

Unitatea de învățământ UNIVERSITATEA “BABEȘ-BOLYAI” Departament: Centrul Qualitas	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ Organizarea și desfășurarea procesului de evaluare a satisfacției studenților de nivel licență, master și doctorat din Universitatea „Babeș-Bolyai”
	Cod: PO – AC - 07

1. LISTA RESPONSABILILOR CU ELABORAREA, VERIFICAREA ȘI APROBAREA PROCEDURII OPERAȚIONALE

	Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele si prenumele	Funcția	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5
1.1.	ELABORAT	Adriana Daniela Șerban	Sociolog principal		
1.2.	VERIFICAT	Ioana Bican	Director Centru Qualitas		
1.3.	APROBAT	Markó Bálint	Prorector		

2. SCOPUL PROCEDURII OPERAȚIONALE:

- descrie modul de organizare și desfășurare a procesului de evaluare a satisfacției studenților de nivel licență, master și doctorat privind experiența de student al UBB;
- descrie modalitatea de culegere a datelor și de prelucrare a acestora;
- descrie modalitatea și condițiile de revizuire a procedurii;
- sprijină auditul și/sau alte organisme abilitate în acțiuni de control și evaluare.

3. DOMENIUL DE APLICARE A PROCEDURII OPERAȚIONALE:

3.1. Procedura se aplică în cadrul politicii de asigurare a calității în UBB.

3.2. Procedura se aplică de către toate persoanele desemnate pentru organizarea și desfășurarea procesului de evaluare a satisfacției studenților de nivel licență, master și doctorat.

3.3. Listarea principalelor activități de care depinde și/sau care depind de activitatea procedurată:

a) Organizarea și desfășurarea procesului de evaluare a satisfacției studenților de nivel licență și master depinde de următoarele activități:

- elaborarea instrumentelor (chestionarelor) de evaluare;
- promovarea procesului de evaluare în rândurile studenților de nivel licență și master, precum și a doctoranzilor;
- completarea chestionarelor de evaluare de către studenți.

b) De organizarea și desfășurarea procesului de evaluare a satisfacției studenților de nivel licență și master ai UBB depind de următoarele activități:

- activitatea UBB;
- activitatea facultăților;
- activitatea Institutului de Studii Doctorale și a școlilor doctorale;
- activitatea structurilor UBB implicate în furnizarea serviciilor către studenți.

<p align="center">Unitatea de învățământ UNIVERSITATEA „BABEȘ-BOLYAI”</p> <p align="center">Departament: Centrul Qualitas</p>	<p>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ</p> <p>Organizarea și desfășurarea procesului de evaluare a satisfacției studenților de nivel licență, master și doctorat din Universitatea „Babeș-Bolyai”</p>
	<p>Cod: PO – AC - 07</p>

3.4. Listarea compartimentelor furnizoare de date și/sau beneficiare de rezultate ale activității procedurale, listarea compartimentelor implicate în procesul activității

a) Activitatea depinde de următoarele compartimente:

- Centrul Qualitas;
- facultățile UBB;
- Institutul de Studii Doctorale;
- studenții UBB de nivel licență, master și doctorat

b) De această activitate depind următoarele compartimentele:

- UBB;
- facultățile UBB;
- Institutul de Studii Doctorale
- Școlile doctorale
- structurile UBB implicate în furnizarea serviciilor către studenți.

4. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ (REGLEMENTĂRI) APLICABILE ACTIVITĂȚII PROCEDURATE

- Legea Educației Naționale, nr. 1/2011
- Metodologia de evaluare externă, standardele de referință și lista indicatorilor de performanță a Agenției Române de Asigurare a Calității în Învățământul Superior
- Ordinul MEN 5403/01.11.2018 privind stabilirea Metodologiei de evaluare a studiilor universitare de doctorat și a sistemelor de criterii, standarde și indicatori de performanță utilizați în evaluare
- Carta UBB

5. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI ALE TERMENILOR UTILIZAȚI ÎN PROCEDURA OPERAȚIONALĂ

a) Definiții:

- procedură operațională – prezentarea formalizată, în scris a tuturor pașilor ce trebuie urmați, a metodelor și procedeelelor cu privire la aspectul procesual;
- revizie – acțiune de modificare a uneia sau mai multor componente ale PO.

b) Abrevieri ale termenilor:

- PO – procedură operațională;
- UBB – Universitatea Babeș-Bolyai
- CQ – Centrul Qualitas
- ISD – Institutul de Studii Doctorale
- CSUBB – Consiliul Studenților din UBB
- CA – Consiliul de Administrație
- CSI – Centrul de Sisteme Informatice

