



UNIVERSITATEA „1 DECEMBRIE 1918” DIN ALBA IULIA

Alba Iulia, Strada: Gabriel Bethlen Nr.5,

Cod poștal: 510009 • Tel: +40 258 806130, +4-0258-806273

Fax: +40 258 812630 • E-mail: cond@uab.ro

NR. 27208 / 15.12.2021.

**Aprob
Rector,
Prof.univ.dr. Breaz Valer Daniel**

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

Cod: PO –CMCSI-03

Ediția II Revizia 0 Data 15.12.2021

Avizat

Președinte Comisia de Monitorizare

Conf.univ.dr. Panaite Ovidiu Florin

Verificat

Conducător compartiment

Conf.univ.dr. Bîrluțiu Adriana

Elaborat

Pârvu Simona

<i>Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia</i> <i>Centrul pentru Managementul Calității și Strategie Instituțională</i>	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția II
	Procedură operațională privind organizarea și desfășurarea procesului de evaluare a nivelului de satisfacție a studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia Cod: PO – CMCSI-03	Revizia 0
		Exemplar nr. 1

Cuprins

1. Scop	3
2. Domeniu de aplicare	3
3. Documente de referință	4
4. Definiții și abrevieri	4
5. Descrierea procedurii	5
6. Responsabilități	9
7. Formular evidență modificări	11
8. Formular analiză procedură	11
9. Formular distribuie (difuzare) procedură	12
10. Anexe	15

Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia Centrul pentru Managementul Calității și Strategie Instituțională	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția II
	Procedură operațională privind organizarea și desfășurarea procesului de evaluare a nivelului de satisfacție a studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia Cod: PO – CMCSI-03	Revizia 0
		Exemplar nr. 1

1. Scop

1.1. 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.

1.2. Procedura delimitează în secțiunea 5.2 documentele utilizate în aplicarea procedurii și dă asigurări cu privire la existența documentației adecvate derulării activităților menționate în procedură.

1.3. 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 aparaturii sau alte incidente, criză majoră etc.

1.4. 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.

2. Domeniu de aplicare

2.1. 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.

<p><i>Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia</i></p> <p><i>Centrul pentru Managementul Calității și Strategie Instituțională</i></p>	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția II
	<p>Procedură operațională privind organizarea și desfășurarea procesului de evaluare a nivelului de satisfacție a studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia</p> <p style="text-align: center;">Cod: PO – CMCSI-03</p>	Revizia 0
		Exemplar nr. 1

2.2. 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.*

2.3. 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.

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

3. Documente de referință

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

4. Definiții și abrevieri

4.1. Definiții

- *Entitate publică* - autoritate publică, instituție publică, companie/societate națională, regie autonomă, societate la care statul sau o unitate administrativ-teritorială este acționar majoritar, cu personalitate juridică, care utilizează/administrează fonduri publice și/sau patrimoniu public.
- *Compartiment* - Direcție Generală, Direcție, Departament, Serviciu, Birou, Comisii, inclusiv instituție fără personalitate juridică aflată în subordinea, coordonarea sau sub autoritatea entității;
- *Conducător compartiment* - Director General, Director, Șef Departament, Șef Serviciu, Șef Birou;
- *Procedură documentată* – modul specific de realizare a unei activități sau a unui proces, editat pe suport de hârtie sau în format electronic; procedurile documentate pot fi proceduri de sistem și proceduri operaționale;
- *Procedura operațională (procedura de lucru)* - procedură care descrie un proces sau o activitate care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente dintr-o entitate, fără aplicabilitate la nivelul întregii entități publice;
- *Ediție a unei proceduri operaționale* - forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri operaționale, aprobată și difuzată
- *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

4.2. Abrevieri

- PO – Procedură operațională
- E - Elaborare
- V- Verificare
- A - Aprobare
- Ap - Aplicare

<i>Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia</i> <i>Centrul pentru Managementul Calității și Strategie Instituțională</i>	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția II
	Procedură operațională privind organizarea și desfășurarea procesului de evaluare a nivelului de satisfacție a studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia Cod: PO – CMCSI-03	Revizia 0
		Exemplar nr. 1

- Ah – Arhivare
- UAB - Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia
- CMCSI - Centrul pentru Managementul Calității și Strategie Instituțională
- CEAC – UAB - Comisia pentru evaluarea și asigurarea calității din Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia

5. Descrierea procedurii

5.1. Generalități

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.

