



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

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

**Cod: PO –CMCSI-03**

**Ediția III Revizia 0 Data 23.11.2022**

**Avizat**

**Președinte Comisia de Monitorizare**

**Conf.univ.dr. Panaite Ovidiu Florin**

**Verificat**

**Conf.univ.dr. Varvara Simona  
Pârvu Simona**

**Elaborat**

**Comisia CEAC-UAB**  
**Președinte: Conf.univ.dr. Panaite Ovidiu**  
**Vicepreședinte: Conf.univ.dr. Baciu Adriana**  
**Membri: Prof.univ.dr. Breaz Nicoleta**  
**Conf.univ.dr. Stanciu Laura**  
**Conf.univ.dr. Dănulețiu Dan Constantin**  
**Conf.univ.dr. Opreș Dorin**  
**Lect.univ.dr. Lazea Ruxandra**

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

## Cuprins

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

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

## 1. Scop

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

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

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

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

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

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

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

## 2. Domeniu de aplicare

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

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

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

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

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

### 3. Documente de referință

- ✓ *Legea Educației Naționale nr. 1/2011*
- ✓ Metodologia de evaluare externă, a standardelor, a standardelor de referință și a listei indicatorilor de performanță a Agenției Române de Asigurarea Calității în Învățământul Superior, București 2017;
- ✓ Carta Universității „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia;
- ✓ Regulament de organizare și funcționare a Comisiei pentru evaluarea și asigurarea calității din Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia.

### 4. Definiții și abrevieri

#### 4.1. Definiții

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

#### 4.2. Abrevieri

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

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

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

## 5. Descrierea procedurii

### 5.1. Generalități

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

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

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

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

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

*Chestionarul de evaluare a nivelului de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de universitate* este elaborat de către membrii CEAC-UAB, sub coordonarea prorectorului de resort, cu sprijinul CMCSI și apoi este supus aprobării Senatului Universității.

*Chestionarul de evaluare a nivelului de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de universitate* aprobat de Senatul Universității este furnizat administratorului Solaris de către secretarul CMCSI. Administratorul Solaris implementează chestionarul de evaluare în platforma informatică Solaris.

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.

Prorectorul de resort 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 Solaris, la solicitarea Prorectorului de resort.

Secretarul CMCSI și Administratorul Solaris oferă consultanță studenților/masteranzilor evaluatori pe durata întregului proces de evaluare.

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

a) informarea membrilor Consiliului de Administrație, respectiv a Decanilor/Prodecanilor Facultăților de către Prorectorul de resort;

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 Solaris, caracterului anonim al răspunsurilor.

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

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.

În vederea realizării procesului de evaluare a nivelului de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de universitate, activitate care va avea loc pe platforma Solaris, se vor parcurge următoarele etape:

1. Se va accesa adresa <https://www.uab.ro/>;
2. Se va selecta butonul “Solaris”, situat în colțul stânga-sus a paginii principale;
3. După logarea în platformă, se va accesa modulul “Evaluare didactică”, situat în colțul stânga-sus a paginii principale;
4. La pasul următor se va selecta butonul “Evaluări deschise”/“Vizualizează evaluări didactice deschise”, care va permite vizualizarea tuturor chestionarelor de evaluare ce pot fi completate;
5. Se va selecta chestionarul de evaluare a nivelului de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de universitate, iar ulterior se va apăsa butonul care va permite completarea efectivă a chestionarului.

Sesiunea de evaluare este închisă de către administratorul Solaris la solicitarea Prorectorului de resort, fie normal ca urmare a expirării timpului alocat, fie excepțional, în cazul în care se dorește anularea sesiunii.

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

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

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

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

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

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

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.

