

Entitatea publică Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia Departamentul (Direcția) <i>Centrul pentru Managementul Calității și Strategie Instituțională</i>	Procedura operațională privind organizarea și desfășurarea procesului de evaluare a nivelului de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia Cod: P.O. <u>SEAQ_PO_CMCSI_03</u>	Ediția 1 Nr. de ex. 1
		Revizia 2 Nr. de ex. 1
		Pagina 1 din 17
		Exemplar nr. 1



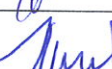
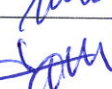
**PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND ORGANIZAREA ȘI
DESFĂȘURAREA PROCESULUI DE EVALUARE A
NIVELULUI DE SATISFAȚIE AL STUDENȚILOR ÎN
RAPORT CU DEZVOLTAREA PROFESIONALĂ ȘI
PERSONALĂ ASIGURATĂ DE UNIVERSITATEA
„1 DECEMBRIE 1918” DIN ALBA IULIA**

Cod UAB: SEAQ_PO_CMCSI_03

(SEAQ – Sistem de Evaluare și Asigurare a Calității)

Entitatea publică Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia Departamentul (Direcția) Centrul pentru Managementul Calității și Strategie Instituțională	Procedura operațională privind organizarea și desfășurarea procesului de evaluare a nivelului de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia Cod: P.O. SEAQ_PO_CMCSI_03	Ediția 1 Nr. de ex. 1
		Revizia 2 Nr. de ex. 1
		Pagina 2 din 17
		Exemplar nr. 1

1. LISTA RESPONSABILILOR CU ELABORAREA, VERIFICAREA ȘI APROBAREA EDIȚIEI SAU, DUPĂ CAZ, A REVIZIEI ÎN CADRUL EDIȚIEI PROCEDURII OPERAȚIONALE

Nr. crt.	Elemente privind responsabilii/operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5
1.1	Elaborat	Pârvu Simona	Secretar CMCSI	12.05.2020	
1.2	Verificat	Panaite Ovidiu	Prorector	15.05.2020	
1.3	Avizat	Todor Ioana	Președinte CIECSDPI	19.05.2020	
1.4	Aprobat	Tamas Szora Atila	Președinte Senat UAB	20.05.2020	

2. SITUAȚIA EDIȚIILOR ȘI A REVIZIILOR ÎN CADRUL EDIȚIILOR PROCEDURII OPERAȚIONALE

Nr. crt.	Ediția / Revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
	1	2	3	4
2.1.	Ediția I	Elaborare	Conformitate cu cadrul legal în vigoare	26.10.2016
2.2.	Revizia 1	Modificare macheta	Conformitate cu cadrul legal în vigoare	28.06.2018
2.3.	Revizia 2	Punctul 8	Actualizare	20.05.2020

Entitatea publică Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia Departamentul (Direcția) Centrul pentru Managementul Calității și Strategie Instituțională	Procedura operațională privind organizarea și desfășurarea procesului de evaluare a nivelului de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia Cod: P.O. SEAQ_PO_CMCSI_03	Ediția 1 Nr. de ex. 1
		Revizia 2 Nr. de ex. 1
		Pagina 3 din 17
		Exemplar nr. 1

3. LISTA CUPRINZÂND PERSOANELE LA CARE SE DIFUZEAZĂ EDIȚIA SAU, DUPĂ CAZ, REVIZIA DIN CADRUL EDIȚIEI PROCEDURII OPERAȚIONALE

Nr. crt.	Scopul difuzării	Exemplar nr.	Compartiment/Funcția	Difuzare
				Nume și prenume
3.1	Evidență/ Arhivare	Copia scanată	Centrul pentru Managementul Calității și Strategie Instituțională / Secretar	Pârveu Simona
3.2	Aplicare/ Informare	Copia scanată	Rector	Breaz Valer-Daniel
3.3	Aplicare/ Informare	Copia scanată	Prorector	Muntean Andreea
3.4	Aplicare/ Informare	Copia scanată	Prorector	Ionescu Petru
3.5	Aplicare/ Informare	Copia scanată	Prorector	Panaite Ovidiu
3.6	Aplicare/ Informare	Copia scanată	Consiliul pentru Studii Universitare de Doctorat / Director	Gligor Mihai
3.7	Aplicare/ Informare	Copia scanată	Senat /Președinte	Tamas Szora Atila
3.8	Aplicare/ Informare	Copia scanată	Facultatea de Științe Economice / Decan	Topor Dan
3.9	Aplicare/ Informare	Copia scanată	Facultatea de Drept și Științe Sociale / Decan	Tudorașcu Miruna
3.10	Aplicare/ Informare	Copia scanată	Facultatea de Istorie și Filologie / Decan	Bărbuleț Gabriel
3.11	Aplicare/ Informare	Copia scanată	Facultatea de Teologie Ortodoxă / Decan	Himcinschi Mihai
3.12	Aplicare/ Informare	Copia scanată	Facultatea de Științe Exacte și Inginerești / Decan	Rotar Corina
3.13	Aplicare/ Informare	Copia scanată	Departamentul de Administrarea Afacerilor și Marketing / Director	Maican Silvia
3.14	Aplicare/ Informare	Copia scanată	Departamentul de Finanțe Contabilitate / Director	Cioca Ionela
3.15	Aplicare/ Informare	Copia scanată	Departamentul de Științe Juridice și Administrative / Director	Cetean Voiculescu Laura
3.16	Aplicare/ Informare	Copia scanată	Departamentul de Științe Sociale / Director	Buțiu Călina
3.17	Aplicare/ Informare	Copia scanată	Departamentul pentru Pregătirea Personalului Didactic / Director	Todor Ioana
3.18	Aplicare/ Informare	Copia scanată	Departamentul de Educație fizică și Sport / Director	Ursu Vasile
3.19	Aplicare/ Informare	Copia scanată	Departamentul de Filologie / Director	Wainberg Iuliana

