

|                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Entitatea publică<br><b>Universitatea "1 Decembrie 1918" din Alba Iulia</b><br><br>Departamentul (Direcția)<br><i>Centrul pentru Managementul<br/> Calității și Strategie<br/> Instituțională</i> | <b>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</b><br><br>Cod: P.O. <b>SEAQ_PO_CMCSI_03</b> | Ediția 1 Nr. de ex. 1  |
|                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Revizia 1 Nr. de ex. 1 |
|                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Pagina 1 din 18        |
|                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Exemplar nr. 1         |

**PROCEDURĂ 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 UAB: SEAQ\_PO\_CMCSI\_03**

**(SEAQ – Sistem de Evaluare și Asigurare a Calității)**

|                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Entitatea publică<br><b>Universitatea "1 Decembrie 1918" din Alba Iulia</b><br>Departamentul (Direcția)<br><b>Centrul pentru Managementul Calității și Strategie Instituțională</b> | <b>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</b><br>Cod: P.O. SEAQ_PO_CMCSI_03 | Ediția 1 Nr. de ex. 1  |
|                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Revizia 1 Nr. de ex. 1 |
|                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Pagina 2 din 18        |
|                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 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                                   | Varvara Simona      | Director CMCSI       | 15.06.2018 |           |
| 1.2      | Verificat                                  | Socol Adela         | Prorector            | 18.06.2018 |           |
| 1.3      | Avizat                                     | Scheau Ioan         | Președinte CIECSDPI  | 26.06.2018 |           |
| 1.4      | Aprobat                                    | Marina Lucian       | Președinte Senat UAB | 28.06.2018 |           |

**2. SITUAȚIA EDIȚILOR ȘI A REVIZIILOR ÎN CADRUL EDIȚILOR 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                                                         |

**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    | Data primirii | Semnătura |
| 3.1      | Evidență/ Arhivare  | Copia scanată | Centrul pentru Managementul Calității și Strategie Instituțională / Secretar | Pârvu Simona       | 05.07.2018    |           |
| 3.2      | Aplicare/ Informare | Copia scanată | Rector                                                                       | Breaz Valer-Daniel | 12.07.2018    |           |
| 3.3      | Aplicare/ Informare | Copia scanată | Prorector                                                                    | Muntean Andreea    | 05.07.18      |           |
| 3.4      | Aplicare/ Informare | Copia scanată | Prorector                                                                    | Socol Adela        | 05.07.18      |           |
| 3.5      | Aplicare/ Informare | Copia scanată | Consiliul pentru Studii Universitare de Doctorat / Director                  | Gligor Mihai       | 11.07.18      |           |
| 3.6      | Aplicare/           | Copia         | Senat /Președinte                                                            | Marina             | 28.06.2018    |           |





