



Procedură operațională – Monitorizarea sistemului de comunicare bidirecțională	COD: DEAC PO-32	Revizia					
		0	1	2	3	4	5
		Nr. _____					

Elaborat: DEAC	Verificat și aprobat: Prof.univ.dr. Mihai Hotca	Aprobat Senat
Data: Semnătura:	Data: Semnătura:	

SITUAȚIA REVIZIILOR ÎN CADRUL EDIȚIEI DOCUMENTULUI

Revizii în cadrul ediției	Aprobat Senat	Motivul revizuirii	Data de la care se aplică	Elaborat	Verificat și aprobat
Revizia I					
Revizia II					
Revizia III					
Revizia IV					
Revizia V					

Cuprins

1. SCOP	3
2. DOMENIU DE APLICARE	3
3. DOCUMENTE DE REFERINTA.....	3
4. TERMINOLOGIE.....	3
5. PROCEDURA.....	4
6. RESPONSABILITATI.....	10

1. SCOP

Prezenta procedură descrie metodele de monitorizare a sistemului tutorial și de comunicare bidirecțională.

2. DOMENIU DE APLICARE

Prezenta procedură se aplică la Facultățile organizatoare de programe de studiu la forma de învățământ la distanță (ID) din cadrul Universității „Nicolae Titulescu” din București.

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

3.1 SR EN ISO 9000:2001 – Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.

3.2 SR EN ISO 9001:2001 – Sisteme de management al calității. Cerințe.

3.3 MC – Manualul Calității al Universității.

3.4 Ordin privind asigurarea calității serviciilor educaționale în instituțiile de învățământ superior, nr. 3928 din 21.04. 2005.

3.5 Ordonanța de urgență nr. 75/2005 privind asigurarea calității educației.

3.6 Legea nr. 89/2006 privind aprobarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 75/2005 privind asigurarea calității educației.

3.7 Legea învățământului superior – legea nr.199/2023.

3.8 Ghidul activităților de evaluare a calității programelor de studii universitare și a instituțiilor de învățământ superior, ghid aprobat de Consiliul ARACIS în ședința din 17 noiembrie 2006.

4. TERMINOLOGIE

4.1 Definiții

1. **Facultate:** unitate funcțională de bază a universității, organizată pe departamente. Are în componență unul sau mai multe programe de studii, activitatea didactică desfășurându-se pe ani de studiu, programe de studii și grupe.

2. **Departament:** unitate academică funcțională, care asigură producerea, transmiterea și valorificarea cunoașterii în diferite domenii. Departamentul cuprinde personal didactic și, după caz, personal de cercetare și didactic auxiliar, dintr-o disciplină sau dintr-o familie de discipline, în conformitate cu atribuțiile prevăzute în Statul de funcțiuni sau în Fișele de post. Un departamentul se înființează, se organizează, se divizează, se comasează sau se desființează prin hotărâre a Senatului Universității „Nicolae Titulescu” din București, la propunerea consiliului facultății/facultăților în care funcționează, cu avizul consiliului de administrație.

4.2 Prescurtări folosite în procedură

ID- Învățământ la Distanță

DID – Departamentul pentru Învățământul la Distanță din cadrul Universității „Nicolae Titulescu” din București.

5. PROCEDURA

Monitorizarea sistemului tutorial și de comunicare bidirecțională este derulată de Departamentul ID și Departamentul IT prin mijloace specifice, respectiv prin mijloace electronice.

5.1. Monitorizarea sistemului tutorial și de comunicare bidirecțională se realizează prin aplicația Google Forms, prin implicarea atât a Departamentelor ID și IT, cât și a departamentelor didactice din fiecare facultate.

În baza deciziilor de numire a coordonatorilor de disciplină și tutorilor, decizii primite de la fiecare facultate, Departamentul ID realizează un chestionar care cuprinde următoarele subiecte:

1. Chestionar privind evaluarea activității didactice a tutorilor de către studenți în cadrul sistemului tutorial.

- Care este gradul dv. de mulțumire cu privire la modul în care tutorele vă răspunde în mod direct în cadrul activităților tutoriale?
- Care este gradul dv. de mulțumire cu privire la modul în care tutorele vă răspunde prin alte mijloace decât direct (e-mail, eLis, Classroom)?
- Cât de bine sunteți asistat de către tutore în realizarea activităților în întâlnirile tutoriale directe?

- Care este aprecierea dv., din punct de vedere al intervalului de timp scurs între momentul solicitării dv. și momentul în care v-a fost oferit un răspuns?
- Cum apreciați modul de evaluare a activității dv.?

2. Chestionar privind evaluarea activității didactice a coordonatorilor de disciplină de către studenți, în cadrul sistemului tutorial.