Entitatea publică Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia Departamentul (Direcția) Centrul pentru Managementul Calității și Strategie Instituțională	Procedura operațională privind organizarea și desfășurarea procesului de evaluare a nivelului de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia Cod: P.O. SEAQ_PO_CMCSI_03	Ediția 1 Nr. de ex. 1
		Revizia 2 Nr. de ex. 1
		Pagina 4 din 17
		Exemplar nr. 1

Nr. crt.	Scopul difuzării	Exemplar nr.	Compartiment/Funcția	Difuzare
				Nume și prenume
3.20	Aplicare/ Informare	Copia scanată	Departamentul de Istorie, Arheologie și Muzeologie / Director	Arhire Sorin
3.21	Aplicare/ Informare	Copia scanată	Departamentul de Teologie și Muzică Religioasă / Director	Șuşman Dragoș
3.22	Aplicare/ Informare	Copia scanată	Departamentul de Informatică, Matematică și Electronică / Director	Aldea Mihaela
3.23	Aplicare/ Informare	Copia scanată	Departamentul de Cadastru, Inginerie Civilă și Ingineria Mediului / Director	Begov Ungur Andreea
3.24	Aplicare/ Informare	Copia scanată	Centrul pentru Învățământ la Distanță, Frecvență Redusă și Formare Profesională Continuă	Dimen Levente
3.25	Aplicare/ Informare	Copia scanată	Oficiul Juridic / Consilier juridic	Rotar Claudia
3.26	Aplicare/ Informare	Copia scanată	Senat / Secretar	Câmpean Daniela

4. SCOPUL PROCEDURII OPERAȚIONALE

4.1. Modul de realizare a activității, compartimentele și persoanele implicate

Prezenta procedură descrie modul de organizare și desfășurare a procesului de evaluare a nivelului de satisfacție al studenților de la nivel de licență și masterat, în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia, precum și modalitatea de obținere și prelucrare a datelor.

Prezenta procedură reglementează cadrul prin care se obține feedback-ul din partea studenților și masteranzilor, cu privire la calitatea mediului de învățare/dezvoltare oferit de Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia pe întreg parcursul studiilor universitare. Datele, rezultatele și informațiile obținute pot constitui înregistrări menite să sprijine, după caz, auditul și/sau alte organisme abilitate, în acțiunile de control și evaluare a calității educației.

Necesitatea aprecierii gradului de satisfacție al studenților de la nivel de licență și masterat, în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată în universitate rezidă inclusiv din Metodologia de evaluare externă, standarde, standarde de referință și lista indicatorilor de performanță ARACIS, care la *Criteriul II. EFICACITATEA EDUCAȚIONALĂ*, Standardul *S.B.2.1. Valorificarea calificării universitare obținute*, Indicatorul de performanță *I.P.B.2.1.3. Nivelul de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de universitate*, prevede următoarele: „mai mult de 50% dintre studenți apreciază pozitiv mediul de învățare/dezvoltare oferit de către universitate și propriul lor traseu de învățări”. Acest indicator de performanță trebuie îndeplinit pentru fiecare program de studii, individual (la acreditare sau evaluare periodică) și la nivel de universitate (în cazul evaluărilor externe instituționale).

Procedură se aplică în toate Facultățile și Departamentele din cadrul Universității „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia.

Entitatea publică Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia Departamentul (Direcția) Centrul pentru Managementul Calității și Strategie Instituțională	Procedura operațională privind organizarea și desfășurarea procesului de evaluare a nivelului de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia Cod: P.O. SEAQ_PO_CMCSI_03	Ediția 1 Nr. de ex. 1
		Revizia 2 Nr. de ex. 1
		Pagina 5 din 17
		Exemplar nr. 1

4.2. Asigurări cu privire la existența documentației adecvate derulării activității

Procedura delimitează în secțiunea 8.2 documentele utilizate în aplicarea procedurii și dă asigurări cu privire la existența documentației adecvate derulării activităților menționate în procedură.

4.3. Asigură continuitatea activității, inclusiv în condiții de fluctuație a personalului

Procedura se aplică și în condiții de perturbare a activității. Directorul CMCSI ia măsurile corespunzătoare pentru ca activitatea centrului să poată continua în orice moment, în toate împrejurările și în toate planurile, indiferent care ar fi natura unei perturbări. CMCSI trebuie să-și continue activitatea în cazul întreruperii activităților obișnuite, cum ar fi: absențe temporare ale unor angajați (concedii, învoiri etc.), fluctuația personalului datorată diferitelor situații (pensionare, transfer, încetarea raporturilor de serviciu/muncă), adoptarea de noi sisteme IT, schimbare de proceduri, disfuncționalitatea în funcționarea aparatului sau alte incidente, criză majoră etc.