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 1 Nr. de ex. 1

Pagina 3 din 18

Exemplar nr. 1

| Nr. crt. | Scopul difuzării    | Exemplar nr.  | Compartiment/Funcția                                              | Difuzare                |               |           |
|----------|---------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------|-----------|
|          |                     |               |                                                                   | Nume și prenume         | Data primirii | Semnătura |
|          | Informare           | scanată       |                                                                   | Lucian                  |               |           |
| 3.7      | Aplicare/ Informare | Copia scanată | Facultatea de Științe Economice / Decan                           | Popa Maria              | 09.07.2018    |           |
| 3.8      | Aplicare/ Informare | Copia scanată | Facultatea de Drept și Științe Sociale / Decan                    | Tudorașcu Miruna        | 11.07.18      |           |
| 3.9      | Aplicare/ Informare | Copia scanată | Facultatea de Istorie și Filologie / Decan                        | Iordăchescu Teodora     | 11.07.18      |           |
| 3.10     | Aplicare/ Informare | Copia scanată | Facultatea de Teologie Ortodoxă / Decan                           | Himcinschi Mihai        | 5.07.2018     |           |
| 3.11     | Aplicare/ Informare | Copia scanată | Facultatea de Științe Exacte și Inginerești / Decan               | Rotar Corina            | 11.07.18      |           |
| 3.12     | Aplicare/ Informare | Copia scanată | Departamentul de Administrarea Afacerilor și Marketing / Director | Gavrilă Paven Ionela    | 9.07.2018     |           |
| 3.13     | Aplicare/ Informare | Copia scanată | Departamentul de Finanțe Contabilitate / Director                 | Cenar Iuliana           | 12.07.2018    |           |
| 3.14     | Aplicare/ Informare | Copia scanată | Departamentul de Științe Juridice și Administrative / Director    | Cetean Voiculescu Laura | 5.07.2018     |           |
| 3.15     | Aplicare/ Informare | Copia scanată | Departamentul de Științe Sociale / Director                       | Buțiu Călina            | 5.07.2018     |           |
| 3.16     | Aplicare/ Informare | Copia scanată | Departamentul pentru Pregătirea Personalului Didactic / Director  | Todor Ioana             | 5.07.2018     |           |
| 3.17     | Aplicare/ Informare | Copia scanată | Departamentul de Educație fizică și Sport / Director              | Șimon Sorin             | 11.07.2018    |           |
| 3.18     | Aplicare/ Informare | Copia scanată | Departamentul de Filologie / Director                             | Bărbuleț Gabriel        | 11.07.2018    |           |
| 3.19     | Aplicare/ Informare | Copia scanată | Departamentul de Istorie, Arheologie și Muzeologie / Director     | Dumitran Daniel         | 11.07.18      |           |
| 3.20     | Aplicare/ Informare | Copia scanată | Departamentul de Teologie și Muzică Religioasă / Director         | Panaite Ovidiu          | 10.07.18      |           |
| 3.21     | Aplicare/ Informare | Copia scanată | Departamentul de Științe Exacte și Inginerești / Director         | Aldea Mihaela           | 9.07.18       |           |
| 3.22     | Aplicare/ Informare | Copia scanată | Oficiul Juridic / Consilier juridic                               | Rotar Claudia           | 12.07.18      |           |
| 3.23     | Aplicare/ Informare | Copia scanată | Senat / Secretar                                                  | Câmpean Daniela         | 28.06.18      |           |





|                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Entitatea publică<br><b>Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia</b><br>Departamentul (Direcția)<br><b>Centrul pentru Managementul Calității și Strategie Instituțională</b> | <b>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</b><br><br>Cod: P.O. <b>SEAQ_PO_CMCSI_03</b> | Ediția 1 Nr. de ex. 1  |
|                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Revizia 1 Nr. de ex. 1 |
|                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Pagina 4 din 18        |
|                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Exemplar nr. 1         |

#### **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.

##### **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 aparaturii 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.





|                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Entitatea publică<br><b>Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia</b><br>Departamentul (Direcția)<br><b>Centrul pentru Managementul Calității și Strategie Instituțională</b> | <b>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</b><br><br>Cod: P.O. <b>SEAQ_PO_CMCSI_03</b> | Ediția 1 Nr. de ex. 1  |
|                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Revizia 1 Nr. de ex. 1 |
|                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Pagina 5 din 18        |
|                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Exemplar nr. 1         |

## 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.

## 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





|                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Entitatea publică<br><b>Universitatea "1 Decembrie 1918" din Alba Iulia</b><br>Departamentul (Direcția)<br><b>Centrul pentru Managementul Calității și Strategie Instituțională</b> | <b>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</b><br><br>Cod: P.O. <u>SEAQ_PO_CMCSI_03</u> | Ediția 1 Nr. de ex. 1  |
|                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Revizia 1 Nr. de ex. 1 |
|                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Pagina 6 din 18        |
|                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Exemplar nr. 1         |

## 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 |

## 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 din anii terminali care pot aprecia mediul de învățare oferit de Universitatea “1 Decembrie 1918” din Alba Iulia pe întreg parcursul studiilor universitare de licență sau masterat, după cum urmează:

- studenții din anul III, care urmează studii universitare de licență de 3 ani;





|                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Entitatea publică<br><b>Universitatea "1 Decembrie 1918" din Alba Iulia</b><br>Departamentul (Direcția)<br><b>Centrul pentru Managementul Calității și Strategie Instituțională</b> | <b>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</b><br><br>Cod: P.O. <b>SEAQ_PO_CMCSI_03</b> | Ediția 1 Nr. de ex. 1  |
|                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Revizia 1 Nr. de ex. 1 |
|                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Pagina 7 din 18        |
|                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Exemplar nr. 1         |

- studenții din anul IV, care urmează studii universitare de licență de 4 ani;
- masteranzii din anul I care urmează studii universitare de masterat de 1 an;
- masteranzii din anul II care urmează studii universitare de masterat de 2 ani.