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

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

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

## 5.2. Documente utilizate

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

Documentele care stau la baza aplicării prezentei proceduri sunt: *Chestionarul de 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 Solaris; Raportul sintetic cu privire la nivelul de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de universitate.*

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

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

## 5.3. Resurse necesare

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

## 5.4. Modul de lucru

### 5.4.1. Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității

- ✓ Membrii CEAC-UAB, sub coordonarea Prorectorului de resort, cu sprijinul CMCSI, au responsabilitatea elaborării chestionarului de evaluare a nivelului de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de universitate.
- ✓ Senatul Universitar aprobă chestionarul de evaluare.
- ✓ Administratorul Solaris are responsabilitatea implementării chestionarului de evaluare pe platforma electronică Solaris, în vederea pregătirii sesiunii de evaluare.
- ✓ Prorectorul de resort propune calendarul de desfășurare a sesiunii de evaluare și îl aduce la cunoștința membrilor Consiliului de Administrație.

### 5.4.2. Derularea operațiunilor și acțiunilor activității

- ✓ Administratorul aplicației Solaris are obligația de a deschide sesiunile de evaluare, la solicitarea Prorectorului 1, conform calendarului de evaluare stabilit.
- ✓ Secretarul CMCSI și Administratorul Solaris oferă consultanță utilizatorilor pe durata întregului proces de evaluare.
- ✓ Prorectorul de resort, 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).

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

- ✓ 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 Solaris, 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 Solaris are obligația de a închide sesiunile de evaluare, la solicitarea Prorectorului 1, conform calendarului sesiunii de evaluare aprobat în Consiliul de Administrație.
- ✓ Administratorul Solaris are responsabilitatea extragerii rapoartele rezultate în urma evaluării pentru fiecare program de studiu, prelucrării datelor și transmiterii acestora, în format electronic, Directorului CMCSI.

#### **5.4.3. Valorificarea rezultatelor activității**

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



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

## 6. Responsabilități

Nr. crt.	Compartimentul (postul)/ acțiunea (operațiunea)	Rector	Prorector de resort	Decani / prodecani	Directori de departament	Tutori de an	Studenți / masteranzi	Consiliul Facultății	CEAC-UAB	Director CMCSI	Senat	Secretar CMCSI	Administrator Solaris
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	Elaborarea chestionarului de evaluare a nivelului de satisfacție a studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de universitate		Coor						E	C			
2	Aprobarea chestionarului de evaluare												
3	Implementarea chestionarului de evaluare pe platforma electronică Solaris										A		
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												
7	Oferirea consultanță utilizatorilor pe durata întregului proces de evaluare												Ap
8	Diseminarea informației referitoare la sesiunea de evaluare în rândul evaluatorilor		Ap	Ap	Ap	Ap						Ap	Ap
9	Convocarea unei întâlniri cu studenții/masteranzii pe care îl coordonează de către tutorii de ani					Ap							
10	Completarea chestionarului de evaluare						Ap						
11	Închiderea sesiunilor de evaluare												
12	Extragerea rapoartelor rezultate în urma evaluării pentru fiecare program de studiu												Ap
13	Verificarea, analizarea și interpretarea datelor, respectiv întocmirea unui raport									Ap, E			Ap

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

	sintetic cu privire la nivelul de satisfacție a studenților												
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 a 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	

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

### 7. Formular evidență modificări

Nr. crt.	Ediție	Data ediției	Revizie	Data reviziei	Nr. pagină modificată	Descriere modificare	Semnătură conducător compartiment
1.	I	26.10.2016	0	-	Elaborare	Conformitate cu cadrul legal în vigoare	
2.	I	28.06.2018	1	28.06.2018	Modificare macheta	Conformitate cu cadrul legal în vigoare	
3.	I	20.05.2019	2	20.05.2019	Punctul 8	Actualizare	
4.	II	15.12.2021	0	-	Modificare macheta	Conformitate cu cadrul legal în vigoare	
5.	III	23.11.2022	0	-	Elaborare	Introducerea Platformei Solaris in procesul de evaluare	

### 8. Formular analiză procedură

Nr. crt.	Compartiment	Nume și prenume conducător compartiment	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil		
				Semnătură	Data	Observații	Semnătură	Data
1.	CMCSI	Varvara Simona			23.11.2022			

