

<b>Universitatea POLITEHNICA din București</b>	<b>Procedură operațională EVALUAREA SATISFACTIEI STUDENȚILOR ȘI A ALTOR PĂRȚI INTERESATE</b>	<b>Ediția I</b>
<b>Serviciul Calitate</b>	<b>PO-10-SC-28</b>	<b>Revizia 1</b>
		<b>Pagină 1 din 15</b>
		<b>Exemplar</b>

**Universitatea POLITEHNICA din București**

**APROBAT**

**RECTOR,**

**Mihnea COSTOIU**

**AVIZAT**

**PREȘEDINTELE COMISIEI**

**Prof.univ.dr.ing.Valentin NĂVRĂPESCU**

**Procedură operațională  
EVALUAREA SATISFACTIEI STUDENȚILOR ȘI A ALTOR PĂRȚI INTERESATE  
PO-10-SC-28**

**PROPUNERE APROBARE**

**Director General Administrativ**

**Mihai COROCĂESCU**

**VERIFICAT SECRETARIAT TEHNIC COMISIE**

**VERIFICAT**

**Prof.univ.dr.ing. George DARIE**

**ELABORAT**

**Prof.univ.dr.ing.  
Lăcrămioara Diana ROBESCU**

<b>Universitatea POLITEHNICA din București</b>	<b>Procedură operațională EVALUAREA SATISFACTIEI STUDENȚILOR ȘI A ALTOR PĂRȚI INTERESATE</b>	<b>Ediția I</b>
<b>Serviciul Calitate</b>	<b>PO-10-SC-28</b>	<b>Revizia 1</b>
		<b>Pagină 2 din 15</b>
		<b>Exemplar</b>

**1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale**

	Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5
1.1.	Elaborat	Lăcrămioara Diana ROBESCU	Profesor-responsabil Calitate UPB		
1.2.	Verificat	George DARIE	Prorector		
1.3.	Aprobat	Valentin NĂVRĂPESCU	Prorector		

**2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale**

	Ediția sau, după caz, 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			
2.2.	Revizia 1			
2.3.	Revizia 2			
2.4.	Revizia 3			

**3. Formular analiză procedură**

Nr. crt.	Denumire compartiment	Nume si prenume conducător/ înlocuitor sau, după caz, personalul din cadrul compartimentului	Aviz favorabil/ data/ semnătura	Aviz nefavorabil/ data/ semnătura	Observații cu privire la conținutul procedurii
	1	2	3	4	5
3.1	Prorector	George DARIE			
3.2	Serviciul Calitate	Diana ROBESCU			

**4. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale**

	Scopul difuzării	Exemplar Nr.	Compartiment	Funcția	Numele si prenumele	Data primirii	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	7
4.1.	Aplicare	1	Inginerie Electrică	Conf.-Prodecan	Mihai Rebican		

<b>Universitatea POLITEHNICA din București</b>	<b>Procedură operațională EVALUAREA SATISFACTIEI STUDENȚILOR ȘI A ALTOR PĂRȚI INTERESATE</b>	<b>Ediția I</b>
<b>Serviciul Calitate</b>	<b>PO-10-SC-28</b>	<b>Revizia 1</b>
		<b>Pagină 3 din 15</b>
		<b>Exemplar</b>

4.2.	Aplicare	2	Energetică	Conf.- Prodecan	Constantin Ionescu		
4.3	Aplicare	3	Automatică și Calculatoare	Prof.- Prodecan	Ioana Făgărășan		
4.4	Aplicare	4	Electronică , Telecomunicații și Tehnologia Informației	Prof.- Prodecan	Constantin Vertan		
4.5	Aplicare	5	Inginerie Mecanică si Mecatronica	Prof.- Prodecan	Adrian Predescu		
4.6	Aplicare	6	Ingineria și Managementul Sistemelor Tehnologice	Prof.- Prodecan	Irina Severin		
4.7	Aplicare	7	Ingineria Sistemelor Biotehnice	Conf.- Prodecan	Daniela Crăița Carp Ciocârdia		
4.8	Aplicare	8	Transporturi	Prof.- Prodecan	Grigore Danciu		
4.9	Aplicare	9	Inginerie Aerospațială	Conf.- Prodecan	Laurențiu Moraru		
4.10	Aplicare	10	Știința și Ingineria Materialelor	Conf.- Prodecan	Mirela Gabriela Sohaciu		
4.11	Aplicare	11	Chimie Aplicată și Știința Materialelor	Prof.- Prodecan	Liane Raluca Stan		
4.12	Aplicare	12	Inginerie predare în limbi străine	Conf.- Prodecan	Iosif Nemoianu		
4.13	Aplicare	13	Științe Aplicate	Prof.- Prodecan	Vladimir Bălan		
4.14	Aplicare	14	Antreprenariat, Inginerie și Managementul Afacerilor	Lector.ec.	Răzvan Dobrescu		
4.15	Aplicare	15	Inginerie Medicală	Prof.- Prodecan	Georgeta Voicu		
4.16	Arhivare	16	Serviciul Calitate	Prof.- responsabil Calitate UPB	Diana Robescu		
4.17	Arhivare	17	Biroul Legislație și Control Intern Manageria		Alexandra Dragnea		

