

EVALUAREA SATISFACȚIEI STUDENȚILOR ȘI A ALTOR PĂRȚI INTERESATE

COD: PO 48

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ

RECTOR

Prof. univ. dr. ing. Carol SCHNAKOVSKY

	Numele și prenumele	Semnătura	Data
Verificat	Prof. univ. dr. ing. Valentin ZICHIL		
Elaborat	Prof. univ. dr. Venera - Mihaela COJOCARIU		

EDIȚIA: 4

REVIZIA: 0 1 2 3 4 5

Procedura de sistem a fost avizată în ședința Comisiei de monitorizare din data de 14.11.2024 și aprobată în ședința Consiliului de administrație din data de 14.11.2024

Intră în vigoare începând cu data de: 14.11.2024

**PREZENTA DOCUMENTAȚIE ESTE PROPRIETATEA UNIVERSITĂȚII „VASILE ALECSANDRI” DIN BACĂU.
MODIFICAREA, MULTIPLICAREA SAU DIFUZAREA ACESTEIA FĂRĂ APROBAREA SCRISĂ A EMITENTULUI
ESTE INTERZISĂ, CONFORM LEGII 8/1996.**

- Document controlat -

	PROCEDURA OPERATIONALA		Cod document PO 48	
	EVALUAREA SATISFACȚIEI STUDENȚILOR ȘI A ALTOR PĂRȚI INTERESATE		Pag./Total pag.	Page 3/5
			Data	11.11.2024
			Ediție/Revizie	3/ 0 1 2 3 4 5

1. SCOP

Prezenta procedură stabilește modul în care se asigură evaluarea satisfacției studenților și a altor părți interesate cu privire la competențele dobândite și la calitatea resurselor și proceselor (serviciilor) oferite de Universitatea „Vasile Alecsandri” din Bacău precum și responsabilitățile implicate în realizarea acestui proces în vederea creșterii calității acestora.

2. DOMENIU

Prezenta procedură se aplică în Universitatea „Vasile Alecsandri” din Bacău pentru *evaluarea satisfacției studenților și a altor părți interesate* în raport cu *serviciile oferite* de această instituție. Acestea privesc dotarea și folosirea bibliotecii, servicii sociale (cămin, cantină), servicii de consiliere, servicii de secretariat, servicii didactice (proces de învățământ, consultanța de specialitate).

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- SR EN ISO 9001:2015 – Sisteme de management al calității. Cerințe
- Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area, ENQA, 2015
- Carta Universității „Vasile Alecsandri” din Bacău
- Manualul sistemului integrat de management
- Regulament privind organizarea și funcționarea Centrului de Consiliere și Orientare în Carieră din cadrul Universității „Vasile Alecsandri” din Bacău
- PS 01 – Informații documentate. Creare, actualizare și control
- PO 12 - Inițierea, aprobarea, monitorizarea, îmbunătățirea și evaluarea periodică a programelor de studii și a planurilor de învățământ
- R 05.03 Regulament privind inițierea, aprobarea, monitorizarea, îmbunătățirea și evaluarea periodică a programelor de studii.

4. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

4.1. Definiții

Compartiment – orice structură organizatorică din cadrul Universității „Vasile Alecsandri” din Bacău (facultate, departament, secretariat, bibliotecă, cantină, cămin, etc.).

Serviciu – activitate de ordin academic sau social desfășurată de un compartiment care trebuie să asigure satisfacerea cerințelor studenților și a altor părți interesate.

4.2. Abrevieri

UBc – Universitatea „Vasile Alecsandri” din Bacău;

CCOC – Centrul de Consiliere și Orientare în Carieră.

5. DESCRIEREA PROCEDURII

5.1. Evaluarea satisfacției studenților și a altor părți interesate se face:

- ca parte integrantă a activității specifice a CCOC, conform misiunii și obiectivelor precizate prin Regulamentul CCOC. Aceasta se realizează anual.
- la cererea unui compartiment, ca expresie a intereselor acestuia pe termen scurt, mediu sau lung, în vederea monitorizării și îmbunătățirii programelor de studii. Directorul de departament/

	PROCEDURA OPERATIONALA		Cod document PO 48	
	EVALUAREA SATISFACTIEI STUDENȚILOR ȘI A ALTOR PĂRȚI INTERESATE		Pag./Total pag.	Page 4/5
			Data	11.11.2024
			Ediție/Revizie	3/ 0 1 2 3 4 5

responsabilul unui program de studii transmite către CCOC o cerere prin care solicită datele necesare precum și scopul solicitării acestora.

