



UNIVERSITATEA DIN CRAIOVA 	PROCEDURĂ	DEPARTAMENTUL DE MANAGEMENTUL CALITĂȚII
	COMUNICAREA CU CLIENTUL ȘI MĂSURAREA SATISFAȚIEI ACESTUIA	

PROCEDURĂ
COMUNICAREA CU CLIENTUL ȘI MĂSURAREA SATISFAȚIEI ACESTUIA

UNIVERSITATEA DIN CRAIOVA 	PROCEDURĂ DE SISTEM	DEPARTAMENTUL DE MANAGEMENTUL CALITĂȚII 2008-2009
	COMUNICAREA CU CLIENTUL ȘI MĂSURAREA SATISFACȚIEI ACESTUIA	

1. SCOP:

Stabilește regulile referitoare la comunicarea cu clienții, măsurarea satisfacției acestora precum și responsabilitățile persoanelor implicate.

2. DOMENIU DE APLICARE:


Prezenta procedură se aplică în cadrul **Universității din Craiova**.

3. DOCUMENTE DE REFERINȚA ȘI CONEXE

- 3.1. Lege privind asigurarea calității L87/2006;
- 3.2. Lege învățământului nr. 84/1995, cu toate modificările ulterioare;
- 3.3. Lege privind statutul personalului didactic nr. 128/1997;
- 3.4. Ghidul activităților de evaluare a calității programelor de studii universitare și a instituțiilor de învățământ superior – ARACIS;
- 3.5. Ordine ale M.Ed.C.I.;
- 3.6. Carta Universității din Craiova;
- 3.6. Planul de calitate;

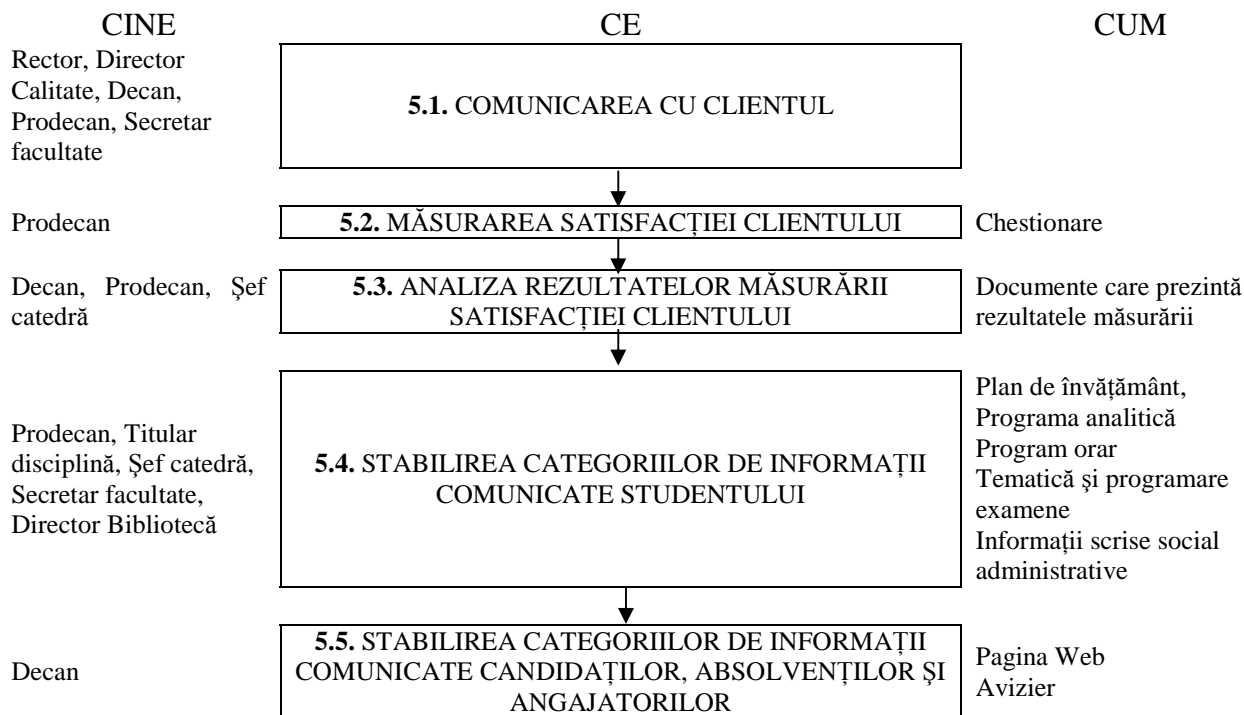
4. TERMENI ȘI ABREVIERI:

- 4.1 Satisfacția clientului - percepție a clientului despre măsura în care cerințele clientului au fost îndeplinite.
- 4.2 Cerință - nevoie sau așteptare care este declarată, în general implicită sau obligatorie.
- 4.3 Client - organizație sau persoană care primește un produs.
- 4.4 Parte interesată - persoană sau grup care are un interes legat de performanța sau succesul unei organizații.
- 4.5 Organizație - grup de persoane și facilități cu un ansamblu de responsabilități, autorități și relații determinate.
- 4.6 Informație - date semnificative.
- 4.7 Analiză - activitate de determinare a potrivirii, adecvanței și eficienței în ceea ce privește îndeplinirea obiectivelor stabilite.

UNIVERSITATEA DIN CRAIOVA 	PROCEDURĂ DE SISTEM	DEPARTAMENTUL DE MANAGEMENTUL CALITĂȚII 2008-2009
	COMUNICAREA CU CLIENTUL ȘI MĂSURAREA SATISFACȚIEI ACESTUIA	

5. REGULI DE PROCEDURĂ ȘI RESPONSABILITĂȚI

Activitatea se desfășoară conform diagramei prezentate mai jos:



5.1 Comunicarea cu clientul


Clientul este:

- candidat
- student
- absolvent
- angajator

5.1.1 Comunicarea cu studentul se face prin intermediul Decanului de an, Șefului de an (student), și a reprezentanților studenților în Consiliul Profesoral și în Senatul Universității. Toate informațiile cu caracter general - profesional sau social administrativ - vor fi transmise și prin Secretariatul facultății și afișate în timp util la Avizierul acestora.

5.1.2 Comunicarea cu candidatul se asigură de Compartimentul Calitate Imagine al Universității și Conducerea facultăților prin organizarea de manifestări cu caracter de prezentare a ofertei secțiilor, numărului de locuri și a perspectivelor la absolvire de tipul „Ziua Porților deschise”, „Ziua facultății” și publicată în „Ghidul candidatului”.

5.1.3 Comunicarea cu absolventul și angajatorul este asigurată de Conducerea Universității, Compartimentul Calitate Imagine al Universității și Conducerea facultăților. Cererea angajatorilor este analizată, iar în urma analizei se elaborează noua ofertă de cursuri universitare și postuniversitare a facultăților care este comunicată absolvenților și

UNIVERSITATEA DIN CRAIOVA 	PROCEDURĂ DE SISTEM	DEPARTAMENTUL DE MANAGEMENTUL CALITĂȚII 2008-2009
	COMUNICAREA CU CLIENTUL ȘI MĂSURAREA SATISFACȚIEI ACESTUIA	

angajatorilor prin comunicare directă, cu ocazia zilelor cu caracter de prezentare a Universității și Facultăților, pe pagina web a Universității.

Responsabil: Rector, Director Calitate, Decan, Prodecan, Secretar facultate

5.2. Măsurarea satisfacției clienților

5.2.1. Pentru evaluarea și îmbunătățirea procesului de învățământ se urmărește obținerea feedback-ului și monitorizarea informațiilor referitoare la percepția clientului asupra satisfacerii clientului prin chestionarea studentului, a absolventului ca produs finit al procesului de învățământ și a angajatorului ca beneficiar al procesului de învățământ.