## 5. Scopul procedurii operaționale

Prezenta procedură urmărește modul în care este evaluată satisfacția fiecărei părți interesate în procesele care se desfășoară în Universitatea Politehnica din București și/sau care beneficiază de activitatea Universității Politehnica din București, pe baza unei metode unitare și folosind indicatori de evaluare a satisfacției.

Evaluarea satisfacției permite identificarea poziției pe piață a organizației, determinarea punctelor tari și a celor slabe, păstrarea loialității clienților și creșterea calității serviciilor oferite.

<b>Universitatea POLITEHNICA din București</b>	<b>Procedură operațională EVALUAREA SATISFACTIEI STUDENȚILOR ȘI A ALTOR PĂRȚI INTERESATE</b>	<b>Ediția I</b>
<b>Serviciul Calitate</b>	<b>PO-10-SC-28</b>	<b>Revizia 1</b>
		<b>Pagină 4 din 15</b>
		<b>Exemplar</b>

## 6. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale

Procedura se aplică pentru evaluarea satisfacției studenților și a altor părți interesate în raport cu activitatea prestată de universitate ca organizație furnizoare de servicii din domeniul educației, învățământului superior și cercetării. Aplicarea prezentei proceduri este corelată cu PO-10-SC – 11- Identificarea cerințelor pentru calitate.

## 7. Documente de referință (reglementări) aplicabile activității procedurate

- SR EN ISO 9000:2015 Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular;
- SR EN ISO 9001:2015 Sisteme de management al calității. Cerințe;
- SR EN ISO 9004:2011 Sisteme de management al calității. Îndrumări pentru îmbunătățirea performanțelor
- SR EN ISO 19011:2011 îndrumări pentru auditarea sistemelor de management al calității și ale mediului.
- MC - 01 Manualul calității
- Carta Universității
- OSGG.NR.600/2018;

## 8. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională

### 8.1. Definiții ale termenilor

Nr. Crt.	Termenul	Definiția și/sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1.	<i>Satisfacție</i>	Percepție a clientului/părților interesate despre măsura în care le-au fost îndeplinite cerințele explicite și implicite.
2.	<i>Evaluarea satisfacției</i>	Proces sistematic menit să determine cu obiectivitate măsura în care activitățile prestate de către organizație au răspuns cerințelor părților interesate, având drept scop fundamentarea procesului de îmbunătățire continuă a performanțelor organizației.
3.	<i>Indicatori de evaluare a satisfacției</i>	Criterii de apreciere obiectivă a măsurii de satisfacere de către organizație a cerințelor explicite și implicite ale clientului/părților interesate.
4.	<i>Grup țintă</i>	Particularizare a clientului/părților interesate folosite în analiză.
5.	<i>Parte interesată</i>	Persoane sau grup de persoane care au un interes legat de performanța sau succesul unei organizații, de exemplu: clienți, salariați, patroni, sindicate, bancheri, comunitatea locală, alte organizații sau părți ale acestora, acționari, furnizori.
6.	<i>Organizație</i>	Ansamblu de persoane și facilități cu responsabilități, autorități și relații definite (universitate, sau părți ale acesteia: centre de cercetare, de excelență de învățământ continuu sau la distanță, departamente, facultăți, departamente, agenții, servicii, laboratoare, grupe de lucru etc.).