- Care este gradul dv. de mulțumire cu privire la modul în care coordonatorul de disciplină vă răspunde prin mijloace de comunicare electronice (e-mail, eLis, Classroom)?
- Care este aprecierea dv., din punct de vedere al intervalului de timp scurs între momentul solicitării dv. și momentul în care v-a fost oferit un răspuns?
- Cum apreciați calitatea științifică a materialelor didactice (suporturi de curs) oferite?
- Cum apreciați modul de evaluare (pe parcurs și finală) a activității dv.?
- Cum apreciați nivelul de pregătire profesională a coordonatorului de disciplină?

3. Chestionar de evaluare a materialelor de studiu ID

- În ce măsură sunteți de acord cu structurarea și redactarea materialelor de studiu la această disciplină?
- Testele de autoevaluare din suportul de studiu vă ajută la însușirea disciplinei?
- Temele de control din materialul de studiu vă ajută la însușirea disciplinei?
- Exemplele și studiile de caz din suportul de studiu au fost suficiente pentru înțelegerea disciplinei?
- Obiectivele declarate la începutul fiecărei unități de învățare au fost atinse?

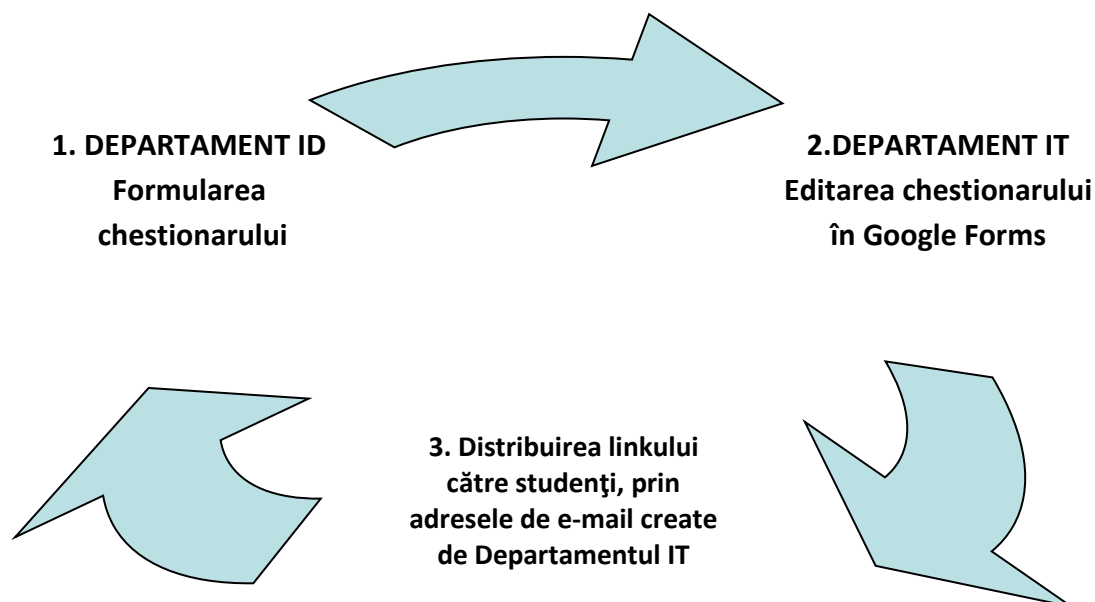
4. Dacă este cazul, vă rugăm să realizați sugestii, sau observații pentru perfecționarea suportului de studiu.

5. Chestionare privind evaluarea sistemului tutorial și de comunicație bidirecțională.

- Cum apreciați sprijinul oferit de platforma electronică în vederea asigurării unei mai bune comunicări cu tutorele?
- Cum apreciați comunicarea bidirecțională cu personalul nedidactic? (secretare, administratori de sistem)
- Cum apreciați informarea prin sistemul de comunicație bidirecțională privind evaluarea activității dv.? (aprecieri, note, calificative)
- Cum apreciați eficiența tehnică a sistemului de comunicație bidirecțională?
- Cum apreciați informațiile privind utilizarea sistemului de comunicație bidirecțională?

6. Menționați ce apreciați în mod deosebit la modul de comunicare bidirecțională.
7. Menționați ce vă displace în mod deosebit la modul de comunicare bidirecțională
8. Formulați unele recomandări pentru îmbunătățirea modului de comunicare bidirecțională

Circuitul acestui chestionar de monitorizare a comunicării bidirecționale este următorul:



Studenții vor putea completa chestionarul după ce vor selecta dintre câmpurile oferite de formularul creat date despre

1. Programul de studii la care este înscris studentul
2. Anul de studii
3. Denumirea disciplinei pentru care realizează evaluarea
4. Numele coordonatorului de disciplină pentru care realizează evaluarea
5. Numele tutorelui pentru care realizează evaluarea

Răspunsurile vor fi colectate pe parcursul unui an universitar și vor fi arhivate pe o perioadă de 5 ani.

