


<p style="text-align: center;"><b>UNIVERSITATEA DIN</b></p> <p style="text-align: center;"><b>PITEȘTI</b></p>  <p style="text-align: center;"><b>DEPARTAMENTUL CMCPU</b></p>	<p><b>Procedură operațională</b></p> <p><b>Relația UPIT cu clienții</b></p>	<p><b>Ediția .....</b></p>
	<p><b>COD: P.O. – 72 – 02</b></p>	<p><b>Revizia .....</b></p>
		<p><b>Nr. de ex. ....</b></p>
		<p><b>Nr. Pagini 6</b></p> <p><b>Exemplar nr. ....</b></p>

**AVIZAT,**  
În edin a Consiliului de Administrație  
din data de \_\_\_\_\_

**RECTOR,**  
Prof. univ.dr. Ionel DIDEA

**APROBAT,**  
În edin a Senatului  
din data de \_\_\_\_\_

**PREȘEDINTELE SENATULUI,**  
Conf. univ. dr. Nicolae BRÎNZEĂ

## PROCEDURA PRIVIND RELAȚIA UPIT CU CLIENȚII

	Elemente privind responsabilii/operațiunile	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
	1	2	3	4	5
1.1.	Elaborat	Conf.dr. ing RIZEA DANIEL ALIN	Membru CEAC	15.02.2013	
1.2.	Verificat				
1.3.	Aprobat				

<b>UNIVERSITATEA DIN PITESTI</b>	<b>PROCEDURA PRIVIND RELATIA UPIT CU CLIENTII</b>
<b>CENTRUL PENTRU MANAGEMENTUL CALITATII I PROGRAME UNIVERSITARE</b>	<b>COD: PO - 72 – 02</b>

**INDICATORUL APROBARILOR I AL REVIZIILOR**

Nr. crt.	Revizia / Data aplicării	Numărul capitolului și paginilor revizuite	Conținutul modificării	Nume și prenume			
				Elaborat	Verificat	Avizat	Aprobat

<b>UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI</b>	<b>PROCEDURA PRIVIND RELAȚIA UPIT CU CLIENȚII</b>
<b>CENTRUL PENTRU MANAGEMENTUL CALITĂȚII ÎN PROGRAME UNIVERSITARE</b>	<b>COD: PO - 72 – 02</b>

## 1. SCOP

Scopul acestei proceduri este de a prezenta modalitățile de determinare și analizare a cerințelor referitoare la serviciul educațional oferit de UPIT și modul de implementare a unui sistem eficace de comunicare cu clienții.

## 2. DOMENIU DE APLICARE

Această procedură se aplică întregului proces operațional derulat în universitate.

## 3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- Legea Învățământului nr. 1 / 2011.

## 4. DEFINIȚII ȘI ABRUVIERI

### 4.1 Definiții

**Calitate** – ansamblu de caracteristici ale unei entități, care îi conferă acesteia aptitudinea de a satisface necesități exprimate și implicite ale beneficiarului.

**Asigurarea calității** – ansamblul activităților planificate și sistematice implementate în cadrul sistemului calității și demonstrate atât cât este necesar, pentru furnizarea încrederii cerințele referitoare la calitate vor fi satisfăcute.

**Neconformitate** – nesatisfacerea unei condiții specificate în legătură cu calitatea Contractului de studii și Anexa anuală la Contractul de studii, documente care certifică încadrarea sa în procesul de învățământ și includerea în formările de studiu. Contractul nu poate fi reziliat în timpul anului universitar.

### 4.2. Abrevieri

**UPIT** – Universitatea din Pitești

**SMC** – Sistem de management al calității

**RMC** – Responsabil al managementului calității

## 5. DESCRIEREA ACTIVITĂȚII

5.1. Orientarea către studenți reprezintă un principiu de bază al modelului de asigurare a calității promovat în UPIT. Ea presupune cunoașterea nevoilor și a tepturilor studenților, procedurile prin care ajung la aceste informații necesare desfășurării procesului instructiv-educativ, strategiile prin care se determină și se anticipează nevoile de schimbare și cerințele studenților.

5.2. La începutul anului universitar, în catedre, se stabilesc cadrele didactice cu responsabilități în activitatea de îndrumare a studenților, pe specializări, ani de studiu, și grupe de studenți.

5.3. Activitatea de îndrumare se desfășoară la nivel de grup, iar unul dintre îndrumătorii grupelor ce formează un an de studiu este desemnat îndrumător de an.

5.4. Acțiunile concrete prin care se obțin informații de la studenți privind nevoile, cerințele și așteptările acestora sunt stabilite de către cadrele didactice îndrumătoare, potrivit experienței didactice și condițiilor specificate din grupa de îndrumare. Aceste acțiuni pot fi: discuții cu grupa pe teme date, discuții individuale cu studenții cu

<b>UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI</b>	<b>PROCEDURA PRIVIND RELAȚIA UPIT CU CLIENȚII</b>
<b>CENTRUL PENTRU MANAGEMENTUL CALITĂȚII ÎN PROGRAME UNIVERSITARE</b>	<b>COD: PO - 72 – 02</b>

probleme deosebite, chestionare de evaluare a diferitelor procese din universitate, înregistrarea sesizărilor, și/sau propunerilor studenților referitoare la neconformitățile procesului instructiv-educativ, etc.