### 8.2. Abrevieri ale termenilor

Nr. Crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	CD	Cadru didactic
2.	CNFIS	Consiliul Național de Finanțare a Învățământului Superior
3.	CNCSIS	Consiliul Național al Cercetării Științifice din Învățământul Superior

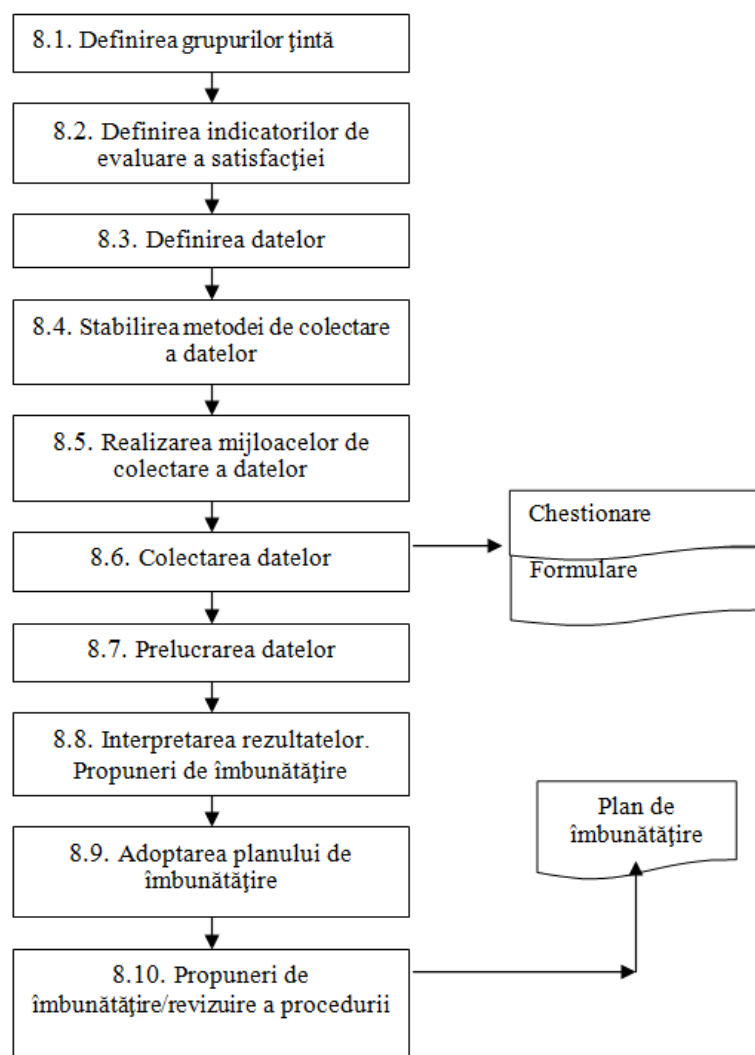
<b>Universitatea POLITEHNICA din București</b>	<b>Procedură operațională EVALUAREA SATISFACTIEI STUDENTILOR ȘI A ALTOR PĂRȚI INTERESATE</b>	<b>Ediția I</b>
<b>Serviciul Calitate</b>	<b>PO-10-SC-28</b>	<b>Revizia 1</b>
		<b>Pagină 5 din 15</b>
		<b>Exemplar</b>

4.	IES	Indicator de evaluarea a satisfacției
5.	MC	Manualul Calității
6.	MEN	Ministerul Educației Naționale
7.	PA	Personal administrativ
8.	PG	Procedură generală (de sistem)
9.	PO	Procedură operațională
10.	S	Student
11.	U	Universitate
12.	UE	Uniunea Europeană
13.	WB	World Bank (banca mondială)

## 9. Descrierea procedurii operaționale

### Diagrama – flux

Evaluarea satisfacției fiecărui factor interesat în activitatea Universității Politehnica din București, necesită parcurgerea logică a următoarelor etape:



- I. Definirea grupurilor țintă care urmează a fi analizate și a relațiilor lor cu Universitatea;
- II. Definirea IES în raport cu fiecare grup țintă în parte

<b>Universitatea POLITEHNICA din București</b>	<b>Procedură operațională EVALUAREA SATISFACTIEI STUDENTILOR ȘI A ALTOR PĂRȚI INTERESATE</b>	<b>Ediția I</b>
<b>Serviciul Calitate</b>	<b>PO-10-SC-28</b>	<b>Revizia 1</b>
		<b>Pagină 6 din 15</b>
		<b>Exemplar</b>

- III. Definirea datelor care urmează a fi culese;
- IV. Stabilirea metodei de culegere a datelor;
- V. Realizarea mijloacelor de culegere a datelor;
- VI. Culegerea datelor;
- VII. Prelucrarea datelor;
- VIII. Interpretarea rezultatelor și propuneri de îmbunătățire a activității;
- IX. Adoptarea planului de îmbunătățire a activității;
- X. Propuneri de îmbunătățire /revizuire a procedurii.