<p align="center">Unitatea de învățământ UNIVERSITATEA „BABEȘ-BOLYAI”</p> <p align="center">Departament: Centrul Qualitas</p>	<p>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ</p> <p>Organizarea și desfășurarea procesului de evaluare a satisfacției studenților de nivel licență, master și doctorat din Universitatea „Babeș-Bolyai”</p>
	<p>Cod: PO – AC - 07</p>

6. DESCRIEREA PROCEDURII OPERAȚIONALE

6.1. Generalități:

Prezenta descriere vizează modul în care se organizează și se desfășoară procesul de evaluare a satisfacției studenților de nivel licență, master și doctorat din UBB precum și modalitatea de culegere și prelucrare a datelor.

6.2. Modul de lucru

- Procesul de evaluare a satisfacției studenților de nivel licență, master și doctorat din UBB se desfășoară bienal, în perioada martie-aprilie, în cadrul unei anchete pe bază de chestionar.
- CQ elaborează instrumentele de colectare a datelor și le transmite CSI.
- CSI implementează în platforma ACADEMICINFO varianta on-line a chestionarelor.
- Persoana desemnată din cadrul CQ, în colaborare cu CSUBB și ISD se asigură că studenții de nivel licență și master, respectiv cei de nivel doctoral sunt informați asupra modului și perioadei de accesare a chestionarelor.
- La finalizarea completării chestionarului on-line, CSI transmite către CQ baza de date în format EXCEL.
- Personalul desemnat din cadrul CQ elaborează un raport asupra rezultatelor evaluării, care este făcut public prin postare pe site-ul UBB la adresa qa.ubbcluj.ro.

7. RESPONSABILITĂȚI ȘI RĂSPUNDERI ÎN DERULAREA ACTIVITĂȚII

Prorectorul responsabil cu asigurarea calității și directorul ISD dețin responsabilitatea organizării și desfășurării procesului de evaluare a satisfacției studenților de nivel licență, master și doctorat din UBB.

Directorul CQ, directorul adjunct și personalul desemnat al acestui centru răspund de elaborarea instrumentelor de evaluare și gestionarea întregului proces precum și de realizarea raportului asupra rezultatelor și publicarea acestuia.

Directorul Direcției Tehnologiei Informațiilor și Comunicațiilor și Directorul Centrului de Sisteme Informatice răspund de implementarea în platforma ACADEMICINFO a chestionarelor, precum și de calitatea suportului tehnic necesar colectării datelor și prelucrării acestora.

<p align="center">Unitatea de învățământ UNIVERSITATEA „BABEȘ-BOLYAI”</p> <p align="center">Departament: Centrul Qualitas</p>	<p>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ</p> <p>Organizarea și desfășurarea procesului de evaluare a satisfacției studenților de nivel licență, master și doctorat din Universitatea „Babeș-Bolyai”</p>
	<p>Cod: PO – AC - 07</p>

8. MODALITATEA ȘI CONDIȚIILE DE REVIZUIRE A PROCEDURII

Prezenta procedură se revizuieste în următoarele situații:

- modificări ale legislației care vizează activitatea procedurată prin prezenta;
- periodic, o dată la cinci ani;
- ori de câte ori sunt înregistrate sesizări din partea celor implicați în organizarea și desfășurarea procesului de evaluare a satisfacției studenților de nivel licență și master din UBB.

9. ANEXE

Anexa 1. Chestionar de evaluare a satisfacției studenților de nivel licență și master, cu privire la experiența de student UBB în limba română

Anexa 2. Chestionar de evaluare a satisfacției studenților de nivel doctoral, cu privire la experiența de doctorand UBB în limba română

Anexa 3. Chestionar de evaluare a satisfacției studenților de nivel licență și master, cu privire la experiența de student UBB în limba maghiară

Anexa 4. Chestionar de evaluare a satisfacției studenților de nivel doctoral, cu privire la experiența de doctorand UBB în limba maghiară

Anexa 5. Chestionar de evaluare a satisfacției studenților de nivel licență și master, cu privire la experiența de student UBB în limba germană

Anexa 6. Chestionar de evaluare a satisfacției studenților de nivel doctoral, cu privire la experiența de doctorand UBB în limba germană

Anexa 7. Chestionar de evaluare a satisfacției studenților de nivel licență și master, cu privire la experiența de student UBB în limba engleză

Anexa 8. Chestionar de evaluare a satisfacției studenților de nivel doctoral, cu privire la experiența de doctorand UBB în limba engleză