


<p style="text-align: center;">UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA</p> 	PROCEDURĂ	<p>COD: P_4 Pag: 1/12 Elaborat: D.A.C.I.S. Aprobat: 30.01.2008</p>
	IDENTIFICAREA ȘI ANALIZA CERINȚELOR CLIENȚILOR	

PROCEDURA
IDENTIFICAREA ȘI ANALIZA CERINȚELOR CLIENȚILOR

1. SCOP:

Prezenta procedură prezintă regulile și responsabilitățile referitoare la procesul de identificare a cerințelor clienților pe piață și referitoare la analiza cerințelor acestora în scopul stabilirii capabilității instituției de a îndeplini cerințele definite.

2. DOMENIUL DE APLICARE

Prezenta procedură se aplică în cadrul Universității "Ovidius" Constanța de către personalul desemnat de conducerea fiecărei facultăți.

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ ȘI DOCUMENTE CONEXE


- 3.1. Lege privind asigurarea calității L87/2005;
- 3.2. Lege învățământului nr. 84/1995, cu toate modificările ulterioare;
- 3.3. Ghidul activităților de evaluare a calității programelor de studii universitare și a instituțiilor de învățământ superior – ARACIS;
- 3.4. Carta Universității "Ovidius" Constanța;
- 3.5. Ghidul programului de studii;
- 3.6. Planul de calitate;
- 3.7. Diverse regulamente interne ale Universității "Ovidius" Constanța.

4. TERMINOLOGIE ȘI ABREVIERI

4.1. Client: organizația sau persoana care primește un produs.

În cadrul Universității "Ovidius" Constanța clientul se definește astfel:

- a) Studentul;
- b) Candidatul;

UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA 	PROCEDURĂ	COD: P_4
	IDENTIFICAREA ȘI ANALIZA CERINȚELOR CLIENTILOR	Pag: 2/12 Elaborat: D.A.C.I.S. Aprobat: 30.01.2008

c) Angajatorul.

4.2. Parte interesată : persoane sau grup care au un interes.


În cadrul Universității "Ovidius" Constanța, se definește partea interesată astfel:

- a) personal propriu unității de învățământ superior ;
- b) Ministerul Educației, Cercetării și Tineretului.

4.3. Capabilitate: abilitatea unei **organizații, sistem sau proces** de a realiza un **produs** care va îndeplini anumite **cerințe** specificate.