5.2.2. Măsurarea satisfacției studenților se face pe baza chestionarului „Chestionar de evaluare a satisfacției studenților” privind procesul didactic pe discipline, care se distribuie fiecărui student, pentru fiecare disciplină din Planul de învățământ, după fiecare sesiune.

Responsabil: Prodecan Calitate

5.2.3. Măsurarea satisfacției absolvenților se realizează pe baza chestionarului: „Chestionar de evaluare a satisfacției absolvenților privind procesul de învățământ”, care se distribuie ocazia înmânării foii matricole și a diplomei.

Responsabil: Prodecan Calitate

5.2.4. Măsurarea satisfacției angajatorului se realizează pe baza chestionarului „Chestionar de evaluare a satisfacției angajatorului privind procesul de învățământ”, care se distribuie cel puțin o dată pe an.

Responsabil: Prodecan Calitate

5.3. Analiza rezultatelor măsurării satisfacției

5.3.1. Se analizează chestionarele completate și se cuantifică punctajul total pentru fiecare criteriu prezent în Tabelul 1

Responsabil: Prodecan Calitate și Șefi catedră

5.3.2. Punctajul cumulat pentru fiecare criteriu, se ponderează cu coeficientul specific din Tabelul 1. Se reprezintă rezultatele ponderate aferente criteriilor, sub formă de histograme. Se compară cu baremul stabilit pentru calitatea procesului de învățământ.


Criteriile al căror nivel este sub baremul stabilit sunt analizate pe baza diagramei cauză-efect pentru a determina cauzele efectului constat.

Responsabil: Prodecan Calitate și Șefi catedră

5.3.3. Remedierea activităților neconforme

Soluțiile identificate se ordonează după priorități aplicând criteriile: fezabilitate și costuri. Se întocmește planul de acțiuni corectiv/preventive. Se aprobă și se difuzează către personalul implicat în implementare.

Responsabil: Decan și Prodecani

UNIVERSITATEA DIN CRAIOVA 	PROCEDURĂ DE SISTEM	DEPARTAMENTUL DE MANAGEMENTUL CALITĂȚII 2008-2009
	COMUNICAREA CU CLIENTUL ȘI MĂSURAREA SATISFACȚIEI ACESTUIA	

Tabel 1

	TABEL CRITERII	Coeficient sp. de ponderare	I	II	III	IV
a	Nivelul competenței teoretice					
b	Nivelul competenței practic aplicative					
c	Nivelul competențelor creative					
d	Nivelul competenței manageriale					
e	Calitatea bazei materiale					
f	Calitatea cursului					
g	Calitatea lucrărilor de laborator					
h	Competența profesională a cadrelor didactice					
i	Competența pedagogică a cadrelor didactice					
j	Nivel de comunicare cu studentul					
k	Actualitatea Planului de învățământ					
l	Calitatea Serviciilor auxiliare ale Universității					
m	Actualitatea programelor analitice					
n	Percepția referitoare la imaginea facultății					
o	Adecvările specializărilor la cerințele pieței					

5.4. Stabilirea categoriilor de informații comunicate studentului

5.4.1. Categoriile de informații referitoare la organizarea procesului de învățământ comunicate studentului sunt:

- Planul de Învățământ, programa analitică pe pagina web;
- Program orar afișat;
- Tematica de examen - afișat;
- Programarea examenelor – afișat.

Responsabil: Prodecan

5.4.2. Categoriile de informații referitoare la realizarea procesului de învățământ sunt reprezentate prin suporturi de curs, accesibile la biblioteci, lucrări de laborator accesibile la biblioteci și laborator, îndrumar de proiect și culegere de probleme accesibile la biblioteci.