**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 2, 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 2 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 2.

**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 Prorectorul 2;





|                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Entitatea publică<br><b>Universitatea "1 Decembrie 1918" din Alba Iulia</b><br>Departamentul (Direcția)<br><b>Centrul pentru Managementul Calității și Strategie Instituțională</b> | <b>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</b><br><br>Cod: P.O. <b>SEAQ_PO_CMCSI_03</b> | Ediția 1 Nr. de ex. 1  |
|                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Revizia 1 Nr. de ex. 1 |
|                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Pagina 8 din 18        |
|                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 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](http://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*: codul numeric personal
- *parola*: ultimele 4 cifre ale CNP-lui.

**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 2, 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 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.

**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





|                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Entitatea publică<br>Universitatea "1 Decembrie<br>1918" din Alba Iulia<br>Departamentul (Direcția)<br>Centrul pentru Managementul<br>Calității și Strategie<br>Instituțională | Procedura operațională privind organizarea și<br>desfășurarea procesului de evaluare a nivelului<br>de satisfacție al studenților în raport cu<br>dezvoltarea profesională și personală asigurată<br>de Universitatea "1 Decembrie 1918" din Alba<br>Iulia<br><br>Cod: P.O. SEAQ_PO_CMCSI_03 | Ediția 1 Nr. de ex. 1  |
|                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Revizia 1 Nr. de ex. 1 |
|                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Pagina 9 din 18        |
|                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Exemplar nr. 1         |

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.

**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.

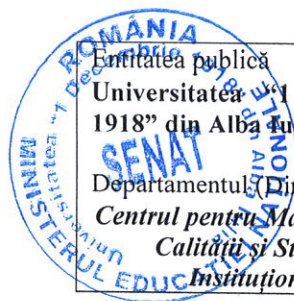
### **8.3.2. Resurse umane**

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.





|                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Entitatea publică<br>Universitatea "1 Decembrie 1918" din Alba Iulia<br>Departamentul (Direcția)<br>Centrul pentru Managementul<br>Calității și Strategie<br>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<br><br>Cod: P.O. SEAQ_PO_CMCSI_03 | Ediția 1 Nr. de ex. 1  |
|                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                               | Revizia 1 Nr. de ex. 1 |
|                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                               | Pagina 10 din 18       |
|                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                               | Exemplar nr. 1         |

#### 8.4. Modul de lucru

##### 8.4.1. Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității

- ✓ Directorul CMCSI, sub coordonarea Prorector 2, 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 2 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 2, 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.
- ✓ Prorector 2, 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 2, 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



|                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|  Entitatea publică<br><b>Universitatea "1 Decembrie 1918" din Alba Iulia</b><br><br>Departamentul (Direcția)<br><b>Centru pentru Managementul Calității și Strategie Instituțională</b> | <b>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</b><br><br>Cod: P.O. <b>SEAQ_PO_CMCSI_03</b> | Ediția 1 Nr. de ex. 1<br>Revizia 1 Nr. de ex. 1<br>Pagina 11 din 18<br>Exemplar nr. 1 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|

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 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 1 Nr. de ex. 1

Pagina 12 din 18

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 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 din anul terminal pe care îl coordonează de către tutorii de ani                                          |          |                       |                      |                           | Ap           |                         |                      |          |                |         |                        |                  |                |
| 10       | Completarea chestionarului de evaluare                                                                                                                       |          |                       |                      |                           |              | Ap                      |                      |          |                |         |                        |                  |                |
| 11       | Închiderea sesiunilor de                                                                                                                                     |          |                       |                      |                           |              |                         |                      |          |                |         | Ap                     |                  |                |