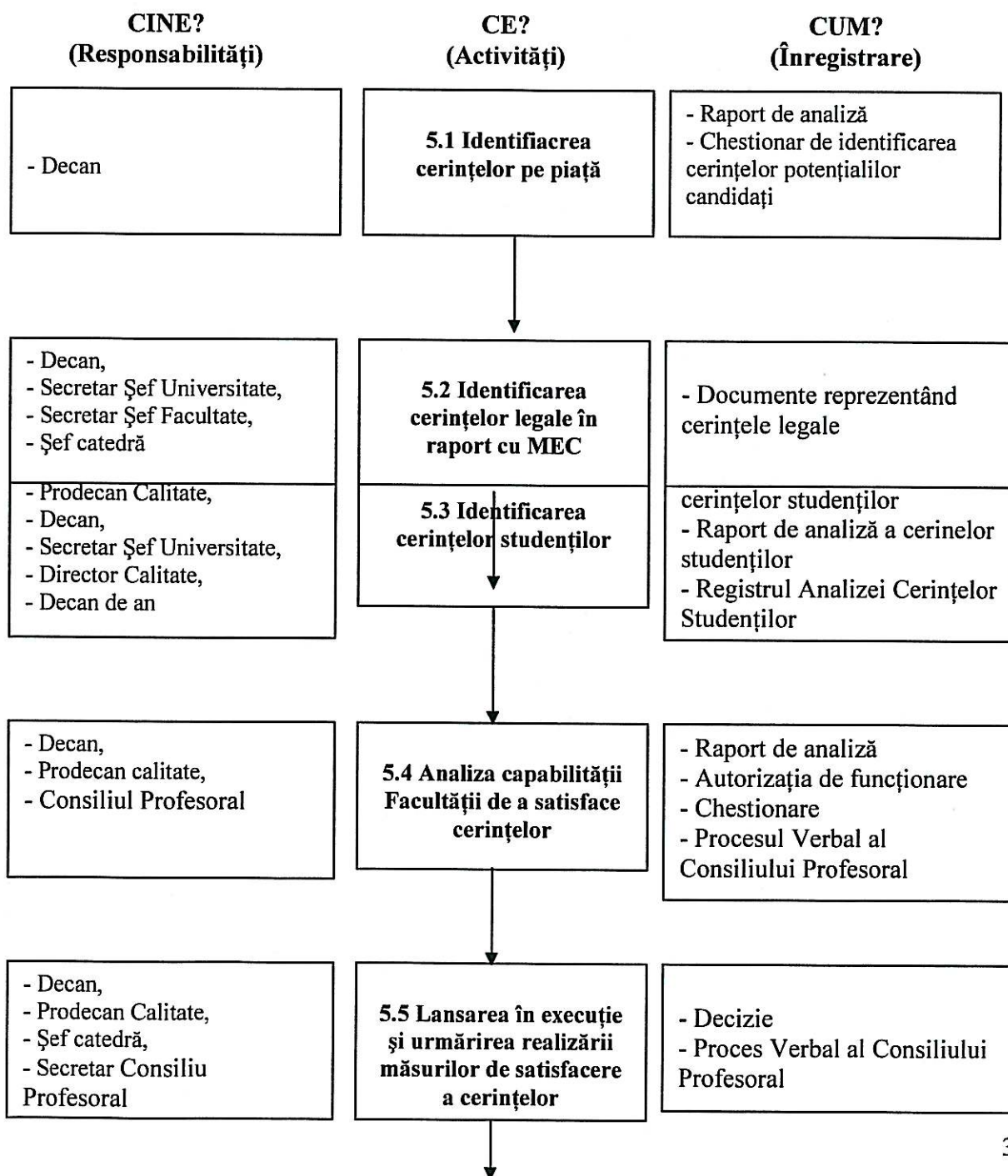
4.4. Abrevieri


- 4.4.1. D - Decan
- 4.4.2. PD - Prodecan Calitate
- 4.4.3. SSU - Secretar Șef Universitate
- 4.4.4. SSF - Secretar Șef Facultate
- 4.4.5. DA - Decan de an
- 4.4.6. SCP - Secretar Conșiliul Profesorat
- 4.4.7. DC - Director Calitate
- 4.4.8. CMC - Comitet de Management al Calității

UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA 	PROCEDURĂ	COD: P_4
	IDENTIFICAREA ȘI ANALIZA CERINȚELOR CLIEŢILOR	Pag: 3/12 Elaborat: D.A.C.I.S. Aprobat: 30.01.2008

5. REGULI DE PROCEDURĂ

Activitățile și responsabilitățile aferente acestora sunt descrise conform diagramei prezentate mai jos:



UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA 	PROCEDURĂ	COD: P_4 Pag: 4/12 Elaborat: D.A.C.I.S. Aprobat: 30.01.2008
	IDENTIFICAREA ȘI ANALIZA CERINȚELOR CLIENTILOR	

- Decan

**5.6 Evaluarea
rezultatelor**

5.1. Identificarea cerințelor pe piață

5.1.1. Identificarea direcțiilor de dezvoltare la nivel local, național, Uniunii Europene pe baza:

- analizei Programelor guvernamentale de dezvoltare pe termen mediu și lung;
- analiza Programelor Operaționale Sectoriale și identificarea direcțiilor specifice de acțiune;
- analizei Programelor de decizie din cadrul Comunitatii Europene.

Responsabilitate : Decan

5.1.2. Identificarea anuală a cerințelor potențialilor candidați prin:

- vizite la licee în cursul anului, sondaje utilizând formularul Chestionar de identificarea cerințelor potențialilor candidați;
- sondaje pe bază de chestionare de identificare a cerințelor potențialilor candidați.

Responsabilitate: Decan

5.1.3. Identificarea anuală a direcțiilor de dezvoltare a agenților economici prin:


- discuții directe cu conducerea agenților economici;
- analize pe bază de chestionare.

Responsabilitate: Decan

5.2. Identificarea cerințelor legale în raport cu MEđCT

5.2.1. Cerințele legale transmise de către MEđCT sunt:

- Legi;
- Hotărâri de Guvern;
- Ordonanțe;

UNIVERSITATEA “OVIDIUS” CONSTANȚA 	PROCEDURĂ	COD: P_4 Pag: 5/12 Elaborat: D.A.C.I.S. Aprobat: 30.01.2008
	IDENTIFICAREA ȘI ANALIZA CERINȚELOR CLIEŢILOR	

- Ordine MEEdCT.