Responsabil: Titular disciplină, Șef catedră, Director Bibliotecă

5.4.3. Categoriile de informații referitoare la servicii social-administrative sunt comunicate prin avizierul facultății

Responsabil: Secretar facultate

5.4.4. Categoriile de informații referitoare la evaluarea și îmbunătățirea procesului învățământ sunt :

- documente de tip chestionare de evaluare a satisfacției studenților sunt comunicate în mod direct, fiecărui student;
- rezultatele evaluării studenților sunt comunicate:
 - a. direct, individual;
 - b. prin avizierul catedrei;
 - c. prin carnetul de note;
 - d. prin intermediul Secretariatului facultății.

UNIVERSITATEA DIN CRAIOVA 	PROCEDURĂ DE SISTEM	DEPARTAMENTUL DE MANAGEMENTUL CALITĂȚII 2008-2009
	COMUNICAREA CU CLIENTUL ȘI MĂSURAREA SATISFACȚIEI ACESTUIA	

- rezultatele evaluării procesului de învățământ și a acțiunilor corectiv/preventive sunt comunicate prin reprezentanții din Consiliile Profesorale, după fiecare sesiune de examene.

Responsabil: Prodecan

5.4.5. Categoriile de informații referitoare la Sistemul de Management al Calității se comunică prin pagina web și prin Reprezentanții din Consiliul Profesorat.

Responsabil: Prodecan Calitate

5.4.6. Rezultatul tratării reclamațiilor și a sesizărilor studenților este comunicat direct.

Responsabil: Șef de catedră, Decan

5.5. Stabilirea categoriilor de informații comunicate absolvenților și angajatorilor.

5.5.1. Categoriile de informații comunicate absolvenților se referă la:


- formele de perfecționare postuniversitare în scopul perfecționării profesionale;
- evaluarea calității procesului de învățământ;
- oferte de muncă și de colaborare ale angajatorilor și se comunică prin avizier, contacte directe, pagini web.

Responsabil: Decan

5.5.2. Categoriile de informații cerute /furnizate angajatorilor se referă la:

- nivelul de satisfacție privind pregătirea absolvenților;
- cerințele și așteptările privind specializarea absolvenților;
- necesarul de forță de muncă specializată;
- disponibilitatea angajatorilor de acordare a burselor
- ofertă de programe de formare continuă și postuniversitară, precum și master și doctorat;
- ofertă privind competențele facultății în domeniul cercetării;

Responsabil: Decan

UNIVERSITATEA DIN CRAIOVA 	PROCEDURĂ DE SISTEM	DEPARTAMENTUL DE MANAGEMENTUL CALITĂȚII 2008-2009
	COMUNICAREA CU CLIENTUL ȘI MĂSURAREA SATISFACȚIEI ACESTUIA	

6. RESPONSABILITĂȚI ȘI AUTORITĂȚI

		R	DC	D	PD	Șef catedră	Titular disciplină	Secretar facultate	Director Bibliotecă
5.1	5.1.1- 5.1.3	X	X	X	X			X	
5.2	5.2.1- 5.2.4				X				
5.3	5.3.1- 5.3.2				X	X			
	5.3.3			X	X				
5.4	5.4.1				X				
	5.4.2					X	X		X
	5.4.3							X	
	5.4.4- 5.4.5				X				
	5.4.6			X		X			
5.5	5.5.1- 5.5.2			X					

7. MĂSURI PENTRU ASIGURAREA CALITĂȚII

7.1. Prezenta procedură se revizuieste o dată la doi ani sau ori de câte ori se constată necesitatea, prin grija elaboratorului procedurii.

7.2. Deținătorii procedurii care observă neconcordanțe sau nepotriviri referitoare la aceasta, le comunică în scris Prodecanului Calitate și Directorului Calitate.

8. ÎNREGISTRĂRI

8.1 Chestionar „Evaluarea satisfacției studentului”.

8.2 Chestionar „Evaluarea satisfacției absolventului”

8.3 Chestionar „Evaluarea satisfacției angajatorului”

Aprobat în Senatul Universității din Craiova din 26.01.2006