### 9.1. Definirea grupurilor țintă

Grupurile țintă pot fi definite în raport cu relația în care se află față de Universitate:

- Clienți actuali (studenți, angajatori)
- Clienți potențiali (elevi, piața forței de muncă)
- Furnizori (de utilități, de servicii, de consumabile, de materiale de echipamente);
- Salariați (CD, PA, sindicat);
- Finanțatori (CNFIS, CNCSIS, WB, UE, NATO etc.);
- Comunitatea locală (primării, camere de comerț, societatea civila);
- Parteneri (universități, alte organizații);
- Statul (MEN, ARACIS);
- Conducerea Universității;
- Familiile (aparținătorii ST, CD, PA);
- Absolvenți.

### 9.2. Definirea IES

Definirea IES trebuie să fie clară și explicită, astfel încât să permită valorificarea eficientă a informațiilor și să ducă la îmbunătățirea activității și creșterea performanțelor organizației. IES trebuie să fie obiectivi și să releve toate aspectele legate de satisfacerea cerințelor părților interesate. Definirea IES se face în raport cu scopul analizei și cu grupul ținta respectivă. IES trebuie să reflecte perceperea organizației de către părțile interesate (imagine, așteptări, calitatea scontată/percepută, valoare adăugată/percepută etc.).

Ca IES pot fi considerați:

- calitatea CD (competențe pedagogice, științifice, manageriale, creative);
- calitatea PA (competență, promptitudine, sollicitudine, corectitudine);
- calitatea infrastructurii și administrarea ei (nivel de dotare și confort, accesibilitate, funcționalitate, întreținere pentru spații de învățământ și cercetare, biblioteci, cămine, cantine, baze sportive, spații de recreere, zone de acces, zone verzi, parcări);
- șanse de angajare/promovare/carieră pe piața muncii pentru absolvent (gradul de adaptare a programelor la cerințele pieței);
- compatibilitate internă și externă (număr de studenți/absolvenți din alte universități din țară/străinătate care urmează cursuri/module de pregătire la Universitate);
- colaborări și parteneriate interne și externe;
- receptivitatea la sugestii;
- proiecte de investiții și atragerea de surse de finanțare
- calitatea informațiilor create în Universitate prin activitatea de cercetare/transfer tehnologic;

<b>Universitatea POLITEHNICA din București</b>	<b>Procedură operațională EVALUAREA SATISFACTIEI STUDENȚILOR ȘI A ALTOR PĂRȚI INTERESATE</b>	<b>Ediția I</b>
<b>Serviciul Calitate</b>	<b>PO-10-SC-28</b>	<b>Revizia 1</b>
		<b>Pagină 7 din 15</b>
		<b>Exemplar</b>

- cantitatea de informații rezultate din cercetare/parteneriate predate ST;
- schimbul de CD și ST cu alte universități din țară și străinătate;
- tematica și nivelul lucrărilor de absolvire și de doctorat.

### 9.3. Definirea datelor

Datele care urmează a fi culese din anchetarea grupurilor țintă trebuie să corespundă IES. Nu întotdeauna IES pot fi formulați explicit în cazul unui chestionar sau a unui interviu. Întrebările trebuie să fie accesibile grupului țintă (ușor de înțeles și de răspuns), iar răspunsurile trebuie să fie ușor de prelucrat și cuantificat.

### 9.4. Stabilirea metodei de culegere a datelor

În funcție de specificul grupului țintă se alege metoda de culegere a datelor

#### **Directă:**

- Interviuri
- Chestionar
- Propuneri, reclamații, sesizări
- Târguri de joburi
- Pagina web

#### **Indirectă:**

- Știri de presă
- Articole
- Anchete de presă
- Conferințe

În evaluarea satisfacției trebuie luate în considerare și datele care parvin indirect, din mediul universitar sau din cel extern și care nu au fost culese direct pe baza procedurii.

### 9.5. Realizarea mijloacelor de culegere a datelor

Mijloacele de culegere a datelor pot fi pe suport electronic (pagina web) sau tipărite sub formă de chestionare, formulare, broșuri. Ele pot fi realizate pe plan local sau central.

### 9.6. Culegerea datelor

Culegerea datelor presupune difuzarea mijloacelor de culegere a datelor, îndrumarea grupurilor țintă asupra modului de completare și colectarea mijloacelor completate. Difuzarea și colectarea mijloacelor tipărite se poate face direct, prin curier prin poștă sau fax. Culegerea datelor se poate face și prin interviu direct sau telefonic de către personal calificat.

### 9.7. Prelucrarea datelor

Prelucrarea datelor se face în baza instrucțiunilor de evaluare a datelor culese, specifice pentru fiecare tip de mijloc de culegere în parte, de către personal calificat.

