un sondaj anual de opinie desfășurat online, în cadrul căruia li se oferă studenților posibilitatea de a își exprima opiniile în legătură cu teme privind studiul și cariera. Sondajul oferă universităților și companiilor angajatoare informații valoroase despre preferințele și așteptările studenților, facilitând astfel intrarea acestora pe piața forțelor de muncă. În plus, studenții au ocazia să compare după finalizarea sondajului propriile rezultate cu cele ale studenților din alte țări europene.

În cadrul **programului de evaluare „Graduate Barometer”**, CEAC-U și DAC au:

- colaborat cu Trendence Institut, Germania în vederea implicării studenților universității în sondajul privind „Cariera, Educația și Angajarea Studenților”;
- promovat, mediatizat și mobilizat studenții în acțiunea de completare a chestionarelor online „Graduate Barometer”.

1.5 Evaluarea colegială a cadrelor didactice

CEAC-U, cu sprijinul DAC, a inițiat procesul de evaluare colegială a cadrelor didactice în anul universitar 2015-2016, decizia fiind luată de Consiliul de Administrație. În cadrul procesului au fost evaluate 168 de cadre didactice din totalul de 691 (24,31%). Evaluarea s-a făcut la nivel de departament, cu respectarea procedurii *Evaluarea colegială a cadrelor didactice* și s-a finalizat cu rapoarte de evaluare colegială pentru fiecare cadru didactic evaluat. DAC a centralizat listele cu cadrele didactice ce au fost propuse pentru evaluare colegială și listele/deciziile de numire a comisiilor de evaluare.

2. Organizarea și realizarea de audituri interne

Auditurile de calitate s-au realizat de către DAC, pe baza Programului anual al auditurilor interne elaborat de CEAC-U și DAC. Au fost planificate audituri pentru:

- rapoartele de evaluare internă ale programelor de studii
- procesele de secretariat
- procesul de evaluare a activității didactice de către studenți, evaluarea colegială, evaluarea șefului ierarhic
- procesele de cercetare-dezvoltare
- procesele educaționale IF/IDIFR
- procesele privind relațiile internaționale
- procesele de resurse umane
- procesele coordonate de Bibliotecă
- procese studenților
- procesele legate de infrastructură

S-au realizat:

- auditul rapoartelor de evaluare internă (pentru 11 programe de studii supuse evaluării externe de către ARACIS în anul universitar 2015-2016, perioada dec. 2015-feb. 2016, iunie 2016). La această acțiune au fost implicate cadre didactice din universitate care au calitatea de evaluatori ARACIS și personalul DAC;
- auditul procesului de evaluare a activității didactice de către studenți (realizat prin sondaj la 11 departamente);
- auditul proceselor de secretariat (cunoașterea și utilizarea documentelor SMC - realizat prin sondaj la 11 departamente și 2 decanate);
- auditul proceselor SMC coordonate de CIDIFR;
- auditul procesului de elaborare a proiectelor de finalizare a studiilor (11 departamente);
- pregătirea auditului extern de urmărire a conformității sistemului de management al calității cu cerințele ISO 9001;

Toate auditurile s-au încheiat cu rapoarte de audit elaborate de DAC.

În perioada 6-7 iunie 2015, la Universitatea *Transilvania* din Brașov s-a derulat auditul extern de supraveghere de către Mișcarea Română pentru Calitate - Organism de certificare sisteme. În urma acestui audit, universitatea a obținut menținerea certificatului de conformitate a sistemului de management al calității cu cerințele standardului SR EN ISO 9001: 2008, pentru domeniile de activitate: învățământ superior, cercetare-dezvoltare în științe naturale și inginerie; cercetare-dezvoltare în științe sociale și umaniste.

În vederea realizării acestui proces, DAC, sub coordonarea CEAC-U, a revizuit documentele Sistemului de Managementul Calității: Manualul calității, procedurile generale și cele specifice, în conformitate cu standardul de referință SR EN ISO 9001: 2008 și a efectuat o serie de audituri interne.