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.

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)*.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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;

Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia Centrul pentru Managementul Calității și Strategie Instituțională	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția II
	Procedură operațională privind organizarea și desfășurarea procesului de evaluare a nivelului de satisfacție a studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia Cod: PO – CMCSI-03	Revizia 0
		Exemplar nr. 1

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

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).*

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.

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.

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.

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 aritmetică 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.

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.

<i>Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia</i> <i>Centrul pentru Managementul Calității și Strategie Instituțională</i>	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția II
	Procedură operațională privind organizarea și desfășurarea procesului de evaluare a nivelului de satisfacție a studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia Cod: PO – CMCSI-03	Revizia 0
		Exemplar nr. 1

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.

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

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

5.2. 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.*

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.*

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.

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

5.3. Resurse necesare

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

5.4. Modul de lucru

5.4.1. 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.

5.4.2. 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.
- ✓ Secretarul CMCSI, în colaborare cu Responsabilul IT desemnat în acest scop de Biroul IT oferă consultanță utilizatorilor pe durata întregului proces de evaluare.

<i>Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia</i> <i>Centrul pentru Managementul Calității și Strategie Instituțională</i>	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția II
	Procedură operațională privind organizarea și desfășurarea procesului de evaluare a nivelului de satisfacție a studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia Cod: PO – CMCSI-03	Revizia 0
		Exemplar nr. 1

- ✓ 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.

5.4.3. 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.
- ✓ Decanului 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 Raportului 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.

<i>Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia</i> <i>Centrul pentru Managementul Calității și Strategie Instituțională</i>	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția II
	Procedură operațională privind organizarea și desfășurarea procesului de evaluare a nivelului de satisfacție a studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia Cod: PO – CMCSI-03	Revizia 0

6. Responsabilități

Nr. crt.	Compartimentul (postul)/ acțiunea (operațiunea)	Rector	Prorector de resort	Decani / prodecani	Directori de departament	Tutori de an	Studenți / masteranzi	Consiliul Facultății	CEAC-UAB	Director CMCSI	Senat	Administrator Intranet	Secretar 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 a 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 parola) 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 pe care îl coordonează de către tutorii de ani					Ap								
10	Completarea chestionarului de evaluare						Ap							
11	Închiderea sesiunilor de evaluare											Ap		

<i>Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia</i> <i>Centrul pentru Managementul Calității și Strategie Instituțională</i>	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția II
	Procedură operațională privind organizarea și desfășurarea procesului de evaluare a nivelului de satisfacție a studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia Cod: PO – CMCSI-03	Revizia 0
		Exemplar nr. 1

7. Formular evidență modificări

Nr. crt.	Ediție	Data ediției	Revizie	Data reviziei	Nr. pagină modificată	Descriere modificare	Semnătură conducător compartiment
1.	I	26.10.2016	0	-	Elaborare	Conformitate cu cadrul legal în vigoare	
2.	I	28.06.2018	1	28.06.2018	Modificare macheta	Conformitate cu cadrul legal în vigoare	
3.	I	20.05.2019	2	20.05.2019	Punctul 8	Actualizare	
4.	II	15.12.2021	0	-	Modificare macheta	Conformitate cu cadrul legal în vigoare	

8. Formular analiză procedură

Nr. crt.	Compartiment	Nume și prenume conducător compartiment	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil		
				Semnătură	Data	Observații	Semnătură	Data
1.	CMCSI	Birluțiu Adriana	-		09.12.2021			

<i>Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia</i> <i>Centrul pentru Managementul Calității și Strategie Instituțională</i>	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția II
	Procedură operațională privind organizarea și desfășurarea procesului de evaluare a nivelului de satisfacție a studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia Cod: PO – CMCSI-03	Revizia 0
		Exemplar nr. 1