### 9.8. Interpretarea rezultatelor și propuneri de îmbunătățire a activității

Interpretarea rezultatelor se face de către echipa care a redactat mijlocul de culegere a datelor, împreună cu reprezentanți ai conducerii universității/facultății. Pe baza interpretării

<b>Universitatea POLITEHNICA din București</b>	<b>Procedură operațională EVALUAREA SATISFACTIEI STUDENȚILOR ȘI A ALTOR PĂRȚI INTERESATE</b>	<b>Ediția I</b>
<b>Serviciul Calitate</b>	<b>PO-10-SC-28</b>	<b>Revizia 1</b>
		<b>Pagină 8 din 15</b>
		<b>Exemplar</b>

rezultatelor se întocmește un proiect de măsuri de îmbunătățire a activității, defalcat pe termen scurt, mediu și lung, care se înaintează conducerii.

### **9.9. Adoptarea planului de îmbunătățire a activității**

În urma analizei propunerilor de îmbunătățire se întocmește un referat de avizare și un plan de măsuri. Planul de îmbunătățire a activității se include în strategia managerială a universității/facultății, urmărindu-se periodic și actualizându-se în raport cu rezultatele obținute și cu noile evaluări.

### **9.10. Propuneri de îmbunătățire /revizuire a procedurii**

Propuneri de îmbunătățire a prezentei proceduri pot fi făcute după fiecare aplicare a acesteia, ele pot fi incluse în proiectul de măsuri de îmbunătățire, respectiv în planul de îmbunătățire. Revizuirea procedurii se face conform regulilor prevăzute în Manualul Calității.

## **10. Responsabilități și răspunderi în derularea activității**

### **10.1. Conducerea Universității**

Conducerea Universității are responsabilitatea aprobării și aplicării procedurilor și a funcționării sistemului calității, luând măsurile corespunzătoare ca întreg procesul decizional și managerial să folosească exclusiv drept instrument de lucru sistemul calității.

### **10.2. Conducerea facultății**

Conducerii facultății îi revine aplicarea procedurii de față, precum și sarcini specifice legate de monitorizarea grupurilor țintă, de culegerea datelor referitoare la studenții proprii și a aparținătorilor acestora, precum și a monitorizării absolvenților și a legăturii cu mediul extern specific. Centralizarea chestionarelor și a datelor, diseminarea locală și externă, gestiunea paginii web a facultății, prelucrarea și interpretarea datelor, întocmirea rapoartelor de evaluare și a propunerilor de îmbunătățire sunt atribuții ale acesteia.

### **10.3. Conducerea departamentului**

Conducerii departamentului îi revin sarcini legate de monitorizarea direcțiilor de aprofundare, a cursanților în sistem masterat, studii aprofundate, studii post-universitare specifice. De asemenea, la acest nivel se vor culege datele referitoare la CD și PA.

### **10.4. Conducerea centrului**

Conducerii centrului de cercetare/excelență/studii/certificare îi revin sarcini legate de culegerea datelor din mediul de interes specific: comunitatea de cercetare, comunitatea academică, de transfer tehnologic.

### **10.5. Serviciile administrative**

Serviciile administrative colaborează la aplicarea procedurii în zona de interes specific.

### **10.6. Studenții**

Studenții sunt atât parte interesată, care oferă date în sistem, cât și parteneri, putând fi implicați în derularea procedurii de culegere și prelucrare a datelor.

<b>Universitatea POLITEHNICA din București</b>	<b>Procedură operațională EVALUAREA SATISFACTIEI STUDENȚILOR ȘI A ALTOR PĂRȚI INTERESATE</b>	<b>Ediția I</b>
<b>Serviciul Calitate</b>	<b>PO-10-SC-28</b>	<b>Revizia 1</b>
		<b>Pagină 9 din 15</b>
		<b>Exemplar</b>

ETAPE	Conducerea Universității	Conducerea facultății	Conducerea departamentului	Conducerea centrului	Serviciile administrative	Studenții
	Abrobarea procedurii	A	C	C	C	C
Implementarea procedurii	D,V	C,R	R	C	C	C
Aplicarea procedurii	D,V	C,R	R	C	C	C
Evaluarea datelor	D,V	C,R	C	C	C	C
Elaborarea planului de îmbunătățire	D,V	C,R	C	C	C	C
Aprobarea planului de îmbunătățire	A	C, R	C	C	C	C
Implementarea planului de îmbunătățire	D,V	C,R	C	C	C	C

#### Matricea responsabilităților

A - aprobă; C - contribuie; D - decide asupra efectuării acțiunii; R - răspunde de efectuarea acțiunii; V - verifică

### 11. Anexe, înregistrări, arhivări

#### 11.1. Înregistrări

Periodic, cel puțin o dată pe an se evaluează satisfacția fiecărei părți interesate. Înregistrarea datelor se face prin descărcarea răspunsurilor din chestionare pe fișe tip. Raportul de evaluare se întocmește în raport cu un conținut normalizat.

