


UNIVERSITATEA DIN CRAIOVA 	PROCEDURĂ	DEPARTAMENTUL DE MANAGEMENTUL CALITĂȚII
	IDENTIFICAREA ȘI ANALIZA CERINȚELOR CLIENȚILOR	

PROCEDURĂ
IDENTIFICAREA ȘI ANALIZA CERINȚELOR CLIENȚILOR

<p style="text-align: center;">UNIVERSITATEA DIN CRAIOVA</p> 	PROCEDURĂ	COD: P_IACC
	IDENTIFICAREA ȘI ANALIZA CERINTELOR CLIENTILOR	Anul: 2008-2009
		PAGINA:2 / 9

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 din Craiova 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 din Craiova;
- 3.5. Ghidul programului de studii;
- 3.6. Planul de calitate;
- 3.7. Diverse regulamente interne ale Universității din Craiova.

4. Terminologie și abrevieri

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

În cadrul Universității din Craiova clientul se definește astfel:

- a) Studentul;
- b) Candidatul;
- c) Angajatorul.

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


În cadrul Universității din Craiova, se definește partea interesată astfel:

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

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

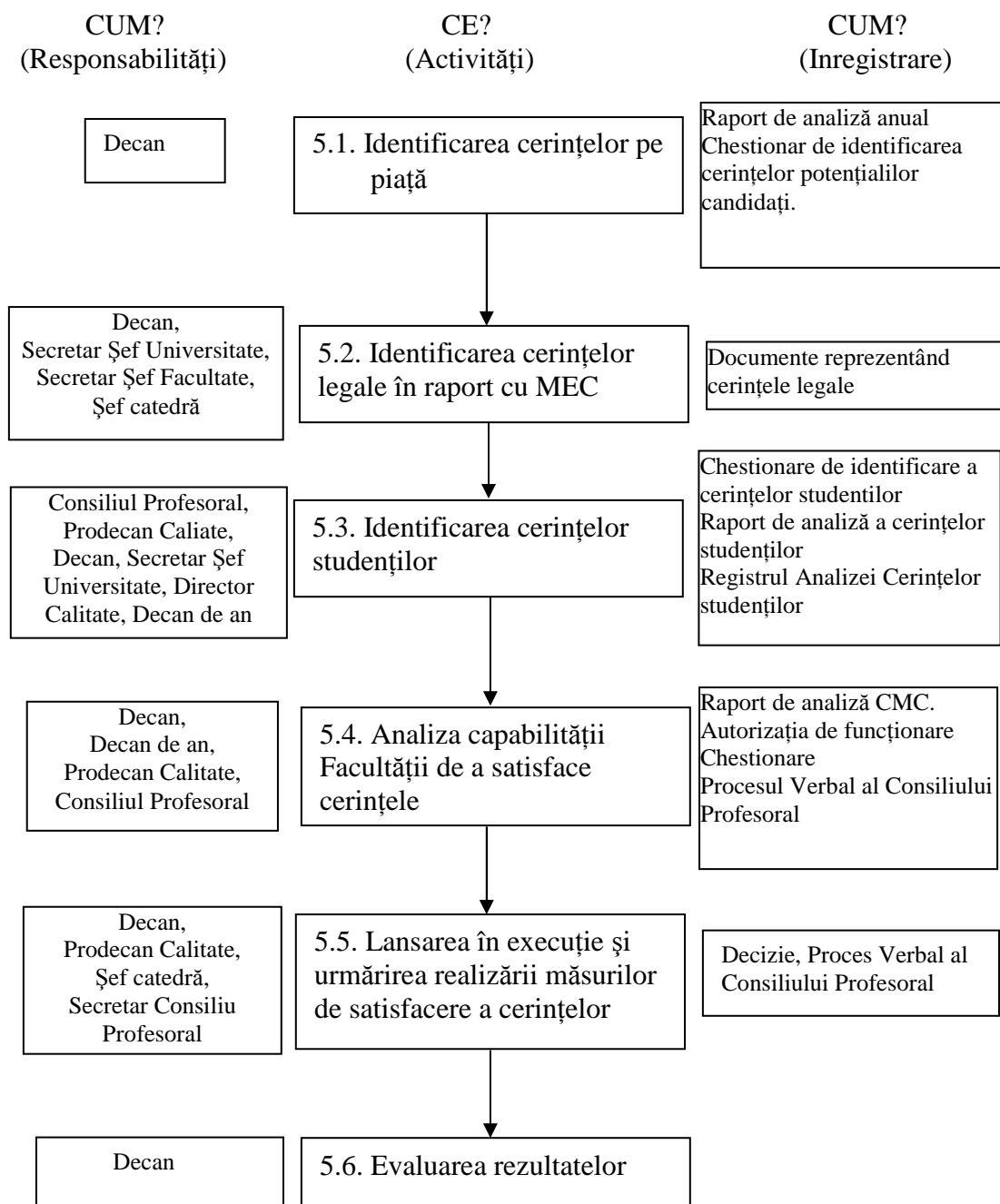
4.4. Abrevieri


- 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 Consiliul Profesoral
- 4.4.7. DC – Director Calitate
- 4.4.8. CMC – Comitet de Management al Calității