4.4. Sprijină auditul și/sau alte organisme în acțiuni de audiere și/sau control, iar pe Rector / conducătorul structurii care aplică sau a elaborat procedura, în luarea deciziilor

Procedura constituie suport pentru activitățile auditului sau a altor organisme de auditare și sau control. Directorul CMCSI ia măsurile corespunzătoare pentru aplicarea controlului intern managerial și are obligația de a prezenta periodic rapoarte Prorectorului de resort, care sprijină Rectorul / conducătorul structurii care aplică sau a elaborat procedura, în luarea deciziilor.

5. DOMENIUL DE APLICARE A PROCEDURII OPERAȚIONALE

Procedura se aplică în cadrul Universității „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia de către Centrul pentru Managementul Calității și Strategie Instituțională.

5.1. Precizarea (definirea) activității la care se referă procedura operațională

Procedura descrie modul în care Centrul pentru Managementul Calității și Strategie Instituțională monitorizează organizarea și desfășurarea procesului de evaluare a nivelului de satisfacție al studenților de la nivel de licență și masterat, în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia, precum și modalitatea de obținere și prelucrare a datelor.

5.2. Delimitarea explicită a activității procedurate în cadrul portofoliului de activități desfășurate de entitatea publică

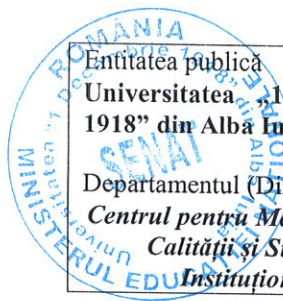
Evaluarea nivelului de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia este obligatorie și se realizează anual, prin completarea *Chestionarului de evaluare a nivelului de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de universitate*.

5.3. Stabilirea sau identificarea (listarea) principalelor activități de care depinde și/sau care depind de activitatea procedurată

Procedura se aplică pentru a identifica punctele slabe, în vederea creșterii performanțelor și îmbunătățirii continue a serviciilor de educație oferite de Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia.

5.4. Stabilirea sau identificarea (listarea) compartimentelor furnizoare de date și/sau beneficiare de rezultate ale activității procedurate; listarea compartimentelor implicate în procesul activității

Toate Facultățile și Departamentele din cadrul Universității „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia sunt beneficiarii aplicării prezentei proceduri.



Entitatea publică Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia Departamentul (Direcția) Centrul pentru Managementul Calității și Strategie Instituțională	Procedura operațională privind organizarea și desfășurarea procesului de evaluare a nivelului de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia Cod: P.O. SEAQ_PO_CMCSI_03	Ediția 1 Nr. de ex. 1
		Revizia 2 Nr. de ex. 1
		Pagina 6 din 17
		Exemplar nr. 1

6. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ (REGLEMENTĂRI) APLICABILE ACTIVITĂȚII PROCEDURATE

6.1. Reglementări internaționale

- ✓ Nu este cazul.

6.2. Legislație primară

- ✓ Legea Educației Naționale nr. 1/2011
- ✓ Metodologia de evaluare externă, a standardelor, a standardelor de referință și a listei indicatorilor de performanță a Agenției Române de Asigurarea Calității în Învățământul Superior, București 2017;

6.3. Legislație secundară

- ✓ Carta Universității „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia;

6.4. Alte documente, inclusiv reglementări interne ale entității publice

- ✓ Regulament de organizare și funcționare a Comisiei pentru evaluarea și asigurarea calității din Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia

7. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI ALE TERMENILOR UTILIZAȚI ÎN PROCEDURA OPERAȚIONALĂ

7.1. Definiții ale termenilor

Nr. crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	Procedura operațională	Prezentarea formalizată, în scris, a tuturor pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat în vederea realizării activității, cu privire la aspectul procesual
2.	Ediție a unei proceduri operaționale	Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri operaționale, aprobată și difuzată
3.	Revizia în cadrul unei ediții	Acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau altele asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediții a procedurii operaționale, acțiuni care au fost aprobate și difuzate

7.2. Abrevieri ale termenilor

Nr. crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	P.O.	Procedura operațională
2.	E	Elaborare
3.	V	Verificare
4.	A	Aprobare
5.	Ap.	Aplicare
6.	Ah.	Arhivare
7.	UAB	Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia
8.	CMCSI	Centrul pentru Managementul Calității și Strategie Instituțională
9.	CEAC-UAB	Comisia pentru evaluarea și asigurarea calității din Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia

Entitatea publică Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia Departamentul (Direcția) Centrul pentru Managementul Calității și Strategie Instituțională	Procedura operațională privind organizarea și desfășurarea procesului de evaluare a nivelului de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia Cod: P.O. SEAQ_PO_CMCSI_03	Ediția 1 Nr. de ex. 1
		Revizia 2 Nr. de ex. 1
		Pagina 7 din 17
		Exemplar nr. 1

8. DESCRIEREA PROCEDURII OPERAȚIONALE

8.1. Generalități

8.1.1. Evaluarea nivelului de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de Universitatea “1 Decembrie 1918” din Alba Iulia este obligatorie și se realizează anual.

8.1.2. Evaluatorii sunt toți studenții și masteranzii care pot aprecia mediul de învățare oferit de Universitatea “1 Decembrie 1918” din Alba Iulia pe întreg parcursul studiilor universitare de licență sau masterat.

8.1.3. Instrumentul de evaluare constă dintr-un *Chestionar de evaluare a nivelului de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de universitate (Anexa 1)*.

8.1.4. Procesul de evaluare constă în distribuirea *Chestionarului de evaluare a nivelului de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de universitate* către studenții/masteranzii evaluatori, urmată de colectarea datelor, centralizarea și prelucrarea rezultatelor obținute.