3. Actualizarea/ îmbunătățirea documentelor Sistemului de Management al Calității

În vederea actualizării/ îmbunătățirii documentelor Sistemului de Management al Calității, DAC a elaborat 5 proceduri și a revizuit 19 proceduri și instrucțiuni de lucru, după cum urmează:

Procese de management:

- Controlul documentelor, PG4.2-01/ed.3,rev.1;

Procese de bază:

- Inițierea, monitorizarea și evaluarea programelor de studii, PS7.2-01/ed.3,rev.1;
- Evaluarea activității didactice de către studenți, PS8.2-01/ed.4,rev.0;
- Comunicarea cu absolvenții, PS8.2-02/ed.3,rev.0;
- Activitatea de consiliere a carierei în cadrul CICOC, IS7.2-04/ed.1, rev.0;

Relații internaționale – Proceduri ERASMUS+:

- Derularea mobilităților de studii pentru studenții Universității *Transilvania* din Brașov în cadrul programului Erasmus+, PS6.9-01E /ed.2,rev.0;
- Derularea mobilităților pentru stagii de plasament practic ale studenților din Universitatea *Transilvania* din Brașov în cadrul programului Erasmus+, PS6.9-03E /ed.2,rev.0;
- Derularea mobilităților personalului pentru predare din Universitatea *Transilvania* din Brașov în cadrul programului Erasmus+, PS6.9-05E /ed.2,rev.0;

- Derularea mobilităților personalului pentru formare din Universitatea *Transilvania* din Brașov în cadrul programului Erasmus+, PS6.9-07E /ed.2,rev.0;
- Derularea mobilităților de studii/practică ale studenților străni de la universități din țările programului Erasmus+ la Universitatea *Transilvania* din Brașov, PS6.9-02E /ed.2,rev.0;
- Derularea mobilităților cadrelor didactice/personalului de la universitățile/instituțiile din țările programului Erasmus+ la Universitatea *Transilvania* din Brașov, PS6.9-04E /ed.2,rev.0;
- Derularea mobilităților de studii/practică ale studenților proveniți din țări partenere la Universitatea *Transilvania* din Brașov în cadrul programului Erasmus+, PS6.9-09E /ed.2,rev.0;
- Derularea mobilităților personalului pentru formare din țări partenere la Universitatea *Transilvania* din Brașov în cadrul programului Erasmus+, PS6.9-10E /ed.2,rev.0;

Procese suport:

Resurse umane:

- Evaluarea colegială a cadrelor didactice, IS8.2-01/ed.2,rev.0;

Infrastructură (achiziția, gestiunea bazei materiale):

- Încheierea acordurilor de parteneriat, IS7.4-02/ed.1,rev.0;

Bibliotecă:

- Achiziția de documente, PS6.7-05B/ed.2,rev.0;
- Catalogare, clasificare și indexare documente, PS6.7-06B/ed.1,rev.0;
- Acoperirea disciplinelor cu material didactic, PS6.7-11B/ed.2,rev.0;
- Evidența documentelor, PS6.7-12B/ed.1,rev.0;
- Schimbul de publicații, PS6.7-13B/ed.2,rev.0;
- Organizare expoziții, PS6.7-14B/ed.2,rev.0;

Cercetare științifică:

- Înființarea și desființarea unui centru de cercetare științifică din cadrul Institutului de Cercetare -Dezvoltare al Universității *Transilvania* din Brașov, PS6.3-05/ed.1,rev.0;

Studenți:

- Analiza ratei de abandon școlar, PS8.2-08/ed.1, rev.0;

Secretariat:

- Înmatricularea, reînmatricularea, exmatricularea și evidența studenților, PS6.5-01/ed.2,rev.1.

Lista de mai sus cuprinde atât proceduri incluse în Planul de activitate al DAC cât și proceduri suplimentare solicitate de structuri ale universității.

Elaborarea procedurilor s-a făcut de DAC cu implicarea responsabililor și actorilor principali ai proceselor, sub coordonarea CEAC-U.