- 5.2. Directorul CCOC, în colaborare cu personalul centrului, identifică și aprobă principalele servicii asupra cărora se va face evaluarea satisfacției studenților și a altor părți interesate.
- 5.3. Directorul CCOC, în colaborare cu personalul centrului, identifică și/ sau elaborează chestionare/ fișele necesare evaluării satisfacției studenților și a altor părți interesate pentru fiecare categorie de servicii în parte.
- 5.4. Personalul CCOC în colaborare cu alte cadre didactice de la nivelul facultăților și programelor de studii care au responsabilități în acest sens (îndrumători de an, directori de departamente sau alte structuri, administratori) coordonează/distribuie chestionarele/fișele de evaluare a studenților/părților interesate în vederea colectării datelor necesare.
- 5.5. Directorul CCOC, în colaborare cu personalul centrului, analizează și interpretează datele colectate în vederea întocmirii raportului de evaluare a satisfacției studenților și a altor părți interesate.
- 5.6. Directorul CCOC înaintează spre avizare către consiliul de administrație și spre informare structurilor academice, sociale, direct interesate de rezultatele evaluării, *Raportul privind rezultatele evaluărilor satisfacției studenților și a altor părți interesate* elaborat de către personalul CCOC.

6. RESPONSABILITĂȚI

6.1. Consiliul de administrație

- avizează *Raportul privind rezultatele evaluărilor satisfacției studenților și a altor părți interesate*.

6.2. Director CCOC

- inițiază și asigură desfășurarea procesului de evaluare a satisfacției studenților și a altor părți interesate;
- asigură mijloacele necesare realizării anchetelor privind evaluarea satisfacției studenților și altor părți interesate;
- participă la elaborarea chestionarelor/fișelor necesare pentru evaluarea satisfacției studenților și a altor părți interesate pentru fiecare categorie de servicii în parte;
- monitorizează realizarea anchetelor privind evaluarea satisfacției studenților și a altor părți interesate;
- transmite către consiliu de administrație *Raportul privind rezultatele evaluărilor satisfacției studenților și a altor părți interesate*;
- analizează și implementează sugestiile de optimizare a anchetelor de realizare a evaluării satisfacției studenților și a altor părți interesate în activitatea CCOC.

6.3. Personalul CCOC

- elaborează chestionarele/fișele necesare pentru evaluarea satisfacției studenților și a altor părți interesate pentru fiecare categorie de servicii în parte;
- realizează evaluarea satisfacției studenților și a altor părți interesate.

	PROCEDURA OPERATIONALA		Cod document PO 48	
	EVALUAREA SATISFACȚIEI STUDENȚILOR ȘI A ALTOR PĂRȚI INTERESATE		Pag./Total pag.	Page 5/5
			Data	11.11.2024
			Ediție/Revizie	3/ 0 1 2 3 4 5

7. INFORMAȚII DOCUMENTATE

Informații documentate/ suport	Cod formular	Elaborat	Aprobat	Nr. exem- plare	Păstrare/ Perioada păstrare	Perioada de arhivare (ani)
Raportul anual privind rezultatele evaluării satisfacției studenților și a altor părți interesate în raport cu serviciile oferite de UBc./ hârtie	-	CCOC	Rector	1 exemplar Rectorat/ 1 exemplar CCOC	CCOC/3 ani	-
Lista rapoartelor anuale privind rezultatele evaluării satisfacției studenților și a altor părți interesate în raport cu serviciile oferite de UBc./hârtie	-	CCOC	Prorector	1 exemplar	CCOC/ 5 ani	-
Chestionarele necesare realizării anchetelor privind evaluarea satisfacției studenților și a altor părți interesate în raport cu serviciile oferite de UBc. (chestionare profesionale, chestioane și fișa client extern, fișa privind gradul de satisfacție al diferiților beneficiari interni și externi) hârtie/electronic	-	CCOC	Director CCOC	După necesitate	CCOC/ 5 ani	-