



R O M Â N I A
MINISTERUL EDUCAȚIEI, CERCETĂRII,
TINERETULUI ȘI SPORTULUI
Universitatea din Craiova



RECTORAT

Craiova, Str. ALI. Cuza, nr. 13, 200585,
tel: +40-251-414398, fax:+40-251-411688, e-mail: rectorat@central.ucv.ro

PROCEDURA OPERAȚIONALĂ A SISTEMULUI DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII
PRIVIND EVALUAREA GRADULUI DE SATISFAȚIE AL
STUDENȚILOR
UNIVERSITĂȚII DIN CRAIOVA

CRAIOVA

2014

Studiul de evaluare a gradului de satisfacție al studenților Universității din Craiova se derulează la nivel centralizat începând cu 2014/2015, la toate nivelurile de studii Licență-Masterat și Doctorat.

Pentru a avea posibilitatea întocmirii unui raport care vizează calitatea academică a activităților din sistemul de învățământ superior, respectiv gradele de corespondență dintre finalitățile sau obiectivele sistemului și rezultatele obținute, se impune a se aplica periodic (anual) studii prin intermediul cărora se vor obține atât date subiective (percepții și reprezentări ale absolvenților) despre activități și rezultate din sistem, dar și pe date și informații obiective despre inputuri și outputuri, procese și rezultate ale sistemului referitoare la aceștia.

Prin această modalitate de cercetare a *feed-back*-ului studenților se pot identifica succese și performanțe, dar și probleme sau stări critice. Toate aceste studii/cercetări sunt necesare pentru a decide în mod avizat care sunt cele mai eficiente modalități de predare-învățare, în vederea asigurării calității educației, a satisfacerii așteptărilor beneficiarilor și a standardelor de calitate din învățământul superior.

Derularea acestor studii sociologice periodice permit redactarea unor rapoarte și punerea la dispoziția tuturor părților interesate (studenți, absolvenți, angajatori, publicul larg interesat) a unor informații clare și explicite privind modul în care Universitatea din Craiova oferă programe de studii, diplome calificări, respectând cerințele naționale, standardele academice europene și principiile de calitate.

1. Cadru legislativ:

- 1.1. Legea 87/2006 (Art. 12) - 10.04.2006
- 1.2. Ordonanța de urgență nr. 75/2005 privind asigurarea calității educației
- 1.3. Legea nr. 87/2006, pentru aprobarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 75/2005 privind asigurarea calității educației
- 1.4. Ordonanța de urgență nr. 102/2006 pentru modificarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 75/2005 privind asigurarea calității educației
- 1.5. OUG nr. 75/2005 privind asigurarea calității educației cu modificările și completările, aprobate prin Legea nr.87/2006 și prin OUG nr. 75/2011
- 1.6. Legea Nr.69 din 25.05.2011 pentru modificarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 75/2005 privind asigurarea calității educației

2. Cadru normativ:

- 2.1. Standardul SR EN ISO 9001: 2008, - Sisteme de management al calității. Cerințe.
- 2.2. SR ISO IWA 2/2009 –Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru aplicarea ISO 9001:2000 în domeniul educației.
- 2.3. ESG, Bergen 2005 – Standarde și linii directoare europene pentru asigurarea calității în învățământul superior european.
- 2.4. Declarația CRE DE LA Bologna, 1999- Domeniul învățământului european.
- 2.5. Carta UCv

3. Prescurtări

- 3.1. MEN – Ministerul Educației Naționale
- 3.2. UCv – Universitatea din Craiova
- 3.3. PPSAC- Prorectorat Programe de Studii și Asigurarea Calității
- 3.4. DCM- Departamentul de Managementul Calității

- 3.5. CEAC_UCv - Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității a UCv
- 3.6. CC-UCv - Consiliul calității al UCv
- 3.7. CCOP- Centrul de Consiliere și Orientare Profesională al UCv
- 3.8. SMC –Sistem de management al calității