9. Formular distribuire (difuzare) procedură

Nr. exemplar	Compartiment	Nume și prenume	Data primirii	Semnătură	Data retragerii procedurii înlocuite	Semnătură	Data intrării în vigoare
1.	Centrul pentru Managementul Calității și Strategie Instituțională - Exemplar nr. 1 (originalul)	Pârvu Simona	17.12.2021		15.12.2021		15.12.2021
2.	Rector (Exemplar nr. 1 – copie scanată)	Breaz Valer-Daniel	17.12.2021	Informare email	15.12.2021	Actualizare publicare site	15.12.2021
3.	Prorector (Exemplar nr. 1 – copie scanată)	Muntean Andreea	17.12.2021	Informare email	15.12.2021	Actualizare publicare site	15.12.2021
4.	Prorector (Exemplar nr. 1 – copie scanată)	Panaite Ovidiu	17.12.2021	Informare email	15.12.2021	Actualizare publicare site	15.12.2021
5.	Prorector (Exemplar nr. 1 – copie scanată)	Ionescu Petru Ștefan	17.12.2021	Informare email	15.12.2021	Actualizare publicare site	15.12.2021
6.	Consiliul pentru Studii Universitare de Doctorat / Director (Exemplar nr. 1 – copie scanată)	Gligor Mihai	17.12.2021	Informare email	15.12.2021	Actualizare publicare site	15.12.2021
7.	Senat /Președinte (Exemplar nr. 1 – copie scanată)	Tamas-Szora Attila	17.12.2021	Informare email	15.12.2021	Actualizare publicare site	15.12.2021
8.	Facultatea de Științe Economice / Decan (Exemplar nr. 1 – copie scanată)	Topor Dan	17.12.2021	Informare email	15.12.2021	Actualizare publicare site	15.12.2021

<i>Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia</i> <i>Centrul pentru Managementul Calității și Strategie Instituțională</i>	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția II
	Procedură operațională privind organizarea și desfășurarea procesului de evaluare a nivelului de satisfacție a studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia Cod: PO – CMCSI-03	Revizia 0
		Exemplar nr. 1

9.	Facultatea de Drept și Științe Sociale / Decan (Exemplar nr. 1 – copie scanată)	Tudorașcu Miruna	17.12.2021	Informare email	15.12.2021	Actualizare publicare site	15.12.2021
10.	Facultatea de Istorie și Filologie / Decan (Exemplar nr. 1 – copie scanată)	Bărbuleț Gabriel	17.12.2021	Informare email	15.12.2021	Actualizare publicare site	15.12.2021
11.	Facultatea de Teologie Ortodoxă / Decan (Exemplar nr. 1 – copie scanată)	Himcinschi Mihai	17.12.2021	Informare email	15.12.2021	Actualizare publicare site	15.12.2021
12.	Facultatea de Științe Exacte și Inginerești / Decan (Exemplar nr. 1 – copie scanată)	Rotar Corina	17.12.2021	Informare email	15.12.2021	Actualizare publicare site	15.12.2021
13.	Departamentul de Administrarea Afacerilor și Marketing / Director (Exemplar nr. 1 – copie scanată)	Maican Silvia	17.12.2021	Informare email	15.12.2021	Actualizare publicare site	15.12.2021
14.	Departamentul de Finanțe Contabilitate / Director (Exemplar nr. 1 – copie scanată)	Cioca Ionela	17.12.2021	Informare email	15.12.2021	Actualizare publicare site	15.12.2021
15.	Departamentul de Științe Juridice și Administrative / Director (Exemplar nr. 1 – copie scanată)	Cetean Voiculescu Laura	17.12.2021	Informare email	15.12.2021	Actualizare publicare site	15.12.2021
16.	Departamentul de Științe Sociale / Director (Exemplar nr. 1 – copie scanată)	Buțiu Călina	17.12.2021	Informare email	15.12.2021	Actualizare publicare site	15.12.2021
17.	Departamentul pentru Pregătirea Personalului Didactic / Director (Exemplar nr. 1 – copie scanată)	Todor Ioana	17.12.2021	Informare email	15.12.2021	Actualizare publicare site	15.12.2021
18.	Departamentul de Educație fizică și Sport / Director (Exemplar nr. 1 – copie scanată)	Șimon Sorin	17.12.2021	Informare email	15.12.2021	Actualizare publicare site	15.12.2021
19.	Departamentul de Filologie / Director (Exemplar nr. 1 – copie scanată)	Wainberg Iuliana	17.12.2021	Informare email	15.12.2021	Actualizare publicare site	15.12.2021
20.	Departamentul de Istorie, Arheologie și Muzeologie / Director (Exemplar nr. 1 – copie scanată)	Arhire Sorin	17.12.2021	Informare email	15.12.2021	Actualizare publicare site	15.12.2021
21.	Departamentul de Teologie și Muzică Religioasă / Director (Exemplar nr. 1 – copie scanată)	Șuşman Dragoș	17.12.2021	Informare email	15.12.2021	Actualizare publicare site	15.12.2021