8.1.5. Procesul de evaluare a nivelului de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de universitate se desfășoară integral on-line, prin intermediul platformei informatice Intranet și asigură anonimatul respondenților, deoarece nu asociază datele de identificare cu un anumit răspuns.

8.1.6. *Chestionarul de evaluare a nivelului de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de universitate* este elaborat de către directorul CMCSI, sub coordonarea Prorectorului 1, în urma consultării cu membrii CEAC-UAB și apoi este supus aprobării Senatului Universității.

8.1.7. *Chestionarul de evaluare a nivelului de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de universitate* aprobat de Senatul Universității este furnizat administratorului Intranet care îl implementează în platforma informatică Intranet și creează conturi de acces (nume utilizator și parolă) pentru fiecare student/masterand evaluator. Conturile de acces pe platforma Intranet permit studenților/masteranzilor evaluatori să realizeze atât evaluarea calității mediului de învățare/dezvoltare oferit de universitate, cât și evaluarea cadrelor didactice.

8.1.8. Evaluarea nivelului de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de universitate este organizată în fiecare an universitar, în lunile *decembrie-ianuarie*, concomitent cu sesiunea de evaluare a periodică a calității corpului profesoral.

Facultățile și responsabilul biroului IT pun la dispoziția CMCSI, în formatul solicitat de Administratorul Intranet, bazele de date cu toți studenții din Universitate cărora li se vor crea conturi de acces în Intranet. Secretarul CMCSI transmite bazele de date cu studenții, Administratorului Intranet.

8.1.9. Prorectorul 1 propune calendarul de desfășurare a sesiunii de evaluare și îl aduce la cunoștința membrilor Consiliului de Administrație. Deschiderea sesiunii de evaluare este realizată de administratorul Intranet, la solicitarea Prorectorului 1.

8.1.10. Secretarul CMCSI, în colaborare cu responsabilul IT (desemnat, în acest scop, de Biroul IT) oferă consultanță studenților/masteranzilor evaluatori pe durata întregului proces de evaluare.

8.1.11. Diseminarea informației referitoare la sesiunea de evaluare a nivelului de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de universitate se realizează prin:

a) informarea membrilor Consiliului de Administrație, respectiv a Decanilor/Prodecanilor Facultăților de către Prorector 1;

b) informarea, prin email, a Directorilor de Departament și a tutorilor de an de către Decanul Facultății;

Entitatea publică Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia Departamentul (Direcția) Centrul pentru Managementul Calității și Strategie Instituțională	Procedura operațională privind organizarea și desfășurarea procesului de evaluare a nivelului de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia Cod: P.O. SEAQ_PO_CMCSI_03	Ediția 1 Nr. de ex. 1 Revizia 2 Nr. de ex. 1 Pagina 8 din 17 Exemplar nr. 1
---	---	--

c) informarea studenților/masteranzilor de către tutorii de an, care au obligația de a convoca o întâlnire, în cadrul căreia studenții/masteranzii vor fi informați asupra scopului și importanței activității de evaluare a calității mediului de învățare/dezvoltare oferit de universitate, perioadei de evaluare, modului de accesare a link-ului și de logare în Intranet, caracterului anonim al răspunsurilor.

d) informarea studenților/masteranzilor prin postarea anunțului cu privire la deschiderea sesiunii de evaluare pe pagina principală universității, www.uab.ro și prin intermediul Ligii studenților.

8.1.12. Accesul studenților/masteranzilor evaluatori în platforma electronică Intranet se realizează pe baza următoarelor date de identificare:

- utilizator: *ultimele 10 cifre din codul numeric personal (CNP)*
- parola: *ultimele 4 cifre din codul numeric personal (CNP).*

8.1.13. Pe toată perioada în care sesiunea de evaluare este deschisă studenții/masteranzii evaluatori pot răspunde la întrebările din chestionarele repartizate, folosind modalitățile de răspuns configurate pentru fiecare întrebare în parte și pot finaliza evaluarea prin marcarea/salvarea chestionarelor considerate completate. La final, numai chestionarele marcate ca fiind completate vor fi luate în calcul.

8.1.14. Sesiunea de evaluare este închisă de către administratorul Intranet la solicitarea Prorectorului 1, fie normal ca urmare a expirării timpului alocat, fie excepțional, în cazul în care se dorește anularea sesiunii; după această perioadă, dacă studenții/masteranzii evaluatori nu au completat chestionarele, nu le vor mai putea accesa fiind atenționați printr-un mesaj că sesiunea de evaluare a expirat.

8.1.15. După încheierea sesiunii de evaluare, secretarul CMCSI extrage din Intranet rapoartele pentru fiecare program de studii/facultate apelând Modulul *Rapoarte* din platforma Intranet, prelucrează datele obținute și le transmite directorului CMCSI.

8.1.16. Directorul CMCSI verifică, analizează și interpretează rezultatele. Astfel, pentru fiecare item din chestionar se va calcula procentul de studenți/masteranzi ($PS_{item}\%$) care au răspuns favorabil (foarte mulțumit/mulțumit) raportând numărului acestora la numărul total de respondenți (studenți/masteranzi care au completat chestionarul). Valoarea medie a indicatorului, notată $PS(\%)$ se va determina ca media aritmetica a tuturor valorilor $PS_{item}\%$ obținute.