#### 11.2. ANEXE

Nr. Anexa	Denumirea anexei	Elaborator	Aprobă	Număr de exemplare	Difuzare	Arhivare		Alte elemente
						Loc	Perioada	
0	1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Chestionare pentru grupurile țintă*	Serviciul Calitate	Prorector	1	Facultăți	Facultăți	5 ani	
2.	Fișe statistice	Serviciul Calitate	Prorector	1	Facultăți	Facultăți	5 ani	
3.	Raport de evaluare	Serviciul Calitate	Prorector	1	Facultăți	Facultăți	5 ani	

\*

Anexa nr. 1 - Chestionare pentru grupurile țintă.

Cod formulare: **PO-10-SC-28-A01-S, PO-10-SC-28-A01-PR, PO-10-SC-28-A01-P, PO-10-SC-28-A01-A**

Anexa nr. 2 - Fișe statistice

Anexa nr. 3 - Raport de evaluare

<b>Universitatea POLITEHNICA din București</b>	<b>Procedură operațională EVALUAREA SATISFACTIEI STUDENTILOR ȘI A ALTOR PĂRȚI INTERESATE</b>	<b>Ediția I</b>
<b>Serviciul Calitate</b>	<b>PO-10-SC-28</b>	<b>Revizia 1</b>
		<b>Pagină 10 din 15</b>
		<b>Exemplar</b>

Anexa 1

CHESTIONAR PRIVIND EVALUAREA SATISFACTIEI STUDENȚILOR

**COD: PO-10-SC-28-A01-S**

Nr.	Întrebare	1	2	3	4	5
I.	În ce măsură sunteți mulțumit/a de programa de învățământ?					
2	Criteriile de evaluate a studenților precum și modul de atribuire a punctelor aferente disciplinelor sunt cunoscute în prealabil?					
3.	În ce măsură considerați rezonabile cerințele profesorilor față de studenți?					
4.	În ce măsură sunteți mulțumit/a de modul de susținere al orelor de curs, seminar și laborator?					
5.	Cum apreciați prestația academică a cadrelor didactice cu care ați venit în contact (comunicare, limbaj, deschiderea la nou)?					
6.	Cum apreciați gradul de implicare al profesorilor?					
7.	Cum apreciați actualizarea informațiilor și introducerea de discipline noi?					
8.	Cadrele didactice pun la dispoziția studenților materialele necesare pentru studii?					
9.	Cum apreciați metodele moderne de predare (proiectare de slide-uri cu trimitere ulterioară la bibliografie) ?					
10.	În ce măsură considerați că informațiile prezentate în cadrul cursurilor vă sunt folositoare pentru dezvoltarea profesională?					
II.	Cum apreciați nivelul limbajului științific al disciplinelor în raport cu nivelul posibilităților proprii de înțelegere și asimilare ?					
12.	În ce măsură considerați că timpul alocat orelor este utilizat în mod eficient de către cadrul didactic și permite atingerea obiectivelor propuse?					
13.	În ce măsură activitățile aplicative (seminar, laborator, proiect) vă ajută la înțelegerea cursului ?					
14.	În ce măsură activitățile aplicative vă ajută la dobândirea de abilități practice destinate rezolvării unei probleme reale ?					
15.	Cum apreciați disponibilitatea cadrelor didactice pentru acordarea de consultații în afara orelor didactice ?					
16.	Cum evaluați dotarea cu materiale a bibliotecii universității?					
17.	În ce măsură considerați că dotarea laboratoarelor și a sălilor de curs este conformă pentru o bună desfășurare a orelor?					
18.	Apreciați necesară o pauză de masă între orele de curs?					
19.	Cum apreciați durata sesiunii de examene?					
20.	Cum apreciați modul de examinare a studenților?					
21.	Metodele de evaluare a studenților ținând seama de creditele transferabile?					

