

UNIVERSITATEA „VALAHIA” DIN TÂRGOVIȘTE



EVALUAREA SATISFACȚIEI STUDENȚILOR/CURSANȚILOR

COD:PO 08.01

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ

Aprobat de:

Prof. univ. dr. ION CUCUI



Responsabilități	Nume, prenume	Funcția	Semnătura
Elaborat	Conf. univ. dr. ing. Crinela DUMITRESCU S.I. dr. ing. Adrian CATANGIU	Șef BEAC Prodecan FIM	
Verificat	Conf. univ. dr. Laura Monica GORGHIU	Președinte CEAC	
Avizat	Conf. univ. dr. Mircea DUICĂ	Președinte CSACE	

EDIȚIA: 4

REVIZIA: 0 1 2 3 4 5

EXEMPLAR NR.:

Facultatea / Departament: BEAC

Intră în vigoare începând cu data de: 02 iunie 2015

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod document PO 08.01	
	EVALUAREA SATISFACȚIEI STUDENȚILOR/CURSANȚILOR	Pag./Total pag.	2/5
		Data	02.06.2015
		Ediție/Revizie	4 / 0 1 2 3 4 5

1. **SCOP**

Procedura stabilește modul și responsabilitățile privind evaluarea gradului de satisfacție a activităților didactice de către clienți interni, cu descrierea următoarelor activități pe care le presupune acest proces:

- distribuirea formularelor de evaluare;
- colectarea formularelor și prelucrarea datelor;
- evaluarea corectă a gradului de satisfacție al clienților interni;
- analiza informațiilor relevante referitoare la satisfacția clienților interni, cu prilejul analizei SMC efectuată de conducerea facultății;
- transmiterea informațiilor la BEAC;
- prelucrarea datelor referitoare la satisfacerea cerințelor clienților interni la nivelul UVT .

2. **DOMENIU**

Procedura se aplică în cadrul tuturor programelor de studii din cadrul UVT, de către CEACF, pentru a evalua gradul de satisfacție al clienților interni privind activitatea didactică.

3. **DOCUMENTE DE REFERINȚĂ**

- SR EN ISO 9001:2008 – Sisteme de management al calității. Cerințe.
- SR ISO IWA 2:2009 – Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru aplicarea ISO 9001:2000 în domeniul educației.
- SR ISO 9000:2006 – Managementul calității și asigurarea calității. Vocabular.
- Metodologia de evaluare externă, standardele, standardele de referință și lista indicatorilor de performanță a ARACIS – Monitorul Oficial nr. 865/2006.
- Legea educației naționale nr. 1/2011 cu modificările și adăugirile ulterioare.
- MQ 01 – Manualul calității.
- Metodologia privind evaluarea periodică a rezultatelor și performanțelor personalului didactic.


4. **DEFINIȚII ȘI ABREVIERI**

4.1. Definiții

4.1.1. Client extern: organizațiile care angajează absolvenții UVT și cele care finanțează programe de instruire desfășurate de universitate pentru personalul acestora, instituții ale administrației publice centrale și locale finanțatoare.

4.1.2. Client intern: studenții, masteranzii, doctoranzii și cursanții (în cazul programelor de instruire postuniversitară, formare continuă sau reconversie profesională).

4.1.3. Produs: competențele generale, specifice și transversale dobândite de absolvenții universității.

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod document PO 08.01	
	EVALUAREA SATISFACȚIEI STUDENȚILOR/CURSANȚILOR	Pag./Total pag.	3/5
		Data	02.06.2015
	Ediție/Revizie	<u>4</u> / 0 1 2 3 4 5	

4.2. Abrevieri

BEAC – Biroul Evaluarea și Asigurarea Calității

SMC – Sistemul de Management al Calității

UVT – Universitatea „VALAHIA” din Târgoviște

CEACF – Comisia de Evaluare și Asigurarea Calității la nivel de facultate

COLCA – Colectivul de Asigurarea Calității la nivel de departament

CEADC – Chestionarul de evaluare a activității didactice de către studenți/cursanți

CCEADC – Centralizatorul chestionarelor de evaluare a activității didactice de către studenți/cursanți

5. DESCRIEREA PROCEDURII

5.1. Scopul principal al managementului universității este satisfacerea integrală a cerințelor clienților privind calitatea proceselor de predare/învățare și a rezultatelor acestora. Evaluarea gradului de satisfacere a acestor cerințe se realizează pe baza informațiilor obținute direct de la clienții interni. Informațiile prelucrate trebuie să creeze o imagine cât se poate de obiectivă asupra nivelului calității proceselor de predare și de învățare.

5.2. Documentul prin intermediul căruia se evaluează satisfacția cerințelor clienților interni este „Chestionarul de evaluare a activității didactice de către studenți/cursanți” (CEADC), formular prezentat în anexa 1.