<i>Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia</i> <i>Centrul pentru Managementul Calității și Strategie Instituțională</i>	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția II
	Procedură operațională privind organizarea și desfășurarea procesului de evaluare a nivelului de satisfacție a studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia Cod: PO – CMCSI-03	Revizia 0
		Exemplar nr. 1

22.	Departamentul de Informatică, Matematică și Electronică/ Director (Exemplar nr. 1 – copie scanată)	Aldea Mihaela	17.12.2021	Informare email	15.12.2021	Actualizare publicare site	15.12.2021
23.	Departamentul de Cadastru, Inginerie Civilă și Ingineria Mediului / Director (Exemplar nr. 1 – copie scanată)	Begov-Ungur Andreea	17.12.2021	Informare email	15.12.2021	Actualizare publicare site	15.12.2021
24.	Centrul pentru Învățământ la Distanță, Frecvență Redusă și Formare Profesională Continuă / Director (Exemplar nr. 1 – copie scanată)	Dimen Levente	17.12.2021	Informare email	15.12.2021	Actualizare publicare site	15.12.2021
25.	Biblioteca / Director (Exemplar nr. 1 – copie scanată)	Tătar Corina	17.12.2021	Informare email	15.12.2021	Actualizare publicare site	15.12.2021
26.	Oficiul Juridic / Consilier juridic (Exemplar nr. 1 – copie scanată)	Tomuța Sanda	17.12.2021	Informare email	15.12.2021	Actualizare publicare site	15.12.2021
27.	Senat / Secretar (Exemplar nr. 1 – copie scanată)	Câmpean Daniela	17.12.2021	Informare email	15.12.2021	Actualizare publicare site	15.12.2021

<i>Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia</i> <i>Centrul pentru Managementul Calității și Strategie Instituțională</i>	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția II
	Procedură operațională privind organizarea și desfășurarea procesului de evaluare a nivelului de satisfacție a studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia Cod: PO – CMCSI-03	Revizia 0
		Exemplar nr. 1

10. Anexe

10.1. Diagrama de proces – **Anexa A**

10.2. Chestionar de evaluare a nivelului de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de universitate – **Anexa B**

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
din data de 15 decembrie 2021.*

PREȘEDINTE
Conf. univ. dr. Attila Tamas-Szora

AVIZAT
Oficiul Juridic
Consilier juridic Sanda Tomuța

Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția	I
		Revizia	3
Centrul pentru Managementul Calității și Strategie Instituțională	<i>Procedură operațională privind organizarea și desfășurarea procesului de evaluare periodică a calității corpului profesoral din universitatea „1 decembrie 1918” din Alba Iulia, prin intermediul platformei INTRANET</i>	Exemplar nr. 1	
Cod: PO – CMCSI-02			

Anexa B

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?					

<i>Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia</i> <i>Centrul pentru Managementul Calității și Strategie Instituțională</i>	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția	I
	<i>Procedură operațională privind organizarea și desfășurarea procesului de evaluare periodică a calității corpului profesoral din universitatea „1 decembrie 1918” din Alba Iulia, prin intermediul platformei INTRANET</i> Cod: PO – CMCSI-02	Revizia	3
		Exemplar nr. 1	

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?					
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 ?					

<i>Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia</i> <i>Centrul pentru Managementul Calității și Strategie Instituțională</i>	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Revizia 3
	<i>Procedură operațională privind organizarea și desfășurarea procesului de evaluare periodică a calității corpului profesoral din universitatea „1 decembrie 1918” din Alba Iulia, prin intermediul platformei INTRANET</i> Cod: PO – CMCSI-02	Exemplar nr. 1

25. Nivelul studiilor urmate:

- Licență
 Masterat

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

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

<i>Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia</i> <i>Centrul pentru Managementul Calității și Strategie Instituțională</i>	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția I Revizia 3
	<i>Procedură operațională privind organizarea și desfășurarea procesului de evaluare periodică a calității corpului profesoral din universitatea „1 decembrie 1918” din Alba Iulia, prin intermediul platformei INTRANET</i> Cod: PO – CMCSI-02	Exemplar nr. 1

32. Vârstă 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?

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?