<b>Universitatea POLITEHNICA din București</b>	<b>Procedură operațională EVALUAREA SATISFACTIEI STUDENȚILOR ȘI A ALTOR PĂRȚI INTERESATE</b>	<b>Ediția I</b>
<b>Serviciul Calitate</b>	<b>PO-10-SC-28</b>	<b>Revizia 1</b>
		<b>Pagină 11 din 15</b>
		<b>Exemplar</b>

22.	În ce măsură considerați că notele obținute reflectă cunoștințele acumulate?					
23.	Ce calificativ acordați măsurii în care obligativitatea participării la cursuri are importanță în pregătirea viitorului absolvent?					
24.	În cazul în care prezența este obligatorie la cursuri, seminarii, laboratoare, este aceasta monitorizată în mod corespunzător?					
25.	În ce măsură considerați că este suficientă practica efectuată pe perioada anilor de studiu?					
26.	În ce măsură apreciați că vă cunoașteți drepturile ca membru al universității?					
27.	Cum apreciați activitatea tutorilor repartizați studenților?					
28.	Cum apreciați criteriile de acordare a burselor?					
29.	Cum apreciați posibilitățile oferite de facultate în vederea acordării unei burse de studiu în străinătate?					
30.	Studenții care participă la programe de studiu în străinătate sunt pe deplin informați, în prealabil, cu privire la modul în care va funcționa programul?					
31.	Cum apreciați eficiența sistemului de difuzare a informațiilor ce privesc studenții?					
32.	Cum apreciați atitudinea personalului tehnico-administrativ (secretariat, tehnicieni, portari etc.) față de dvs.?					
33.	Cum apreciați nivelul taxelor ?					
34.	În ce măsură apreciați că puteți face față cerințelor de pe piața muncii, ca urmare a pregătirii din facultate?					
35.	Cum apreciați condițiile de locuit în cămin oferite de facultate?					
36.	Cum apreciați facilitățile oferite de universitate în campusul universitar pentru petrecerea timpului liber ?					
37.	Cum apreciați securitatea în campus ?					
38.	Cum apreciați suportul de care beneficiați în cazul problemelor de sănătate ?					
39.	Cunoașteți facilitățile oferite de UPB pentru orientarea profesională și consilierea psiho-pedagogică ?					
40.	Rezultatele analizei chestionarelor este adusă la cunoștința studenților?					

Scala de transformare a notelor în calificative este următoarea:

Nota	1	2	3	4	5
Calificativ	Nesatisfăcător	Satisfăcător	Bine	Foarte bine	Excelent

<b>Universitatea POLITEHNICA din București</b>	<b>Procedură operațională EVALUAREA SATISFACTIEI STUDENȚILOR ȘI A ALTOR PĂRȚI INTERESATE</b>	<b>Ediția I</b>
<b>Serviciul Calitate</b>	<b>PO-10-SC-28</b>	<b>Revizia 1</b>

CHESTIONAR PRIVIND EVALUAREA SATISFACTIEI PĂRINȚILOR

**COD: PO-10-SC-28- A01-PR**

Nr.crt.	Întrebare	1	2	3	4	5
1.	Cum apreciați modul de admitere la facultate?					
2.	În ce măsură considerați că sistemul de învățământ a evoluat în ultimii 20 de ani?					
3.	În ce măsură considerați necesară comunicarea între dumneavoastră și conducerea facultății?					
4.	Cum considerați condițiile de cazare oferite studenților?					
5.	Cheltuielile făcute pentru scolarizarea copilului dumneavoastră sunt suportabile?					
6.	În ce măsură sunteți la curent cu situația școlară a copilului dvs. pe parcursul anului de studiu?					
7.	În ce măsură considerați necesară desemnarea unui cadru didactic responsabil de grupă din care copilul dumneavoastră face parte?					
8.	Cum apreciați informațiile oferite pe site-ul facultății?					
9.	În ce măsură considerați că prezența studenților la toate activitățile didactice trebuie să fie obligatorie?					

Scala de transformare a notelor în calificative este următoarea:

Nota	1	2	3	4	5
Calificativ	Nesatisfăcător	Satisfăcător	Bine	Foarte bine	Excelent

<b>Universitatea POLITEHNICA din București</b>	<b>Procedură operațională EVALUAREA SATISFACTIEI STUDENȚILOR ȘI A ALTOR PĂRȚI INTERESATE</b>	<b>Ediția I</b>
<b>Serviciul Calitate</b>	<b>PO-10-SC-28</b>	<b>Revizia 1</b>
		<b>Pagină 13 din 15</b>

