

PROCEDURA PRIVIND MĂSURAREA GRADULUI DE SATISFAȚIE AL STUDENȚILOR

Scopul procedurii

Prezenta procedură reglementează modul de evaluare a gradului de satisfacție al studenților Universității Româno-Americane, în scopul îmbunătățirii continue a calității serviciilor educaționale oferite.

Domeniul de aplicare

Procedura se aplică tuturor studenților programelor de licență și masterat, în cadrul evaluării interne a calității instituționale.

Procedura face parte din activitatea de evaluare internă a calității, alături de alte mecanisme de monitorizare a gradului de satisfacție a studenților în raport cu:

- serviciile oferite de Universitate
- dimensiunea antreprenorială a universității.

Baza legală

Procedura este elaborată în conformitate cu standardele ARACIS și Legea Învățământului Superior 199/2023.

Responsabilități

- Departamentul de Asigurare a Calității: colectează și analizează datele
- Centrul de Consiliere și Orientare în Carieră: comunică și distribuie chestionarele
- Facultățile: diseminează rezultatele și propun măsuri de îmbunătățire

Descrierea procesului

Măsurarea gradului de satisfacție a studenților se realizează prin chestionare. Chestionarul se distribuie electronic studenților prin intermediul platformei universității și se completează, de regulă, la sfârșitul anului universitar.

Datele colectate sunt prelucrate de către Departamentul de Asigurare a Calității.

Pe baza informațiilor prelucrate, se prezintă Senatului Universității un raport cu privire la măsurile de creștere a calității ce trebuie adoptate în urma analizei acestor rezultate.

Structura chestionarului

Măsurarea gradului de satisfacție va urmări:

1. identificarea gradului de încredere a studentului în competențele dobândite pe parcursul programului de studiu;
2. percepția față de oferta educațională în raport cu pregătirea pentru cariera (oferta de studii de licență, studii de master);
3. disponibilitatea resurselor de învățare;
4. actualitatea informațiilor furnizate în cadrul activităților didactice;

5. nivelul de adecvare a volumului de muncă solicitat;
6. dezvoltarea abilităților practice, de lucru în echipă;
7. consiliere în adoptarea unui stil susținut de învățare;
8. nivelul de disponibilitate manifestat de către cadrele didactice în a răspunde la solicitările studenților;
9. nivelul de adecvare a cunoștințelor și competențelor în raport cu cerințele specifice pieței muncii (dacă este cazul);
10. nivelul de dotare a spațiilor de învățământ cu echipamente adecvate procesului educațional;
11. calitatea condițiilor de cazare în cămin (dacă este cazul);
12. calitatea serviciilor oferite de cantina universității (dacă este cazul);
13. calitatea serviciilor medicale oferite de universitate (dacă este cazul);
14. calitatea serviciilor administrative (secretariat, biblioteca, etc.);
15. facilitățile oferite pentru studenții cu nevoi speciale (dacă este cazul);
16. diversitatea activităților extracurriculare oferite de universitate;
17. transparența informațiilor publice;
18. receptivitatea conducerii facultăților la solicitările studenților;
19. eficiența organizațiilor studențești și a reprezentanților studenților în organismele colective de conducere;
20. nivelul transparenței decizionale.

Confidențialitate și protecția datelor

Datele colectate sunt anonime și utilizate exclusiv pentru îmbunătățirea serviciilor. Procesarea se face cu respectarea GDPR.

Monitorizare și revizuire

Procedura este aplicată anual. Eficiența sa este evaluată de Departamentul de Evaluare a Calității, iar actualizarea se face la nevoie, pe baza feedbackului instituțional.

Anexe

Model chestionar satisfacție studenți