








PROCEDURĂ
internă de evaluare a nivelului de satisfacție a
angajaților

ISO 9001

Exemplar: nr.1
Revizuirii: 0
Ediția: 1
Pagina: 1/4

COD: PS-7
PROCEDURĂ
internă de evaluare a nivelului de satisfacție a angajaților

	ELABORATĂ	DISCUTATĂ ȘI ANALIZATĂ	COORDONATĂ	APROBATĂ
RESPONSABIL	Director adjunct pentru instruire și educație	CEIAC	Consiliul de administrație	 Consiliul profesoral
DATA		05.06.2018	28.08.2018	30.08.2018 PV. nr. 11
SEMNĂTURA				

**PROCEDURĂ DE SISTEM****ISO 9001****COD: PS-7****PROCEDURĂ****internă de evaluare a nivelului de satisfacție a angajaților****Exemplar: nr. 1
Revizuire: 0
Ediția: 1
Pagina: 2/4****LISTA DE DIFUZARE**

Scopul difuzării	Subdiviziune	Funcția	Data	Semnătura
Aplicare	Catedrele din cadrul colegiului	Șefi catedre		
Informare	SRU	Profesori Persoanele angajate		
Arhivare		Specialist în asigurarea managementului calității		

II. SCOPUL PROCEDURII

Prezenta procedură de proces stabilește responsabilitățile și descrie metodele folosite de Colegiul Național de Comerț al ASEM pentru:

- ✓ Definirea datelor și informației necesare pentru a evalua nivelul de satisfacție al angajaților;
- ✓ Stabilirea metodelor de măsurare a satisfacției angajaților, monitorizarea validității informației, a datelor și a metodelor utilizate în vederea implementării acțiunilor corespunzătoare pentru a asigura îmbunătățirea continuă a serviciilor.

III. DOMENIUL DE APLICARE

Prezenta procedură se aplica pentru toți angajații, care efectuează activități ce influențează calitatea prestării serviciilor educaționale.

IV. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- ✓ Regulamentul de ordine internă a Colegiului Național de Comerț al ASEM;
- ✓ MC MANUALUL CALITĂȚII – Capitolul 8 Procedura PS Standardul ISO 9001:2015.

V. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

Nr. d/o	Termenul / Conceptul	Definiția
1.	Satisfacția angajaților	Percepția personalului în legătură cu măsura în care i-au fost îndeplinite cerințele.

**PROCEDURĂ DE SISTEM****ISO 9001****COD: PS-7****PROCEDURĂ
internă de evaluare a nivelului de satisfacție a
angajaților****Exemplar: nr. 1
Revizuire: 0
Ediția: 1
Pagina: 3/4****VI. ABREVIERI**

Nr. d/o	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	CEIAC	Comisia de Evaluare Internă a Calității
2.	SMC	Sistemul de Management al Calității
3.	CNC al ASEM	Colegiul Național de Comerț al ASEM
4.	PS	Procedură de sistem
5.	SRU al ASEM	Serviciul Resurse Umane al Academiei de Studii Economice din Moldova

VII. DESCRIEREA PROCEDURII**7.1. Generalități**

Procesul de evaluare a satisfacției personalului se realizează pe parcursul întregului an calendaristic prin intermediul chestionarelor de evaluare a satisfacției acestora.

7.2. Evaluarea satisfacției cadrelor didactice

Specialistul pe managementul calității elaborează chestionare de tipul specificat în Anexa 1 – *CHESTIONAR PENTRU EVALUAREA SATISFACȚIEI CADRELOR DIDACTICE*.

Chestionarul conține afirmații, pe care angajatul trebuie să le aprecieze în conformitate cu scara propusă. În partea de jos a chestionarului angajatul înaintează propuneri de îmbunătățire a activității CNC al ASEM, serviciilor și proceselor.

Chestionarul este anonim, angajatul indică doar catedra și data îndeplinirii lui.


Distribuirea chestionarelor se face de către șefii de catedre în cadrul ședințelor de catedra. Chestionarele completate se transmit specialistului de management al calității pentru analiză.