|                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Entitatea publică<br><b>Universitatea 1 Decembrie 1918 din Alba Iulia</b><br>Departamentul (Direcția)<br><b>Centrul pentru Managementul Calității și Strategie Instituțională</b> | <b>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</b><br>Cod: P.O. <u>SEAQ_PO_CMCSI_03</u> | Ediția 1 Nr. de ex. 1  |
|                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Revizia 1 Nr. de ex. 1 |
|                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Pagina 13 din 18       |
|                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 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 |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------|----------------------|---------------------------|--------------|-------------------------|----------------------|----------|----------------|---------|------------------------|------------------|----------------|
|          | evaluare                                                                                                                                        |          |                       |                      |                           |              |                         |                      |          |                |         |                        |                  |                |
| 12       | Extragerea rapoartelor rezultate în urma evaluării pentru fiecare program de studiu                                                             |          |                       |                      |                           |              |                         |                      |          |                |         |                        | Ap               |                |
| 13       | Verificarea, analizarea 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<br><b>Universitatea "1 Decembrie 1918" din Alba Iulia</b><br><br>Departamentul (Direcția)<br><b>Centrul pentru Managementul Calității și Strategie Instituțională</b> | <b>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</b><br><br>Cod: P.O. SEAQ_PO_CMCSI_03 | Ediția 1 Nr. de ex. 1  |
|                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Revizia 1 Nr. de ex. 1 |
|                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pagina 14 din 18       |
|                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 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         | <b>Anexa 1.</b> 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                 | 2      |
| 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     |

Aprobată în Ședința Senatului Universității "1 Decembrie 1918" din Alba Iulia în data de 28.06.2018.

**PRESEDINTE**  
Conf. univ. dr. **Lucian Marina**



**AVIZAT**  
**Oficiul Juridic**  
**Consilier juridic Claudia Rotar**

*[Handwritten signature]*





|                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Entitatea publică<br>Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia<br>Departamentul (Direcția)<br>Centrul pentru Managementul<br>Calității și Strategie<br>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<br><br>Cod: P.O. SEAQ_PO_CMCSI_03 | Ediția 1 Nr. de ex. 1  |
|                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                               | Revizia 1 Nr. de ex. 1 |
|                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                               | Pagina 15 din 18       |
|                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                               | 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 |  |
| <b>CALITATEA PROCESULUI DE ÎNVĂȚĂMÂNT</b> |                                                                                                                                |                 |   |   |                   |   |  |
| 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 ?                     |                 |   |   |                   |   |  |
| <b>BAZA MATERIALĂ</b>                     |                                                                                                                                |                 |   |   |                   |   |  |
| 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     |                 |   |   |                   |   |  |





|                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Entitatea publică<br><b>Universitatea "1 Decembrie 1918" din Alba Iulia</b><br>Departamentul (Direcția)<br><b>Centrul pentru Managementul Calității și Strategie Instituțională</b> | <b>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</b><br><br>Cod: P.O. <u>SEAQ_PO_CMCSI_03</u> | Ediția 1 Nr. de ex. 1  |
|                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Revizia 1 Nr. de ex. 1 |
|                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Pagina 16 din 18       |
|                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Exemplar nr. 1         |

|                              |                                                                                                                                                                                      |  |  |  |  |  |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
|                              | 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?                                                                                                            |  |  |  |  |  |
| <b>CALITATEA SERVICIILOR</b> |                                                                                                                                                                                      |  |  |  |  |  |
| 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 aviziare, 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<br><b>Universitatea "1 Decembrie 1918" din Alba Iulia</b><br>Departamentul (Direcția)<br><b>Centrul pentru Managementul<br/>Calității și Strategie<br/>Instituțională</b> | <b>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</b><br><br>Cod: P.O. <u>SEAQ_PO_CMCSI_03</u> | Ediția 1 Nr. de ex. 1  |
|                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Revizia 1 Nr. de ex. 1 |
|                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Pagina 17 din 18       |
|                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 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. Vârstă dumneavoastră

☐ 18 - 25

☐ 26 - 30

☐ 31 - 35

☐ peste 35

33. În prezent sunteți angajat/ă?

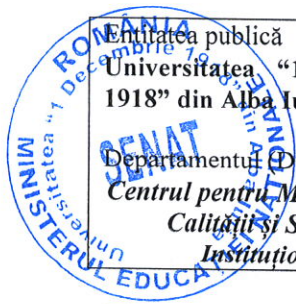
☐ da - lucrez program complet

☐ 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?





|                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Entitatea publică<br>Universitatea "1 Decembrie 1918" din Alba Iulia<br>Departamentul (Direcția)<br>Centrul pentru Managementul<br>Calității și Strategie<br>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<br><br>Cod: P.O. SEAQ_PO_CMCSI_03 | Ediția 1 Nr. de ex. 1  |
|                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                               | Revizia 1 Nr. de ex. 1 |
|                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                               | Pagina 18 din 18       |
|                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                               | 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?

---

---