Procentul mediu de studenți/masteranzi din cadrul unui anumit program de studii care apreciază mediul de învățare/dezvoltare oferit se determină luând în considerare numai răspunsurile studenților/masteranzilor care urmează programul de studii respectiv.


La nivel instituțional, procentul mediu de studenți/masteranzi se determină luând în considerare răspunsurile tuturor studenților/masteranzilor din universitate.

Pe baza rezultatelor obținute, directorul CMCSI întocmește un raport sintetic cu privire la nivelul de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de universitate, pe care îl transmite CEAC-UAB spre analiză și avizare. Raportul va cuprinde rezultatele evaluării pentru fiecare program de studii și cele obținute la nivel instituțional.

8.1.17. În cazul în care CEAC-UAB constată că mai puțin de 50% din studenții/masteranzii care urmează un anumit program de studii apreciază pozitiv mediul de învățare/dezvoltare oferit, acest lucru este adus la cunoștința Decanului facultății, care are obligația de a elabora un plan de măsuri pentru îmbunătățirea rezultatelor la nivelul programului de studii/facultății, pe care îl supune aprobării Consiliului facultății. Dacă mai puțin de 50% din studenții/masteranzii universității apreciază pozitiv mediul de învățare/dezvoltare oferit, acest lucru este adus la cunoștința Rectorului, care poate dispune măsuri pentru îmbunătățirea rezultatelor la nivel instituțional.

8.1.18. Raportul sintetic cu privire la nivelul de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de universitate avizat de CEAC-UAB se înaintează spre aprobare, Senatului Universității.

8.1.19. După aprobare în Senatul Universității, raportul sintetic este publicat pe website-ul CMCSI, în format lizibil.

 Entitatea publică Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia Departamentul (Direcția) Centrul pentru Managementul Calității și Strategie Instituțională	Procedura operațională privind organizarea și desfășurarea procesului de evaluare a nivelului de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia Cod: P.O. <u>SEAQ_PO_CMCSI_03</u>	Ediția 1 Nr. de ex. 1
		Revizia 2 Nr. de ex. 1
		Pagina 9 din 17
		Exemplar nr. 1

8.1.20. Arhivarea rezultatelor evaluării și a raportului sintetic se realizează de către secretarul CMCSI.

8.2. Documente utilizate

Procedura presupune completarea *Chestionarul de evaluare a nivelului de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de universitate; Rapoartele pentru fiecare program de studii/facultate extrase din platforma Intranet; Raportul sintetic cu privire la nivelul de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de universitate.*

8.2.1. Lista și proveniența documentelor utilizate

Documentele care stau la baza aplicării prezentei proceduri sunt: *Chestionarul de benchmarking, Raportului activității de benchmarking, Documente sinteză a recomandărilor pentru implementarea unor acțiuni corective.*

8.2.2. Conținutul și rolul documentelor utilizate

Documentele rezultate în urma aplicării procedurii au rolul de a ajuta la identificarea punctelor slabe în vederea creșterii performanțelor și îmbunătățirii continue a serviciilor de educație oferite de Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia.

8.2.3. Circuitul documentelor

Secretarul CMCSI are responsabilitatea menținerii înregistrărilor care decurg din aplicarea prezentei proceduri.

8.3. Resurse necesare

Pentru realizarea activităților specifice acestei proceduri și pentru aplicarea sa sunt necesare resurse materiale, umane și financiare.

8.3.1. Resurse materiale

Universitatea folosește resursele materiale de care dispune pentru aplicarea prezentei proceduri.

8.3.2. Resurse umane

Universitatea folosește resursele umane de care dispune pentru aplicarea prezentei proceduri.

8.3.3. Resurse financiare

Universitatea folosește resursele financiare de care dispune pentru aplicarea prezentei proceduri.

8.4. Modul de lucru

8.4.1. Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității

- ✓ Directorul CMCSI, sub coordonarea Prorector 1, are responsabilitatea elaborării chestionarului de evaluare a nivelului de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de universitate, în urma consultării cu membrii CEAC-UAB.
- ✓ Senatul Universitar aprobă chestionarul de evaluare.
- ✓ Administratorul Intranet are responsabilitatea implementării chestionarului de evaluare pe platforma electronică Intranet, în vederea pregătirii sesiunii de evaluare.
- ✓ Administratorul Intranet are responsabilitatea creării conturilor (nume utilizator și parola) pentru fiecare evaluator (student/masterand) în parte.
- ✓ Prorectorul 1 propune calendarul de desfășurare a sesiunii de evaluare și îl aduce la cunoștința membrilor Consiliului de Administrație.

8.4.2. Derularea operațiunilor și acțiunilor activității

- ✓ Administratorul aplicației Intranet are obligația de a deschide sesiunile de evaluare, la solicitarea Prorectorului 1, conform calendarului de evaluare stabilit.