Acestea sunt identificate în cadrul Universității “Ovidius” Constanța prin intermediul Secretariatului Universității și comunicate după caz către Facultăți (copii pe suport de hârtie însoțite de o adresă cu nr. de înregistrare) .

Responsabilitate: Secretar Șef Universitate

5.2.2. Documentele reprezentând cerințele de la pct. 5.2.1. sunt primite la Secretariatul Facultății, sunt analizate și distribuite catedrelor.

Responsabil: Decanul,

Secretar Șef Facultate

5.2.3. Păstrarea documentelor se asigură la nivelul fiecărui Secretariat al Facultății și la nivelul fiecărei catedre astfel încât să fie accesibile personalului didactic.


Responsabilitate: Secretar Șef Facultate,

Șef Catedră

5.3. Identificarea cerințelor studentului

5.3.1. Categoriile de cerințe care sunt stabilite a fi identificate în relația cu studentul pe parcursul procesului de învățământ universitar sunt:

- cerințe referitoare la pregătirea profesională la nivelul cerințelor pieței forței de muncă;
- cerințe referitoare la materiale didactice calitative și cantitative adecvate Programelor analitice și Planului calendaristic;
- cerințe referitoare la formarea deprinderilor și aptitudinilor adecvate profesiei pentru care se pregătește;
- cerințe referitoare la sistemul de evaluare a studenților;
- cerințe referitoare la programul de derulare a procesului de învățământ universitar;
- cerințe referitoare la accesul continuu la informații;
- cerințele referitoare la infrastructură, respectiv:

<p style="text-align: center;">UNIVERSITATEA "OVIDIUS"</p> <p style="text-align: center;">CONSTANȚA</p> 	<p>PROCEDURĂ</p>	<p>COD: P_4</p> <p>Pag: 6/12</p> <p>Elaborat: D.A.C.I.S.</p> <p>Aprobat: 30.01.2008</p>
	<p>IDENTIFICAREA ȘI ANALIZA CERINȚELOR CLIEŢILOR</p>	

- spații de curs, seminar, laborator, documentare, S.D.E.;
- echipamente de laborator;
- echipamente de birotică și comunicare;
- spații sociale (cămin, cantină).

- cerințele referitoare la recunoasterea internațională a diplomei;
- cerințele referitoare la criteriile de acordare a burselor sociale, de studiu, de merit, de performanțe și de mobilități;
- cerințele referitoare la accesul la informațiile MEdCT;
- cerințele referitoare la accesul la informațiile Senatului și la procesul de decizie în cadrul Senatului Universității "Ovidius" Constanța;
- cerințele referitoare la profilul moral al cadrului didactic.

Responsabilitatea identificării: Consiliul Profesorat al Facultății

5.3.2. Categoriile de cerințe stabilite sunt identificate în relația cu studentul prin:

5.3.2.1. – Utilizarea chestionarului de identificare a cerințelor studentului

Chestionarul este utilizat ori de câte ori se consideră necesar, dar cel puțin o dată la doi ani.

Rezultatele obținute în urma sondajului sunt analizate, prelucrate statistic și prezentate în Raportul de analiză a cerințelor studentului,

Responsabilitate : Decan,


Prodecan.

5.3.2.2. – Participarea reprezentanților studenților în Consiliul Profesorat al Facultății.

Înregistrarea cerințelor studenților transmise pe această cale se regăsește în Procesul Verbal al ședinței Consiliului Profesorat la capitolul "Cerințe ale studenților" .

Responsabilitate: Decan

5.3.2.3. - Prin participarea reprezentanților studenților fiecărei facultăți în Senatul Universității.

UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA 	PROCEDURĂ	COD: P_4 Pag: 7/12 Elaborat: D.A.C.I.S. Aprobat: 30.01.2008
	IDENTIFICAREA ȘI ANALIZA CERINȚELOR CLIENTILOR	

Înregistrarea cerințelor studenților transmise pe această cale se regăsește în Procesul Verbal al Sedinței Senatului Universității la capitolul "Cerințe ale studenților".

Responsabilitate : Secretar Șef al Universității "Ovidius" Constanța,
Director Calitate

5.3.2.4. - Prin intermediul decanului de an ori de câte ori este nevoie

Cerințele identificate pe aceasta cale sunt înregistrate în Registrul cerințelor studenților.

Responsabilitate: Decan

5.4. Analiza capabilității Facultății de a satisface cerințele.

5.4.1. Analiza capabilității facultății de a satisface cerințele identificate pe piață.

Rapoartele de analiză anuale care conțin informații referitoare la cerințele pieței în domeniul învățământului universitar, sunt analizate de către Comitetul de Management al Calității în cadrul analizei planificate a Sistemului de Management al Calității.