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

### 9. Formular distribuire (difuzare) procedură

Nr. exemplar	Compartiment	Nume și prenume	Data primirii	Semnătură	Data retragerii procedurii înlocuite	Semnătură	Data intrării în vigoare
1.	Centrul pentru Managementul Calității și Strategie Instituțională - Exemplar nr. 1 (originalul)	Pârvu Simona	25.11.2022		23.11.2022		23.11.2022
2.	Rector (Exemplar nr. 1 – copie scanată)	Breaz Valer-Daniel	25.11.2022	Informare email	23.11.2022	Actualizare publicare site	23.11.2022
3.	Prorector (Exemplar nr. 1 – copie scanată)	Muntean Andreea	25.11.2022	Informare email	23.11.2022	Actualizare publicare site	23.11.2022
4.	Prorector (Exemplar nr. 1 – copie scanată)	Panaite Ovidiu	25.11.2022	Informare email	23.11.2022	Actualizare publicare site	23.11.2022
5.	Prorector (Exemplar nr. 1 – copie scanată)	Ionescu Petru Ștefan	25.11.2022	Informare email	23.11.2022	Actualizare publicare site	23.11.2022
6.	Consiliul pentru Studii Universitare de Doctorat / Director (Exemplar nr. 1 – copie scanată)	Gligor Mihai	25.11.2022	Informare email	23.11.2022	Actualizare publicare site	23.11.2022
7.	Senat /Președinte (Exemplar nr. 1 – copie scanată)	Tamas-Szora Attila	25.11.2022	Informare email	23.11.2022	Actualizare publicare site	23.11.2022
8.	Facultatea de Științe Economice / Decan (Exemplar nr. 1 – copie scanată)	Topor Dan	25.11.2022	Informare email	23.11.2022	Actualizare publicare site	23.11.2022
9.	Facultatea de Drept și Științe Sociale / Decan (Exemplar nr. 1 – copie scanată)	Tudorașcu Miruna	25.11.2022	Informare email	23.11.2022	Actualizare publicare site	23.11.2022

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

10.	Facultatea de Istorie și Filologie / Decan (Exemplar nr. 1 – copie scanată)	Bărbuleț Gabriel	25.11.2022	Informare email	23.11.2022	Actualizare publicare site	23.11.2022
11.	Facultatea de Teologie Ortodoxă / Decan (Exemplar nr. 1 – copie scanată)	Himcinschi Mihai	25.11.2022	Informare email	23.11.2022	Actualizare publicare site	23.11.2022
12.	Facultatea de Științe Exacte și Inginerești / Decan (Exemplar nr. 1 – copie scanată)	Rotar Corina	25.11.2022	Informare email	23.11.2022	Actualizare publicare site	23.11.2022
13.	Departamentul de Administrarea Afacerilor și Marketing / Director (Exemplar nr. 1 – copie scanată)	Maican Silvia	25.11.2022	Informare email	23.11.2022	Actualizare publicare site	23.11.2022
14.	Departamentul de Finanțe Contabilitate / Director (Exemplar nr. 1 – copie scanată)	Cioca Ionela	25.11.2022	Informare email	23.11.2022	Actualizare publicare site	23.11.2022
15.	Departamentul de Științe Juridice și Administrative / Director (Exemplar nr. 1 – copie scanată)	Cetean Voiculescu Laura	25.11.2022	Informare email	23.11.2022	Actualizare publicare site	23.11.2022
16.	Departamentul de Științe Sociale / Director (Exemplar nr. 1 – copie scanată)	Buțiu Călina	25.11.2022	Informare email	23.11.2022	Actualizare publicare site	23.11.2022
17.	Departamentul pentru Pregătirea Personalului Didactic / Director (Exemplar nr. 1 – copie scanată)	Todor Ioana	25.11.2022	Informare email	23.11.2022	Actualizare publicare site	23.11.2022
18.	Departamentul de Educație fizică și Sport / Director (Exemplar nr. 1 – copie scanată)	Șimon Sorin	25.11.2022	Informare email	23.11.2022	Actualizare publicare site	23.11.2022
19.	Departamentul de Filologie / Director (Exemplar nr. 1 – copie scanată)	Wainberg Iuliana	25.11.2022	Informare email	23.11.2022	Actualizare publicare site	23.11.2022
20.	Departamentul de Istorie, Arheologie și Muzeologie / Director (Exemplar nr. 1 – copie scanată)	Arhire Sorin	25.11.2022	Informare email	23.11.2022	Actualizare publicare site	23.11.2022
21.	Departamentul de Teologie Ortodoxă / Director (Exemplar nr. 1 – copie scanată)	Colda Lucian Dumitru	25.11.2022	Informare email	23.11.2022	Actualizare publicare site	23.11.2022
22.	Departamentul de Artă Religioasă (Exemplar nr. 1 – copie scanată)	Șuşman Dragoș	25.11.2022	Informare email	23.11.2022	Actualizare publicare site	23.11.2022