4. Definiții

- 4.1. **Sistemul de management al calității** - SMC reprezintă ansamblul proceselor manageriale între care există interferențe din punct de vedere al documentelor asociate acestora și al elementelor de natură structurală ale organizației, ansamblu al cărui scop este orientarea și controlul organizației în ceea ce privește calitatea.
- 4.1.2. **Calitate** –ansamblul de caracteristici ale unui program de studii și ale furnizorului acestuia, prin care sunt îndeplinite așteptările beneficiarilor precum și standardele de calitate.
- 4.1.3. **Asigurarea calității** (serviciilor de educație și de cercetare științifică) reprezintă totalitatea activităților sistematice și planificate implementate în cadrul sistemului de calitate pentru a oferi credibilitate faptului că universitatea va satisface principalele standarde ale calității.
- 4.1.4. **Standardele de calitate** – Standardele și indicatorii de performanță descriu cerințele de calitate ale activităților unei instituții de învățământ superior. Standardele corespund, în mod diferențiat, domeniilor și criteriilor de asigurare a calității educației, iar indicatorii de performanță măsoară gradul de realizare a unei activități prin raportare la standarde.
- 4.1.5. **Indicatorul de performanță** – Reprezintă un instrument de măsurare a gradului de realizare a unei activități desfășurate de o organizație furnizoare de educație prin raportare la un standard.
- 4.1.6. **Client al universității** – clienții interni sunt *studentii*, indiferent de forma de învățământ și indiferent de nivelul serviciului educațional (licență, masterat, doctorat); clienții externi sunt *organizațiile* care angajează absolvenții universității și cele care finanțează programele de instruire desfășurate de universitate, instituții ale administrației publice centrale și locale finanțatoare etc.
- 4.1.7. **Serviciile educaționale** - studii de licență, masterat, doctorat
- 4.1.8. **Evaluarea/controlul calității serviciilor educaționale și de cercetare științifică** – proces sistematic și documentat de monitorizare și evaluare a rezultatelor specifice ale Universității(absolvenți, produse științifice, proiecte cu mediul socio-economic) pentru a determina dacă acestea sunt în concordanță cu standardele calității și identificarea căilor de eliminare a rezultatelor nesatisfăcătoare. Evaluarea internă a calității se referă la evaluarea efectuată în cadrul UCv, iar evaluarea externă a calității este realizată de către structuri externe abilitate(ex. ARACIS).
- 4.1.9. **Neconformitate** – neîndeplinirea unei cerințe.
- 4.1.10. **Acțiune preventivă:** Eliminarea cauzelor neconformităților potențiale în vederea prevenirii apariției acestora, se realizează prin acțiuni preventive.
- 4.1.11. **Acțiune corectivă** – eliminarea cauzelor care au generat neconformitățile acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități detectate sau a altei situații nedorite.
- 4.1.11. **Îmbunătățirea calității** – evaluarea, analiza și acțiunea corectivă continuă din partea UCv, bazată pe selectarea și adoptarea celor mai potrivite proceduri, precum și pe alegerea și aplicarea standardelor de referință.
- 4.1.12. **Înregistrare** - document prin care se declară rezultatele obținute sau furnizează dovezi ale activităților realizate.