Analiza cerințelor identificate pe piață poate conduce la:


- modificarea/actualizarea Politicii în domeniul calității și a obiectivelor calității;
- adaptarea conținutului disciplinelor;
- adaptarea planurilor de învățământ;
- introducerea de noi cursuri postuniversitare,

modificări care sunt analizate și în Consiliul Profesoral. Înregistrările se regăsesc în Raportul de analiză a Comisiei de Calitate.

Responsabilitate: Comisia de Calitate,
Consiliul Profesoral.

5.4.2. Analiza capabilității facultății de a satisface cerințele MEdCT.

Capabilitatea facultății de a satisface cerințele legale și reglementările în domeniul învățământului universitar, în relațiile cu MEdCT este analizată pe baza procedurii de acreditare periodică.

UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA 	PROCEDURĂ	COD: P_4
	IDENTIFICAREA ȘI ANALIZA CERINȚELOR CLIEŢILOR	Pag: 8/12 Elaborat: D.A.C.I.S. Aprobat: 30.01.2008

Responsabilitate: Decan.

5.4.3. Analiza capacității facultății de a satisface cerințele studentului identificate prin chestionarul specific.

5.4.3.1. Chestionarele completate la nivelul fiecărui student sunt analizate și cerințele sunt cumulate și grupate pe categorii de cerințe.

Responsabil: Decan.

5.4.3.2. Criteriile de ierarhizare a cerințelor identificate sunt:

- ponderea (frecvența) în totalul cerințelor pe categorie de cerințe;
- impactul cerinței identificate în procesul de îmbunătățire a calității învățământului superior (eficacitate);
- fezabilitate;
- costuri (eficiență).


care sunt evaluate pe o scală de la 1 la 5 pentru fiecare criteriu.

	1	2	3	4	5
Frecvență	Deloc	Foarte rar	Rar	Frecvent	Foarte frecvent
Impact	Impact nesemnificativ	Impact foarte mic	Impact mic	Impact mare	Impact foarte mare
Fezabilitate	Imposibil	Foarte puțin fezabil	Puțin fezabil	Fezabil	Foarte fezabil
Costuri	Foarte mare	Mare	Mediu	Mic	Foarte mic

Responsabil: Consiliul Profesoral.

5.4.3.3. Fiecare cerință identificată este analizată prin prisma celor 4 criterii și obține un punctaj total. Cerințele sunt ierarhizate în ordinea descrescătoare a punctajului.

Responsabil: Prodecan calitate,

UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA 	PROCEDURĂ	COD: P_4
	IDENTIFICAREA ȘI ANALIZA CERINȚELOR CLIENTILOR	Pag: 9/12 Elaborat: D.A.C.I.S. Aprobat: 30.01.2008

Decan.

5.4.3.4. Rezultatele analizei cerințelor sunt prezentate în Conșiliul Profesorat.

Conșiliul Profesorat stabilește cerințele în ordinea ierarhiei lor și pe care facultatea este capabilă să le satisfacă în funcție de resursele disponibile.

Capabilitatea se materializează într-o serie de măsuri de satisfacere a cerințelor acceptate.

Înregistrările se regăsesc în Raportul de analiză a cerințelor studenților.

Responsabil: Consiliul Profesorat.

5.4.3.5. Rezultatele obținute ca urmare a analizei capabilității facultății de a respecta cerințele identificate prin chestionar sunt prezentate și constituie date de intrare în analiza planificată a Sistemului de Management al Calității efectuată de Comisia de Calitate.

Responsabil: Comisia de Calitate.

5.4.4. Analiza capabilității facultății de a satisface cerințele studentului identificate în Conșiliul Profesorat și în Senat și de către Decanul de an.

5.4.4.1. Cerințele documentate în Registrul Cerințelor studenților, în Procesul Verbal al Conșiliului Profesorat și respectiv al Senatului Universității sunt analizate în Consiliul Profesorat d.p.d.v. al capabilității facultății de a satisface aceste cerințe.

Criteriile pe baza cărora se face analiza sunt:


- impactul cerinței în procesul de îmbunătățire al calității învățământului superior;
- existența resurselor necesare și se validează pe loc, prin vot simplu, satisfacerea cerinței.