Entitatea publică Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia Departamentul (Direcția) Centrul pentru Managementul Calității și Strategie Instituțională	Procedura operațională privind organizarea și desfășurarea procesului de evaluare a nivelului de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia Cod: P.O. SEAQ_PO_CMCSI_03	Ediția 1 Nr. de ex. 1
		Revizia 2 Nr. de ex. 1
		Pagina 10 din 17
		Exemplar nr. 1

- ✓ Secretarul CMCSI, în colaborare cu Responsabilul IT desemnat în acest scop de Biroul IT oferă consultanță utilizatorilor pe durata întregului proces de evaluare.
- ✓ Prorector 1, Decanii/Prodecanii Facultăților, Directorii de Departament, tutorii de an au obligativitatea diseminării informației referitoare la sesiunea de evaluare în rândul evaluatorilor (studenți/masteranzi din anii terminali).
- ✓ Tutorii de an au obligația de a convoca o întâlnire cu studenții/masteranzii din anul terminal pe care îl coordonează, în cadrul căreia îi vor informa cu privire la scopul și importanța activității de evaluare a calității mediului de învățare/dezvoltare oferit de universitate, perioada de evaluare, modul de accesare a link-ului și de logare în Intranet, caracterul anonim al răspunsurilor.
- ✓ Evaluatorii (studenți/masteranzi) au responsabilitatea completării chestionarului de evaluare a nivelului de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de universitate.
- ✓ Administratorul Intranet are obligația de a închide sesiunile de evaluare, la solicitarea Prorectorului 1, conform calendarului sesiunii de evaluare aprobat în Consiliul de Administrație.
- ✓ Secretarul CMCSI are responsabilitatea extragerii rapoartele rezultate în urma evaluării pentru fiecare program de studiu, prelucrării datelor și transmiterii acestora, în format electronic, Directorului CMCSI.

8.4.3. Valorificarea rezultatelor activității

- ✓ Directorul CMCSI are responsabilitatea verificării, analizării și interpretării datelor, respectiv întocmirii unui raport sintetic cu privire la nivelul de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de universitate, pe care îl transmite CEAC-UAB, spre analiză și avizare.
- ✓ CEAC-UAB are responsabilitatea analizării raportului sintetic și informării, după caz, a Decanului facultății sau a Rectorului universității în cazul în care constată că un procent mai mic de 50 % dintre studenții/masteranzii de la un anumit program de studii, respectiv din universitate apreciază pozitiv mediul de învățare.
- ✓ Decanul facultății are responsabilitatea elaborării unui plan de măsuri pentru îmbunătățirea rezultatelor (dacă este cazul), pe care îl supune aprobării Consiliului facultății.
- ✓ Consiliul facultății aprobă planul de măsuri propus de Decan.
- ✓ Rectorul dispune măsuri pentru îmbunătățirea rezultatelor la nivel instituțional (dacă este cazul).
- ✓ CEAC-UAB are responsabilitatea înaintării Raportul sintetic cu privire la nivelul de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de universitate, spre aprobare, Senatului Universității.
- ✓ Senatul aprobă raportul sintetic cu privire la nivelul de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de universitate.
- ✓ Secretarul CMCSI are responsabilitatea publicării raportului sintetic pe website-ul CMCSI, în format lizibil.
- ✓ Secretarul CMCSI are responsabilitatea arhivării rezultatelor evaluării, respectiv a raportului sintetic și menținerii înregistrărilor care decurg din aplicarea prezentei proceduri.



Entitatea publică Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia Departamentul (Direcția) Centrul pentru Managementul Calității și Strategie Instituțională	Procedura operațională privind organizarea și desfășurarea procesului de evaluare a nivelului de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia Cod: P.O. SEAQ_PO_CMCSI_03	Ediția 1 Nr. de ex. 1
		Revizia 2 Nr. de ex. 1
		Pagina 11 din 17
		Exemplar nr. 1

9. RESPONSABILITĂȚI ȘI RĂSPUNDERI ÎN DERULAREA ACTIVITĂȚII

Nr. crt.	Compartimentul (postul)/ acțiunea (operațiunea)	Rectorul	Prorectorul de resort	Decanii / prodecanii	Directorii de departament	Tutori de an	Studenții / masteranzii	Consiliul Facultății	CEAC-UAB	Director CMCSI	Senatul	Administrator Intranet	Secretarul CMCSI	Responsabil IT
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	Elaborarea chestionarului de evaluare a nivelului de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de universitate		Coor						C	E				
2	Aprobarea chestionarului de evaluare										A			
3	Implementarea chestionarului de evaluare pe platforma electronică Intranet											Ap		
4	Crearea conturilor (nume utilizator și parolă) pentru fiecare evaluator (student/masterand) în parte											Ap		
5	Stabilirea calendarului de desfășurare a sesiunii de evaluare		A							E				
6	Deschiderea sesiunilor de evaluare											Ap		
7	Oferirea consultanță utilizatorilor pe durata întregului proces de evaluare												Ap	Ap
8	Diseminarea informației referitoare la sesiunea de evaluare în rândul evaluatorilor		Ap	Ap	Ap	Ap								
9	Convocarea unei întâlniri cu studenții/masteranzii din anul terminal pe care îl coordonează de către tutorii de ani					Ap								
10	Completarea chestionarului de evaluare						Ap							
11	Închiderea sesiunilor de evaluare											Ap		



Entitatea publică Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia Departamentul (Direcția) Centrul pentru Managementul Calității și Strategie Instituțională	Procedura operațională privind organizarea și desfășurarea procesului de evaluare a nivelului de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia Cod: P.O. <u>SEAQ_PO_CMCSI_03</u>	Ediția 1 Nr. de ex. 1
		Revizia 2 Nr. de ex. 1
		Pagina 12 din 17
		Exemplar nr. 1