5.3. Fiecare cadru didactic trebuie să fie evaluat cel puțin o dată la 5 ani.

5.4. Distribuirea chestionarului se face de către membrii COLCA/CEACF conform programului de evaluare elaborat la nivel de facultate, la sfârșitul fiecărui semestru.

5.5. Membrii COLCA/CEACF explică rolul și modul de completare a CEADC.

5.6. CEADC sunt completate de către clienții interni prezenți la mai mult de 25% din activitățile didactice care sunt evaluate.

5.7. CEADC se completează de către clienții interni prin marcarea cu „X” a variantei alese pentru fiecare criteriu de evaluare. În cazul în care clientul intern dorește să corecteze unul din răspunsuri va bara, prin hașurare, răspunsul inițial.

5.8. Completarea CEADC se va efectua în perioada premergătoare evaluării finale a disciplinei respective/programului de studiu.


5.9. Timpul alocat pentru explicații și completarea CEADC este de cca. 20 minute.

5.10. Pentru a obține răspunsuri obiective, CEADC nu conțin, elemente de identificare a clienților interni care le-au completat.

5.11. După completare, CEADC sunt colectate de persoana care le-a distribuit.

5.12. CEADC completate incorect sau care sunt ilizibile sunt eliminate.

5.13. Datele din CEADC sunt centralizate și prelucrate de către membrii COLCA/CEACF care le-au distribuit, utilizând „Centralizatorul chestionarelor de evaluare a activității didactice de către studenți/cursanți” (CCEADC), formular prezentat în anexa 2. Sinteza CCEADC se transmite apoi responsabilului CEACF.

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod document PO 08.01	
		EVALUAREA SATISFACȚIEI STUDENȚILOR/CURSANȚILOR	
	Pag./Total pag.	4/5	
	Data	02.06.2015	
Ediție/Revizie	4 / 0 1 2 3 4 5		

5.14. Responsabilul CEACF întocmește anual sinteze cu privire la evaluarea satisfacției studenților, însoțite de reprezentări grafice corespunzătoare, pe care le prezintă, în cadrul analizei SMC efectuată de conducerea facultății.

5.15. Aceste sinteze, realizate pe baza CCEADC, sunt analizate de către managementul facultății și sunt parte componentă a „*Raportului anual de evaluare internă privind calitatea educației în facultate*”.

5.16. Pentru urmărirea evoluției propriilor performanțe și identificarea măsurilor de îmbunătățire a conținutului și modului de predare a cursului, rezultatele evaluărilor sunt aduse la cunoștința fiecărui cadru didactic de către conducere.

5.17. CEADC, CCEADC și sinteza la nivelul facultății se arhivează pe o perioadă de 5 ani.

5.18. Pe baza rezultatelor evaluării satisfacției studenților, cu prilejul analizei SMC efectuate de conducerea facultății, se stabilesc acțiunile corective sau de îmbunătățire necesare privind desfășurarea procesului educațional.

6. RESPONSABILITĂȚI

6.1. Decanul

6.1.1. Decanul verifică sinteza CCECAD la nivelul facultății, în cadrul analizelor SMC efectuate de conducerea facultății.

6.1.2. Aduce la cunoștința cadrelor didactice rezultatele analizei.

6.1.3. Stabilește, împreună cu consiliul facultății, natura și termenul limită de aplicare a acțiunilor corective/preventive.

6.2. Responsabilul CEACF

6.2.1. Stabilește sarcinile membrilor COLCA și CEACF privind distribuirea, colectarea și centralizarea CEADC.

6.2.2. Distribuie și colectează CEADC.

6.2.3. Colectează sintezele CCEADC întocmite de membrii COLCA/CEACF, realizează sinteza la nivelul facultății și o prezintă în cadrul analizelor SMC efectuate de conducerea facultății.

6.3. Membrii CEACF, COLCA


6.3.1. Distribuie clienților interni CEADC.

6.3.2. Explică clienților interni scopul evaluării și modul de completare a chestionarelor.

6.3.3. Prelucrează datele din CEADC, le centralizează în CCEADC și le transmite responsabilului CEACF.

7. ÎNREGISTRĂRI

Denumire document	Elaborare, monitorizare, revizuire	Perioada (în ani)		Locul de		Suport
		Păstrare	Arhivare	Păstrare	Arhivare	
CEADC	BEAC	5	Cf. Cer. Legale	Departamente	Arhiva UVT	hârtie
CCEADC	BEAC	5	Cf. Cer.	Departamente	Arhiva	hârtie

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ		Cod document PO 08.01	
	EVALUAREA SATISFAȚIEI STUDENȚILOR/CURSANȚILOR		Pag./Total pag.	5/5
			Data	02.06.2015
			Ediție/Revizie	4 / 0 1 2 3 4 5

			Legale		UVT	
Sinteze semestriale	Departamente	5	Cf. Cer. Legale	Departamente	Arhiva UVT	hârtie

8. ANEXE

8.1. CEADC (F 071.2010 Ed.2)

8.2. CCEADC (F 072.2010 Ed.2)