5. SCOP ȘI DOMENIU DE APLICARE

- 5.1.** Prezenta procedură se constituie ca o procedură operațională, cerință a S.M.C., în conformitate cu standardul SR EN ISO 9001: 2008, pentru a se asigura menținerea conformității SMC cu cerințele specificate.
- 5.2.** Focusarea/ centrarea către client și celelalte părți interesate este unul dintre cele mai importante principii ale sistemului de management al calității din Universitatea din Craiova, oferind posibilitatea de a identifica cerințele/așteptările prezente și viitoare ale clienților săi interni cu privire la serviciile pe care le oferă și, asigurând în acest mod, satisfacerea lor integrală.
- 5.3.** Identificarea și satisfacerea cerințelor clienților reprezintă baza de la care se elaborează, respectiv implementează toate activitățile din cadrul UCV, calitatea fiind definită în funcție de nevoile, cerințele/așteptările clienților interni ai UCV.
- 5.4.** Prezenta procedură stabilește etapele, metodele, documentele și responsabilitățile necesare în vederea derulării eficiente a procesului de evaluare a satisfacției clienților în cadrul Universității din Craiova, în vederea asigurării calității educației, a satisfacerii așteptărilor beneficiarilor și a standardelor de calitate din învățământul superior.
- 5.5.** Prezenta procedură se aplică tuturor clienților interni ai Universității din Craiova, indiferent de forma de învățământ și indiferent de nivelul serviciului educațional (licență, masterat, doctorat) în scopul evaluării continue a satisfacției acestora și al stabilirii acțiunilor corective și de îmbunătățire/eficientizare, astfel încât să poată fi realizate obiectivele universității referitoare la calitate.
- 5.6.** Aplicarea acestei proceduri urmărește:
 - 5.6.1.** identificarea tuturor nevoilor și așteptărilor clienților interni ai UCV;
 - 5.6.2.** concentrarea actului didactic asupra studentului
 - 5.6.3.** identificarea și eliminarea cauzelor neconformităților în raport cu cerințele și așteptările clienților interni
 - 5.6.4.** identificarea, elaborarea și implementarea unor acțiuni corective și preventive necesare și monitorizarea /evaluarea eficacității acestora
 - 5.6.5.** analiza datelor relevante cu privire la satisfacția clienților cu prilejul analizei SMC efectuată de conducerea facultății și a universității
 - 5.6.6.** monitorizarea și identificarea celor mai eficiente modalități de îmbunătățire continuă a calității și performanțelor activității didactice și de cercetare, respectiv a condițiilor materiale/ logistice oferite de UCV
 - 5.6.7.** perfecționarea managementului relațiilor cu clienții

6. DESCRIEREA ACTIVITĂȚILOR

- 6.1.** În vederea identificării gradului de satisfacție a clienților săi, UCV monitorizează și măsoară permanent și sistematic nivelul de satisfacere a cerințelor specifice și a nevoilor implicite și explicite ale acestora.
- 6.2.** Gradul de satisfacție al clienților interni este testat anual, la finalul activității didactice(cursuri, lucrări aplicative, laboratoare).
- 6.3.** Evaluarea gradului de satisfacție a cerințelor clienților interni are la bază informațiile obținute prin completarea chestionarelor.
- 6.4.** Datele completate în chestionare sunt confidențiale.
- 6.5.** Chestionarele vor fi distribuite de un cadru didactic din cadrul facultății respective și care face parte din Consiliul calității. Studenților li se va explica rolul chestionarelor și modul de completare al acestora.
- 6.6.** Distribuirea chestionarelor va avea loc la finalul unuia dintre examenele din sesiunea de vară.

- 6.7. Pentru completarea chestionarelor vor fi alocate cca. 15 minute
- 6.8. Chestionarele vor fi strânse, numerotate și introduse într-un plic care se va sigila și semna de cadrul didactic care le-a distribuit și doi studenți participanți la sondaj.
- 6.9. Concluziile rezultate din aplicarea prezentei proceduri vor fi discutate atât în cadrul colectivului de la nivelul facultății, cât și în cadrul conducerii universității
- 6.10. Neconformitățile identificate vor constitui bază de analiză în vederea îmbunătățirii actului didactic, respectiv a bazei materiale/logistice a UCv
- 6.11. Modificările/ adăugirile propuse a fi aplicate/ introduse vor fi menționate în raportul întocmit în urma prelucrării chestionarelor, evidențiind soluțiile propuse în vederea ameliorării/ eliminării neconformităților.