Nr. crt.	Compartimentul (postul/ acțiunea (operațiunea))	Rectorul	Prorectorul de resort	Decanii / prodecanii	Directorii de departament	Tutori de an	Studenții / masteranzii	Consiliul Facultății	CEAC-UAB	Director CMCSI	Senatul	Administrator Intranet	Secretarul CMCSI	Responsabil IT
12	Extragerea rapoartelor rezultate în urma evaluării pentru fiecare program de studiu												Ap	
13	Verificarea, analiza și interpretarea datelor, respectiv întocmirea unui raport sintetic cu privire la nivelul de satisfacție al studenților									Ap, E				
14	Analizarea și avizarea raportului sintetic								Ap, Av					
15	Elaborarea unui plan de măsuri pentru îmbunătățirea rezultatelor			E					Ap					
16	Aprobarea planului de măsuri							A						
17	Disponerea de măsuri pentru îmbunătățirea rezultatelor la nivel instituțional	A												
18	Înaintarea Raportului sintetic cu privire, spre aprobare, Senatului Universității								Ap					
19	Aprobarea raportului sintetic cu privire la nivelul de satisfacție al studenților										A			
20	Publicarea raportului sintetic pe website-ul CMCSI												Ap	
21	Arhivarea rezultatelor evaluării, respectiv a raportului sintetic și menținerea înregistrărilor care decurg din aplicarea prezentei proceduri												Ap	

Entitatea publică Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia Departamentul (Direcția) Centrul pentru Managementul Calității și Strategie Instituțională	Procedura operațională privind organizarea și desfășurarea procesului de evaluare a nivelului de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia Cod: P.O. <u>SEAQ_PO_CMCSI_03</u>	Ediția 1 Nr. de ex. 1
		Revizia 2 Nr. de ex. 1
		Pagina 13 din 17
		Exemplar nr. 1

10. ANEXE, ÎNREGISTRĂRI, ARHIVĂRI

Nr. anexă	Denumirea anexei	Elaborator	Aprobă	Număr exemplare	Difuzare	Arhivare		Alte elem.
						Loc	Perioadă	
0	1	2	3	4	5	6	7	8
1	Anexa I. Chestionar de evaluare a nivelului de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de universitate	CMCSI	Senat	1	Conform punctului 3 din prezenta procedură	Senat	Conform legii	

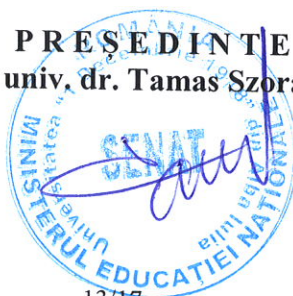
11. CUPRINS

Numărul componentei în cadrul procedurii	Denumirea componentei din cadrul procedurii	Pagina
	Coperta	1
1	Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale	2
2	Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale	2
3	Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale	3
4	Scopul procedurii operaționale	3
5	Domeniul de aplicare a procedurii operaționale	4
6	Documentele de referință (reglementări) aplicabile activității procedurate	5
7	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională	6
8	Descrierea procedurii operaționale	6
9	Responsabilități și răspunderi în derularea activității	12
10	Anexe, înregistrări, arhivări	14
11	Cuprins	14

În desfășurarea activităților care fac obiectul prezentei proceduri se vor respecta reglementările europene impuse de REGULAMENTUL nr. 679 din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor), cele naționale transpuse prin Legea nr. 190 din 18 iulie 2018 privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE) 2016/679 și reglementările interne elaborate în cadrul Universității „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia (Regulamentul privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date, aplicabil în cadrul Universității „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia, politici de confidențialitate).

Aprobată în Ședința Senatului Universității „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia în data de 20.05.2020.

PREȘEDINTE
Conf. univ. dr. Tamas Szora-Atila



AVIZAT
Oficiul Juridic
Consilier juridic Claudia Rotar



Entitatea publică Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia Departamentul (Direcția) Centrul pentru Managementul Calității și Strategie Instituțională	Procedura operațională privind organizarea și desfășurarea procesului de evaluare a nivelului de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia Cod: P.O. SEAQ_PO_CMCSI_03	Ediția 1 Nr. de ex. 1
		Revizia 2 Nr. de ex. 1
		Pagina 14 din 17
		Exemplar nr. 1

Anexa 1

Chestionar de evaluare a nivelului de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia

(Textul scris cu roșu este preluat din chestionarul în vigoare)

Scopul chestionarului este de a obține un feedback din partea studenților/masteranzilor cu privire la calitatea mediului de învățare asigurat de Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia pe întreg parcursul studiilor universitare. În acest sens, vă rugăm să răspundeți corect și obiectiv la întrebările din chestionar, bifând în spațiul alocat răspunsul corespunzător opiniei dumneavoastră:

- 5 – Foarte mulțumit
- 4 – Mulțumit
- 3 – Nici nemulțumit, nici mulțumit
- 2 – Nemulțumit
- 1 – Foarte nemulțumit

Răspunsurile dumneavoastră sunt confidențiale.

		Foarte mulțumit			Foarte nemulțumit	
		5	4	3	2	1
CALITATEA PROCESULUI DE ÎNVĂȚĂMÂNT						
1.	Cât de mulțumit sunteți de calitatea cunoștințelor teoretice dobândite în domeniu pe durata studiilor?					
2.	Cât de mulțumit sunteți de calitatea cunoștințelor practice dobândite în domeniu pe durata studiilor?					
3.	Cât de mulțumit sunteți de calitatea activităților desfășurate în cadrul practicii de specialitate ?					
4.	Cât de mulțumit sunteți de sprijinul oferit de către tutorele de an?					
5.	Cât de mulțumit sunteți de relația și comunicarea cadru didactic – student pe durata studiilor?					
6.	Cât de mulțumit sunteți de obiectivitatea/corectitudinea evaluărilor realizate de către cadrele didactice pe durata studiilor?					
7.	Cât de mulțumit sunteți de abilitățile de muncă în echipă și de comunicare dobândite pe durata studiilor ?					
BAZA MATERIALĂ						
8.	Cât de mulțumit sunteți de dotarea sălilor de curs?					
9.	Cât de mulțumit sunteți de echipamentele din sălile de seminarii/laboratoare (dotare, funcționare)?					
10.	Cât de mulțumit sunteți de resursele de învățare (cărți, reviste, periodice, accesul la baze de date on-line) existente în biblioteca universității?					