UNIVERSITATEA DIN CRAIOVA 	PROCEDURĂ	COD: P_IACC
	IDENTIFICAREA ȘI ANALIZA CERINȚELOR CLIENTILOR	Anul: 2008-2009
		PAGINA:3 / 9

5. Reguli de procedură

Activitățile și responsabilitățile aferente acestora sunt descrise în diagrama de mai jos:



<p style="text-align: center;">UNIVERSITATEA DIN CRAIOVA</p> 	PROCEDURĂ	COD: P_IACC
	IDENTIFICAREA ȘI ANALIZA CERINTELOR CLIENTILOR	Anul: 2008-2009
		PAGINA:4 / 9

5.1. Identificarea cerințelor pe piață

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

- Planul de Dezvoltare Regională-PDR, Planul de Acțiune în Domeniul Ocupării Forței de Muncă- PRAO, Planul de Acțiune în Domeniul Învățământului (PRAI);
- 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:

- analiza statistică a elevilor liceelor din zona Olteniei;
- vizite la licee în cursul anului , sondaje utilizând formularul Chestionar de identificarea cerințelor potențialilor candidați;
- vizite ale elevilor liceelor din zona Oltenia în Facultățile Universitatii din Craiova, numite „Ziua porților deschise”;
- 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 MEdCT

5.2.1. Cerințele legale transmise de către MEdCT sunt:

- Legi;
- Hotărâri de Guvern;
- Ordonanțe;
- Ordine MEdCT.

Acestea sunt identificate în cadrul Universității din Craiova 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 incat să fie accesibile personalului didactic.

Responsabilitate: Secretar Șef Facultate, Șef Catedră

<p style="text-align: center;">UNIVERSITATEA DIN CRAIOVA</p> 	PROCEDURĂ	COD: P_IACC
	IDENTIFICAREA ȘI ANALIZA CERINȚELOR CLIEŢILOR	Anul: 2008-2009
		PAGINA:5 / 9

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:
 - spații de curs, seminar, laborator, documentare, S.D.E.;
 - echipamente de laborator;
 - echipamente de birotică și comunicare;
 - spații sociale (cămin, cantină).
- cerințele referitoare la recunoașterea 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 din Craiova;
- cerințele referitoare la modul de desfășurare al C, S, L, Pr;
- cerințele referitoare la profilul moral al cadrului didactic.

Responsabilitatea identificării: Consiliul Profesoral 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 de an ,
Prodecan Calitate .

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

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

Responsabilitate: Decan

<p style="text-align: center;">UNIVERSITATEA DIN CRAIOVA</p> 	PROCEDURĂ	COD: P_IACC
	IDENTIFICAREA ȘI ANALIZA CERINTELOR CLIENTILOR	Anul: 2008-2009
		PAGINA:6 / 9

5.3.2.3. - Prin participarea reprezentanților studenților fiecărei facultăți în Senatul Universității. Înregistrarea cerințelor studenților transmise pe această cale se regăsește în Procesul Verbal al Ședinței Senatului Universității la capitolul “Cerințe ale studenților”.

Responsabilitate : Secretar Șef al Universității din Craiova
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 de an

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 CMC.

Responsabilitate: Comitet de Management al Calității, 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.

Responsabilitate: Decan.

5.4.3. Analiza capabilității 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 de an.

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.

UNIVERSITATEA DIN CRAIOVA 	PROCEDURĂ		COD: P_IACC
	IDENTIFICAREA ȘI ANALIZA CERINȚELOR CLIENTILOR		Anul: 2008-2009
			PAGINA:7 / 9

	1	2	3	4	5
frecventa	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	Putin fezabil	fezabil	Foarte fezabil
costuri	Foarte mare	mare	mediu	mic	Foarte mic

Responsabil: Consiliul Profesorat.

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, Decan de an.

5.4.3.4. Rezultatele analizei cerințelor sunt prezentate în Consiliul Profesorat.

Consiliul 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 CMC.

Responsabil: Secretar CMC.

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

5.4.4.1. Cerințele documentate în Registrul Cerințelor studenților, în Procesul Verbal al Consiliului 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 Consiliul Profesorat măsurile prin care este satisfăcută cerința și

se înregistrează în Procesul Verbal al Consiliului Profesorat la capitolul „Satisfacerea cerințelor clientului”.

Responsabil: Consiliul Profesorat

<p style="text-align: center;">UNIVERSITATEA DIN CRAIOVA</p> 	PROCEDURĂ	COD: P_IACC
	IDENTIFICAREA ȘI ANALIZA CERINTELOR CLIENTILOR	Anul: 2008-2009
		PAGINA:8 / 9

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

Responsabil: Secretar CMC.

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 Profesorat și înregistrate în Procesul Verbal al Consiliului Profesorat.

Responsabil: Șef catedră, Secretar Consiliul Profesorat, 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 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 Profesorat.

Responsabil: Decan.


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.

UNIVERSITATEA DIN CRAIOVA 	PROCEDURĂ	COD: P_IACC
	IDENTIFICAREA ȘI ANALIZA CERINTELOR CLIENTILOR	Anul: 2008-2009
		PAGINA:9 / 9

6. RESPONSABILITĂȚI ȘI AUTORITĂȚI

	D	PD	SSU	SSF	Șef catedră	Decan de an	Secretar Consiliu Profesoral	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 ASIGURAREA 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.

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.

Aprobat în Senatul Universității din Craiova din 26.01.2006