7. RESPONSABILITĂȚI

7.1. Rectorul și Prorectorul Programe de Studii și Asigurarea Calității și toate structurile UCv (**Departamentul de Managementul Calității-DMC, Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității a UCv, CEAC- UCv, Consiliul calității al UCv- CC –Ucv**) implicate în procesul de asigurare a calității sunt responsabili/e pentru implementarea și monitorizarea prezentei proceduri.

7.2. Decanul

7.2.1. Participă la analizele SMC efectuate de conducerea facultății și stabilește punctual unde se vor aplica acțiuni preventive și/sau corective, în vederea eliminării cauzelor unor neconformități existente sau a prevenirii formării unui context favorabil apariției acestora.

7.2.2. Organizează ședința de catedră pentru prezentarea concluziilor privind gradul de satisfacție a clienților

7.2.3. Urmărește ameliorarea/îndepărtarea neconformităților constatate prin aplicarea procedurii

7.3. Biroul Consiliului Facultății - Stabilește Comisia de Calitate la nivelul facultății.

7.4. Președintele Comisiei de Calitate la nivelul facultății

7.4.1. Numește cadrul didactic responsabil cu distribuirea și colectarea chestionarelor privind evaluarea satisfacției clienților/studentilor

7.4.2. Verifică numerotarea chestionarelor și întocmește un proces verbal cu nr. de chestionare completate de fiecare serie de studenți

7.4.3. Numește cadrul didactic responsabil cu centralizarea chestionarelor completate, respectiv cu transmiterea acestora către CCOP

7.5. Cadrele didactice

7.5.1. Distribuie studenților, la sfârșitul anului universitar (la finalul unui examen), chestionarele de evaluare

7.5.2. Explică studenților modul de completare a chestionarelor și scopul acestora

7.5.3. Colectează chestionarele completate și le predau Președintelui Comisiei de Calitate

7.5.4. Asigură ameliorarea/eliminarea neconformităților la disciplinele pe care le predau, în vederea creșterii gradului de satisfacție a clienților interni/studentilor prin aplicarea concluziilor desprinse din prelucrarea chestionarelor.

7.6. Centrul de Consiliere și Orientare Profesională al UCv-CCOP

7.6.1. Efectuează demersurile necesare în vederea colectării chestionarelor de la toate cele 10 facultăți ale UCv

7.6.2. Asigură descărcarea datelor primare, prelucrarea și analiza informațiilor din chestionare

7.6.3. Întocmește un raport cu privire la gradul de satisfacție al clienților/studentilor și îl transmite Prorectorului Programe de Studii și Asigurarea Calității, DMC, conducerii facultăților.

7.7. Directorul Departamentului de Management al Calității

7.7.1. Asigură centralizarea rapoartelor privind evaluarea satisfacției clienților la nivel de UCv

7.7.2. Monitorizează aplicarea măsurilor privind ameliorarea/îndepărtarea neconformităților constatate și aplicarea măsurilor corective/preventive

8. PĂSTRAREA, ARHIVAREA ȘI RETRAGEREA DOCUMENTELOR

8.1. Chestionarele de evaluare a satisfacției clienților și rapoartele rezultate în urma analizei acestora vor fi arhivate timp de 1 an la sediul CCOP.

9. ÎNREGISTRĂRI

9.1. Chestionar de evaluare a satisfacției clienților

9.2. Proces verbal cu numărul de chestionare completate

9.3. Raport/situație centralizatoare a gradului de satisfacție al clienților/studentilor la nivelul fiecărei facultăți, respectiv la nivelul UCv

10. ANEXE

10.1. Chestionar de evaluare a satisfacției studenților clienților

11. MODIFICAREA PREZENTEI PROCEDURI

Responsabilitatea pentru orice modificare a prezentei proceduri și a formularelor anexă revine președintelui CEAC. Modificările vor fi supuse validării Senatului UCv.

Rector,
Prof. univ. dr. Dan Claudiu DĂNIȘOR