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

23.	Departamentul de Informatică, Matematică și Electronică/ Director (Exemplar nr. 1 – copie scanată)	Aldea Mihaela	25.11.2022	Informare email	23.11.2022	Actualizare publicare site	23.11.2022
24.	Departamentul de Cadastru, Inginerie Civilă și Ingineria Mediului / Director (Exemplar nr. 1 – copie scanată)	Begov-Ungur Andreea	25.11.2022	Informare email	23.11.2022	Actualizare publicare site	23.11.2022
25.	Centrul pentru Învățământ la Distanță, Frecvență Redusă și Formare Profesională Continuă / Director (Exemplar nr. 1 – copie scanată)	Dimen Levente	25.11.2022	Informare email	23.11.2022	Actualizare publicare site	23.11.2022
26.	Biroul IT (Exemplar nr. 1 – copie scanată)	Despa Viorela-Otilia	25.11.2022	Informare email	23.11.2022	Actualizare publicare site	23.11.2022
27.	Oficiul Juridic / Consilier juridic (Exemplar nr. 1 – copie scanată)	Tomuța Sanda	25.11.2022	Informare email	23.11.2022	Actualizare publicare site	23.11.2022
28.	Senat / Secretar (Exemplar nr. 1 – copie scanată)	Câmpean Daniela	25.11.2022	Informare email	23.11.2022	Actualizare publicare site	23.11.2022

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

## 10. Anexe

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

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

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

*Aprobată în Ședința Senatului Universității „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia  
din data de 23 noiembrie 2022.*

**PREȘEDINTE**  
Conf. univ. dr. Attila Tamas-Szora

**AVIZAT**  
Oficiul Juridic  
Consilier juridic Sanda Tomuța

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

**Anexa B**

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

*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.*

		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 abilitățile de muncă în echipă și de comunicare dobândite pe durata studiilor ?					
<b>BAZA MATERIALĂ</b>						
7.	Cât de mulțumit sunteți de dotarea sălilor de curs?					
8.	Cât de mulțumit sunteți de resursele de învățare (cărți, reviste, periodice, accesul la baze de date on-line) existente în biblioteca universității?					
9.	Cât de mulțumit sunteți de spațiile și condițiile din sălile de lectură (nr. de locuri, luminozitate, condiții termice etc.)?					



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

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

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

DA

NU

23. Care sunt sugestiile dumneavoastră pentru îmbunătățirea mediului de învățare la Universitatea „Decembrie 1918” din Alba Iulia?

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

24. Nivelul studiilor urmate:

- Licență  
 Masterat

25. În prezent, urmați studiile în regim:

- Buget  
 Taxă

26. Genul dumneavoastră

- masculin  
 feminin

27. Vârstă dumneavoastră

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

28. În prezent sunteți angajat/ă?

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

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

---