4. Actualizarea/ gestiunea bazelor de date și documente privind calitatea

Pe baza documentelor primite de la responsabilii de proces, DAC a actualizat bazele de date referitoare la: programele de studii (situația actuală, istoric); Comisiile CEAC din universitate (CEAC-U, CEAC-D); coordonatorii programelor de studii; evaluarea activității didactice de către studenți (sinteze pe programe de studii); audituri interne de calitate (fișe de observații și rapoarte de audit); date de sinteză și rapoarte privind activitatea structurilor suport și administrative; documente de calitate (proceduri, instrucțiuni specifice etc.).

5. Diseminarea informațiilor și crearea culturii calității în universitate

Instruirea în managementul calității a personalului din universitate se realizează sub coordonarea DAC, cu participarea experților în calitate și a responsabililor de proces. În anul 2015-2016 au fost realizate o serie de acțiuni de consultanță și instruire:

- consultanță permanentă (prin telefon și e-mail), referitoare la aplicarea procedurilor și documentelor SMC, acordată de CEAC-U și DAC persoanelor din structurile de conducere, responsabililor cu calitatea, personalului din secretariate și altor membri ai comunității academice;
- consultanță acordată responsabililor de proces în vederea analizei proceselor și elaborării/îmbunătățirii procedurilor generale și specifice;
- întâlniri cu reprezentanții studenților din CEAC-D pentru identificarea problemelor existente în special în evaluarea activității didactice de către studenți și colectarea propunerilor studenților privind măsurile de îmbunătățire (9 decembrie 2015);
- instruirea coordonatorilor programelor de studii supuse evaluării ARACIS în anul universitar 2015-2016 (intranet și discuții individuale) privind elaborarea Rapoartelor de evaluare internă;
- actualizarea site-ului DAC;
- participarea personalului CEAC-U/ DAC la mobilități Erasmus+ de formare (Universitatea Tehnică din Kosice, Slovacia) la schimburi de experiență cu alte universități din țară (Universitatea Babeș-Bolyai, Universitatea din Craiova);
- informări periodice către Consiliul de Administrație al Universității privind activitatea de asigurare și îmbunătățire a calității.

6. Activități prevăzute în planul de activități și nerealizate:

- auditul proceselor pe resurse-umane;
- elaborarea de proceduri pentru procesele financiar-contabile;
Aceste activități nu au fost realizate datorită faptului că în prezent în cadrul UTBV se derulează implementarea unui nou program informatic pentru Direcția Financiară și Contabilitate și Serviciul Resurse-Umane care a dus la modificări în derularea proceselor.
- auditul proceselor privind relațiile internaționale – nu a fost realizat datorită faptului că în anul universitar 2015-2016 au apărut procese noi privind relațiile internaționale, s-au reorganizat procesele existente, s-au revizuit procedurile și s-au elaborat proceduri noi.

7. Propuneri pentru creșterea eficacității structurilor de asigurare și evaluare a calității din Universitatea Transilvania din Brașov

- participarea la cursuri de perfecționare a personalul DAC privind implementarea noului SR EN ISO 9001:2015;
- implicarea cadrelor didactice din universitate cu experiență în managementul calității și competențe de auditori interni în activitățile CEAC-U/DAC;
- promovarea culturii calității în universitate prin acțiuni de verificare a tuturor documentelor primite la DAC și extinderea bunelor practici în finalizarea proceselor;
- instruirea coordonatorilor programelor de studii privind evaluarea anuală a programelor de studii de către CEAC-U și colectarea propunerilor de îmbunătățire a calității proceselor;

- propuneri de îmbunătățire, transparență și simplificare a birocrăției a proceselor de evaluare a calității;
- informări periodice a conducerii universității privind respectarea termenelor de trimitere la DAC a documentelor solicitate pentru finalizarea proceselor;
- creșterea rolului și implicării studenților în acțiunile organizate de CEAC și DAC, îmbunătățirea comunicării dintre studenții membri în CEAC-D și CEAC-U;
- intensificarea proceselor de audit intern.

Brașov, 30 septembrie 2016

Coordonator CEAC-U,
Prof.univ.dr.ing. Simona LACHE



Coordonator DAC,
Conf.univ.dr.ing. Lia Elena ACIU