- 5.5. Cadrele didactice îndrumătoare sintetizează datele privind feedback-ul informațional de la studenți și le transmit efului de catedră.
- 5.6. Efii de catedre întocmesc, semestrial, sinteze cu privire la comunicarea cu studenții, pe care le prezintă responsabilului cu calitatea din facultate pentru a fi discutate cu prilejul analizei SMC efectuate de conducerea universității.
- 5.7. Pe baza evaluării privind comunicarea cu studenții, cu prilejul analizei SMC efectuate de conducerea universității, se stabilesc acțiuni corective sau preventive necesare desfășurării procesului instructiv-educativ.

## **6. RESPONSABILITĂȚI**

### **6.1. Rectorul**

Participă la acțiunile SMC efectuate de conducerea UPIT și stabilește aria de aplicare a acțiunilor corective / preventive care se întreprind pentru eliminarea cauzelor unor neconformități existente privind comunicarea cu clienții.

### **6.2 RMC – U**

- 6.2.1 Colectează sintezele privind acțiunea de îndrumare a studenților la RMC – EF;
- 6.2.2 Întocmește periodic informări privind activitatea de comunicare cu studenții, pe care le prezintă în cadrul analizelor efectuate de managementul UPIT;
- 6.2.3 Verifică implementarea acțiunilor corective / preventive aprobate, pentru a se asigura că aceste acțiuni sunt întreprinse eficace în raport cu cerințele specificate.
- 6.2.4 Colectează datele privind feedback-ul de la studenți sau de la îndrumătorii de an în cadrul catedrelor;
- 6.2.5 Întocmește, periodic, sinteze cu privire la comunicarea cu studenții, pe care le prezintă RMC – U pentru a fi discutate în cadrul analizei SMC efectuate de conducerea UPIT;

### **6.3 RMC – EF**

- 6.3.1 Colectează datele privind feedback-ul de la studenți, de la îndrumătorii de an din catedre.
- 6.3.2 Întocmește, periodic, sinteze cu privire la comunicarea cu studenții, pe care le prezintă RMC – U pentru a fi discutate cu prilejul analizei SMC efectuate de conducerea UPIT;
- 6.3.3 Propune și realizează formulare prin care se realizează feedback-ul din partea studenților, privind aspectele desfășurării tuturor proceselor din UPIT, în care aceștia sunt implicați, direct sau indirect.
- 6.3.4 Sintetizează informațiile obținute de la studenți, sesizările și propunerile acestora și le transmite periodic RMC – U;

<b>UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI</b>	<b>PROCEDURA PRIVIND RELAȚIA ÎN CU CLIENȚII</b>
<b>CENTRUL PENTRU MANAGEMENTUL CALITĂȚII ÎN PROGRAME UNIVERSITARE</b>	<b>COD: PO - 72 – 02</b>

## **7. ÎNREGISTRARI SPECIFICE**

- 7.1. Chestionar de evaluare de către studenți a activităților de secretariat
- 7.2. Chestionar de evaluare de către studenți a cadrelor didactice
- 7.3. Registrul de sesizări și propuneri ale studenților
- 7.4. Chestionar pentru absolvenți

## **8. ANEXE ȘI FORMULARE**

- F 01-PL Fișă de evaluarea disciplinei de către studenți
- F02-PL Activitatea de îndrumare a studenților
- F03- PL Chestionar de evaluare a satisfacției studentului

## **9.LISTA DE DIFUZARE**

1. Rectorat
2. Senat
3. Departamentul pentru Evaluarea și Asigurarea Calității DEAC
4. Prorector pentru Calitatea Învățământului
5. Prorector pentru Cercetare Științifică și Competitivitate
6. Prorector pentru Colaborare Internațională și Politici de Informatizare
7. Prorector pentru Relații cu Studenții, Absolvenții și Mediul Socio-Economic
8. Centrul pentru Studii Universitare de Doctorat
9. Direcția Generală Administrativă
10. Facultatea de Științe
11. Facultatea de Litere
12. Facultatea de Mecanică și Tehnologie
13. Facultatea de Electronică, Comunicații și Calculatoare
14. Facultatea de Teologie Ortodoxă
15. Facultatea de Științe Economice
16. Facultatea de Științe Juridice și Administrative
17. Facultatea de Educație Fizică și Sport
18. Facultatea de Matematică - Informatică
19. Facultatea de Științe Socio - Umane
20. Facultatea de Științe ale Educației
21. Centrul pentru Managementul Calității și Programe Universitare
22. Centrul pentru Învățământ cu Frecvență Redusă
23. Centrul pentru Învățământ Pre- și Postuniversitar
24. Centrul pentru Dezvoltare Universitară
25. D.P.P.D.
26. Institutul de Cercetare
27. Institutul de Formare și Performanță Muntenia
28. Centrul pentru Dezvoltare Sisteme și Aplicații Software

<p align="center"><b>UNIVERSITATEA DIN PITESTI</b></p>	<p align="center"><b>PROCEDURA PRIVIND RELATIILE CU CLIENTII</b></p>
<p align="center"><b>CENTRUL PENTRU MANAGEMENTUL CALITATII I PROGRAME UNIVERSITARE</b></p>	<p align="center"><b>COD: PO - 72 – 02</b></p>

- 29. Centrul pentru Cooperare Internațională
- 30. Centrul pentru Proiecte și Studii Europene
- 31. Centrul pentru Consiliere și Orientare Profesională, Monitorizarea Inserției pe Piața Muncii
- 32. Centrul pentru Colaborare cu Absolvenții și Mediul Socio-Economic
- 33. Biroul Marketing, Comunicare și Relații Publice
- 34. Compartimentul Juridic