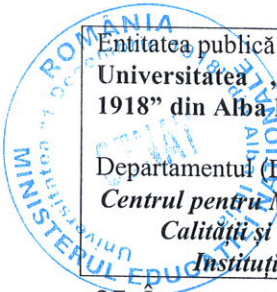
Entitatea publică Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia Departamentul (Direcția) Centrul pentru Managementul Calității și Strategie Instituțională	Procedura operațională privind organizarea și desfășurarea procesului de evaluare a nivelului de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia Cod: P.O. <u>SEAQ_PO_CMCSI_03</u>	Ediția 1 Nr. de ex. 1
		Revizia 2 Nr. de ex. 1
		Pagina 15 din 17
		Exemplar nr. 1

11.	Cât de mulțumit sunteți de spațiile și condițiile din sălile de lectură (nr. de locuri, luminozitate, condiții termice etc.)?					
12.	Cât de mulțumit sunteți de sistemele informatice și de comunicații (rețele de calculatoare, acces la INTERNET etc.) puse la dispoziția studenților?					
13.	Cât de mulțumit sunteți de spațiile oferite pentru activitățile sportive?					
CALITATEA SERVICIILOR						
14.	Cât de mulțumit sunteți de serviciile și activitatea personalului din secretariatele facultății (program de lucru, disponibilitate, promptitudine)?					
15.	Cât de mulțumit sunteți de serviciile și activitatea personalului din administrația universității (serviciul social, casierie etc.)?					
16.	Cât de mulțumit sunteți de activitatea personalului bibliotecilor?					
17.	Cât de mulțumit sunteți de serviciile și sprijinul oferit în accesarea mobilităților internaționale (Erasmus Plus etc.) de către Centrul de Relații Internaționale?					
18.	Cât de mulțumit sunteți de serviciile de consiliere și orientare în carieră oferite studenților?					
19.	Cât de mulțumit sunteți de serviciile oferite de cantina universității (program, meniu, servire)?					
20.	Cât de mulțumit sunteți de condițiile de cazare din căminele studențești (nr. locuri, dotare)?					
21.	Cât de mulțumit sunteți de informațiile oferite de către facultate, pe pagina web și la aviziere, cu privire la programele de studii (orare, anunțuri, programarea examenelor etc.)?					
22.	Cât de mulțumit sunteți de activitatea organizațiilor/cluburilor studențești?					
23.	Cât de mulțumit sunteți de activitatea cabinetului medical?					
24.	Cât de mulțumit sunteți de facilitățile și serviciile oferite studenților cu dizabilități ?					

25. Nivelul studiilor urmate:

- Licență
- Masterat

26. Care este programul de studii pe care îl urmați?



Entitatea publică Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia Departamentul (Direcția) Centrul pentru Managementul Calității și Strategie Instituțională	Procedura operațională privind organizarea și desfășurarea procesului de evaluare a nivelului de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia Cod: P.O. SEAQ_PO_CMCSI_03	Ediția 1 Nr. de ex. 1
		Revizia 2 Nr. de ex. 1
		Pagina 16 din 17
		Exemplar nr. 1

27. În prezent, urmați studiile în regim:

- Buget
- Taxă

28. Ați recomanda altor persoane să urmeze studiile superioare în cadrul programului de studii pentru care ați optat?

- DA
- NU

29. Ați recomanda altor persoane să urmeze studiile superioare în cadrul facultății pentru care ați optat?

- DA
- NU

30. Ați recomanda altor persoane să urmeze studiile superioare în cadrul Universității „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia?

- DA
- NU

31. Genul dumneavoastră

- masculin
- feminin

32. Vârsta dumneavoastră

- 18 - 25
- 26 - 30
- 31 - 35
- peste 35

33. În prezent sunteți angajat/ă?

- da - lucrez program complet
- da - lucrez program parțial
- nu lucrez

34. Care sunt, în opinia Dumneavoastră, principalele aspecte pozitive ale mediului de învățare oferit de către Universitatea “1 Decembrie 1918” din Alba Iulia, care v-au ajutat în atingerea obiectivelor personale și profesionale?



Entitatea publică Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia Departamentul (Direcția) Centrul pentru Managementul Calității și Strategie Instituțională	Procedura operațională privind organizarea și desfășurarea procesului de evaluare a nivelului de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia Cod: P.O. <u>SEAQ_PO_CMCSI_03</u>	Ediția 1 Nr. de ex. 1
		Revizia 2 Nr. de ex. 1
		Pagina 17 din 17
		Exemplar nr. 1

35. Care sunt principalele aspecte care v-au nemulțumit în experiența dumneavoastră ca student la Universitatea „Decembrie 1918” din Alba Iulia?

36. Care sunt sugestiile dumneavoastră pentru îmbunătățirea programului de studii pentru care ați optat?