Monitorizarea comunicării se poate realiza și prin Platforma electronică eLis

5.2 Monitorizarea prin platforma electronică eLis - presupune jurnalizarea mesajelor transmise de studenți direct din aplicație către o adresă de email, unde sunt analizate și retransmise departamentelor specializate pentru a se formula un răspuns coerent, în timp util și la obiect privind solicitările respective.

Pasul 1. Mesajul este transmis de student.

The screenshot shows the website of the University of Nicolae Titulescu. At the top, there is a navigation menu with links: ACASA, DESPRE NOI, ADMITERE, PUBLICATII, LICENTA, FORUM, CONTACT. Below the menu, there are two main columns of links. The left column includes 'DESPRE STUDII' (with sub-links: FACULTATI, CURSURI MASTER, DOCTORATE, DEPARTAMENT ID, CENTRE UNIVERSITARE), 'CENTRU STIINTIFIC' (with sub-links: DEPARTAMENT DE CERCETARE, SESIUNE STIINTIFICA, APARITII EDITORIALE), and 'REGULAMENTE SI DOCUMENTE' (with sub-links: RELATII INTERNATIONALE, UNIVERSITATEA IN IMAGINI, CAMIN STUDENTESC, PERSONALITATI DIN UNIVERSITATE, CONCURSURI, ALTE LINKURI). The right column features a photo of hands writing on a document and a portrait of Nicolae Titulescu (1882-1941). Below the photo is the 'Informatii de contact' section, which provides the university's address (Calea Văcărești, Nr. 185, Sector 4, București, cod 040051, zona Timpuri Noi), phone numbers (021.330.90.32; 021.330.90.76; 021.330.88.64; 021.330.89.58), fax (021.330.86.06; 021.330.86.30), and several email addresses (office@univnt.ro, restorat@univnt.ro, it@univnt.ro, contabilitate@univnt.ro, secretariat@univnt.ro). A link is provided to click for more information about the contact form for ELIS STUDENT. Below this is the 'Formular de contact' section, which includes a 'LOGIN STUDENT' button and a form with fields for Name, Prename, E-mail, Telefon, Oras, and Mesaj. There are 'Trimite' and 'Sterge' buttons at the bottom of the form, and a note that asterisks indicate mandatory fields. At the very bottom, there is a 'Comunicate' section with a list of items, including '04/05/2006 - Burse de Studii in Strainatate - www.roburse.ro'.

Pasul 4. Mesajul este recepționat la destinație astfel:

From: Mesaj din site-ul www.univnt.ro [mailto:cesar_motanel@yahoo.com]
Sent: Tuesday, February 10, 2009 5:04 PM
To: office@univnt.ro
Subject: Trimis de Iftode de la ip-ul: 79.112.200.119, in data de : 10-02-2009 ora: 17:03:46

Nume: Iftode
 Prenume: Iulian-Cezar
 IP: 79.112.200.119
 Data: 10-02-2009 ora: 17:03:46
 E-mail: cesar_motanel@yahoo.com
 Telefon:
 Oras: Barlad

Mesaj: Pentru facultatea de drept as dori sa stiu care este media minima si daca se poate inscrie si pe baza de examen la ce materii se dau examen.

După analizarea mesajelor, se trimit răspunsuri în maxim 48 de ore de la recepționare, iar acestea sunt monitorizate continuu prin intermediul serviciului de monitorizare care rulează la nivelul serverelor Linux din Universitate:

6. RESPONSABILITĂȚI

6.1 **Departamentul ID** transmite, la începutul anului universitar, către Decanatele facultăților următoarele solicitări:

- transmiterea către DID a planurilor de învățământ pentru anul în curs
- transmiterea către DID deciziilor de numire a coordonatorilor de disciplină și tutorilor pentru toate disciplinele din anul universitar respectiv.

Departamentul ID transmite Departamentului IT documentele primite de la decanate și îi solicită acestuia să editeze în Google Forms chestionarul de evaluare a procesului de comunicare bidirecțională, chestionar ce va fi valabil până la încheierea anului universitar respectiv.

6.2 **Departamentul IT** distribuie studenților, prin e-mail către adresele create de universitate, link-ul către chestionarul de evaluare a procesului de comunicare bidirecțională.

Departamentul IT este responsabil cu monitorizarea sistemului de comunicare prin intermediul aplicației Google Forms și al aplicației eLis.