Se stabilesc în Conșiliul Profesorat măsurile prin care este satisfăcută cerința și se înregistrează în Procesul Verbal al Consiliului Profesorat la capitolul „Satisfacerea cerințelor clientului”.

Responsabil: Consiliul Profesorat

5.4.4.2. Rezultatele obținute ca urmare a analizei capabilității de a satisface cerințele studentului sunt prezentate și constituie date de intrare în analiza planificată a SMC.

Responsabil: Secretar CMC.

<p style="text-align: center;">UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA</p> 	PROCEDURĂ	<p>COD: P_4 Pag: 10/12 Elaborat: D.A.C.I.S. Aprobat: 30.01.2008</p>
	IDENTIFICAREA ȘI ANALIZA CERINȚELOR CLIENTILOR	

5.5. Lansarea în execuție și urmărirea realizării măsurilor de satisfacere a cerințelor.

5.5.1. Lansarea în execuție a măsurilor de satisfacere a cerințelor se face de către Decan prin decizie. În decizie se stabilesc responsabilitățile realizării măsurilor stabilite.

Responsabil: Decan.

5.5.2. Stadiul de realizare al măsurilor stabilite și rezultatul final sunt raportate în Consiliul Profesoral și înregistrate în Procesul Verbal al Consiliului Profesoral.

Responsabil: Șef catedră,

Secretar Consiliul Profesoral,

Prodecan Calitate.

5.6. Evaluarea rezultatelor obținute ca urmare a satisfacerii cerințelor

5.6.1. Evaluarea rezultatelor obținute ca urmare a satisfacerii cerințelor pe piață se realizează prin:

5.6.1.1. – analiza planificată a Sistemului de Management al Calității. Se urmărește realizarea obiectivelor calității la indicatorii stabiliți.


Responsabil: Prodecan calitate.

5.6.1.2. – măsurarea satisfacerii agenților economici privind calitatea pregătirii absolvenților conform regulilor prevăzute în procedura „Comunicarea cu clientul și măsurarea satisfacției acestuia”.

Responsabil: Prodecan calitate.

5.6.2. Evaluarea rezultatelor d.p.d.v. al eficacității obținute ca urmare a satisfacerii cerințelor MEdCT, se efectuează anual și se înregistrează în Procesul Verbal al Consiliului Profesoral.

Responsabil: Decan.

UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA 	PROCEDURĂ	COD: P_4
	IDENTIFICAREA ȘI ANALIZA CERINȚELOR CLIENTILOR	Pag: 11/12 Elaborat: D.A.C.I.S. Aprobat: 30.01.2008

5.6.3. Evaluarea rezultatelor obținute ca urmare a satisfacerii cerințelor studentului.

Se evaluează eficacitatea procesului de învățământ pe baza rezultatelor obținute ca urmare a satisfacerii cerințelor studenților, în raport cu indicatorii aferenți obiectivelor calității.

Se evaluează eficiența măsurilor realizate pe baza evidenței costurilor.

Măsurarea satisfacției studenților privind îndeplinirea cerințelor se face conform regulilor din Procedura „Comunicarea cu clientul și măsurarea satisfacției acestuia”.

Responsabil: Decan, Prodecan calitate.


6. RESPONSABILITĂȚI ȘI AUTORITĂȚI

	D	PD	SSU	SSF	Șef catedră	Decan	Secretar Consiliu Prodesoral	Director Calitate
5.1	X							
5.2	X		X	X	X			
5.3	X	X	X			X		X
5.4	X	X				X		
5.5	X	X			X		X	
5.6	X							

7. MĂSURI DE ASIGURARE A CALITĂȚII

7.1. Prezenta procedură se revizuieste o dată la doi ani sau ori de câte ori se constată necesitatea prin grija Prodecanului Calitate

7.2 Asigurarea resurselor necesare implementării prevederilor din procedură constituie responsabilitatea Decanului.

UNIVERSITATEA "OVIDIUS" CONSTANȚA 	PROCEDURĂ	COD: P_4
	IDENTIFICAREA ȘI ANALIZA CERINȚELOR CLIENTILOR	Pag: 12/12 Elaborat: D.A.C.I.S. Aprobat: 30.01.2008

7.3 Supravegherea implementării prevederilor din procedură constituie responsabilitatea Prodecanului Calitate.

8. ÎNREGISTRĂRI

8.1 Chestionar de identificare a cerințelor potențialilor candidați.

8.2 Chestionar de identificare a cerințelor studenților.

8.3 Raport de analiză a cerințelor studentului.

8.4 Registrul cerințelor studenților.