**CHESTIONAR PRIVIND EVALUAREA SATISFACTIEI PROFESORILOR**

**COD: PO-10-SC-28- A01-P**

Nr. crt.	Intrebare	1	2	3	4	5
1.	Considerați că dotările laboratoarelor și sălilor de curs sunt corespunzătoare pentru o bună desfășurare a orelor?					
2.	Cum apreciați nivelul de pregătire al studenților?					
3.	În ce măsură considerați că sunteți implicat de către conducerea departamentului/facultății/universității în procesul de luare a deciziilor?					
4.	În ce măsură considerați importantă buna comunicare dintre dvs. și conducerea departamentului/ facultății/universității?					
5.	Cum apreciați condițiile de muncă?					
6.	Cum apreciați oportunitățile de promovare?					
7.	Cum apreciați serviciile de curățenie oferite în cadrul universității?					
8.	În ce măsură considerați că numărul de studenți repartizați într-o grupă este optim pentru buna desfășurare a orelor?					
9.	În ce măsură considerați că în vederea stabilirii programei analitice trebuie ținut cont și de cerințele angajatorilor?					
10.	În ce măsură sunteți mulțumit de veniturile dvs.?					
11.	În ce măsură considerați că înființarea de noi specializări se face conform cu cerințele pieței de muncă?					
12.	În ce măsură considerați că finanțarea oferită pentru cercetare științifică este suficientă pentru a face progrese?					
13.	În ce măsură considerați că este eficient conceptul de salarizare în funcție de performanțe?					
14.	Cum considerați că este încărcarea didactică raportată la programul de lucru?					
15.	Cum considerați oportunitățile de cercetare și realizare de proiecte în cadrul instituției de învățământ în care predați?					
16.	În ce măsură vă sunt oferite oportunități pentru mobilitate și schimburi inter-universitare?					
17.	În ce măsură sunteți informat cu privire la rezultatul analizei chestionarelor adresate dvs. și studenților dvs.?					

Scala de transformare a notelor în calitative este următoarea:

Nota	1	2	3	4	5
Calificativ	Nesatisfăcător	Satisfăcător	Bine	Foarte bine	Excelent

<b>Universitatea POLITEHNICA din București</b>	<b>Procedură operațională EVALUAREA SATISFACTIEI STUDENTILOR ȘI A ALTOR PĂRȚI INTERESATE</b>	<b>Ediția I</b>
<b>Serviciul Calitate</b>	<b>PO-10-SC-28</b>	<b>Revizia 1</b>
		<b>Pagină 14 din 15</b>

CHESTIONAR PRIVIND EVALUAREA SATISFACTIEI ANGAJATORILOR

**COD: PO-10-SC-28- A01-A**

Nr.crt.	Întrebare	1	2	3	4	5
1.	Cum apreciați de gradul de pregătire al absolvenților de învățământ superior?					
2.	Considerați că absolvenții au suficientă pregătire practică pentru a face față cerințelor locului de muncă?					
3.	Cum apreciați cunoștințele de operare pe calculator ale absolvenților ?					
4.	Cum apreciați nivelul de comunicare și cunoaștere a unei limbi străine de către viitorul angajat?					
5.	În ce măsură considerați că motivarea financiară este hotărâtoare pentru îndeplinirea sarcinilor de muncă ale unui nou angajat?					
6.	Practica studenților pe parcursul anilor de studiu în compania dvs. vă este utilă în selecția viitorilor angajați?					
7.	Cum apreciați utilitatea efectuării unui stagiu după absolvire, susținut financiar de angajator?					
8.	Considerați că acordarea unor burse de la angajator pe perioada scolarizării ar stimula performanța studenților?					
9.	Cum apreciați concordanța dintre conținutul programelor analitice ale disciplinelor din planul de învățământ și cerințele pieței muncii?					

Scala de transformare a notelor în calitative este următoarea:

Nota	1	2	3	4	5
Calificativ	Nesatisfăcător	Satisfăcător	Bine	Foarte bine	Excelent

<b>Universitatea POLITEHNICA din București</b>	<b>Procedură operațională EVALUAREA SATISFACTIEI STUDENTILOR ȘI A ALTOR PĂRȚI INTERESATE</b>	<b>Ediția I</b>
<b>Serviciul Calitate</b>	<b>PO-10-SC-28</b>	<b>Revizia 1</b>
		<b>Pagină 15 din 15</b>
		<b>Exemplar</b>

## 12. Cuprins

Numărul componentei în cadrul procedurii operaționale	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pagina
	Coperta	
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.	Formular de analiză procedură	2
4.	Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale	2-3
5.	Scopul procedurii operaționale	3
6.	Domeniul de aplicare a procedurii operaționale	4
7.	Documentele de referință (reglementări) aplicabile activității procedurate	4
8.	Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați în procedura operațională	4-5
9.	Descrierea procedurii operaționale	5-8
10.	Responsabilități și răspunderi în derularea activității	8-9
11.	Anexe, înregistrări, arhivări	9-14
12.	Cuprins	15