7.3. Evaluarea satisfacției personalului

Serviciul Resurse Umane elaborează chestionare de tipul specificat în *Anexa 2 – CHESTIONAR PENTRU EVALUAREA SATISFACȚIEI PERSONALULUI*, pe care le distribuie personalului (altul decât cadrele didactice – administrare, personal auxiliar, etc).

Chestionarul conține afirmații, pe care angajatul trebuie să le aprecieze în conformitate cu scara propusa. În partea de jos a chestionarului angajatul înaintează propuneri de îmbunătățire a activității CNC al ASEM.

Chestionarul este anonim, angajatul indică doar subdiviziunea în care lucrează și data îndeplinirii lui.

	PROCEDURĂ DE SISTEM	ISO 9001
	COD: PS-7 PROCEDURĂ internă de evaluare a nivelului de satisfacție a angajaților	Exemplar: nr. 1 Revizuire: 0 Ediția: 1 Pagina: 4/4
<p>7.4. Sintetizarea datelor</p> <p>La primirea chestionarelor completate de către personal, specialistul în managementul calității sau SRU al ASEM sintetizează rezultatele și le înregistrează în <i>FIȘA DE ÎNREGISTRARE A SATISFACȚIEI CADRELOR DIDACTICE (Anexa 3)</i> și în <i>FIȘA DE ÎNREGISTRARE A SATISFACȚIEI PERSONALULUI (Anexa 4)</i></p> <p>Se calculează suma punctajului obținut în fiecare chestionar completat și se raportează procentual la suma maximă a punctajului.</p> <p>Pe baza acestui procent, grila de apreciere a satisfacției personalului este următoarea:</p> <p>80 – 100% - personal satisfăcut 60 – 80% - personal parțial satisfăcut 0 – 60% - personal nesatisfăcut.</p> <p>Pornind de la gradul individual de satisfacție al fiecărei persoane, se calculează media aritmetică, valoare care, folosind aceeași grilă de apreciere, reprezintă gradul general de satisfacție al personalului.</p> <p>7.5. Raportarea și analiza rezultatelor evaluării satisfacției personalului</p> <p>În cazul angajaților nesatisfăcuți (gradul de satisfacție cuprins între 0-60%) se inițiază acțiuni corective și/sau preventive (conform procedurilor <i>ACTIUNI CORECTIVE</i> și <i>ACTIUNI PREVENTIVE</i>).</p> <p>În cazul angajaților parțial satisfăcuți (gradul de satisfacție cuprins între 60 - 80%), se analizează observațiile acestora din chestionarele de evaluare în cadrul analizei efectuate de management, (conform procedurii <i>RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI</i>) și constituie potențiale de îmbunătățire a sistemului de management al calității. În caz de necesitate se deschid acțiuni corective și/sau preventive.</p> <p>7.6. Analiză date</p> <p>Datele rezultate din prelucrarea chestionarelor sunt analizate statistic și se identifică zonele potențiale de îmbunătățire a proceselor în scopul creșterii satisfacției personalului. Rezultatele analizei nivelului de satisfacție a personalului sunt comunicate managementului de vârf în forma unui raport de către, în cazul cadrelor didactice - de responsabilul de managementul calității din CNC al ASEM, iar în cazul altor tipuri de angajați - Serviciul Resurse Umane al ASEM pentru planificarea măsurilor de îmbunătățire și servesc drept date de intrare pentru analiza din partea managementului.</p> <p>IX. ANEXE</p> <p>Anexa 1- CHESTIONAR PENTRU EVALUAREA SATISFACȚIEI CADRELOR DIDACTICE / PERSONALULUI.</p> <p>Anexa 2 - FIȘA DE ÎNREGISTRARE A SATISFACȚIEI CADRELOR DIDACTICE.</p> <p>Anexa 3 - FIȘA DE ÎNREGISTRARE A SATISFACȚIEI PERSONALULUI.</p>		

