

## UNIVERSITATEA DIN PETROȘANI

Str. Universității, nr. 20, 332006, Petroșani, Hunedoara, ROMÂNIA

Tel: +40 (254) 54 90 12, Fax: +40 (254) 54 34 91,

Centrală: +40 (254) 54 33 82, interior: 230

e-mail: prorectorinvatamant@upet.ro | www.upet.ro

№ 3965/14.07.2020

C. A. 14.07.2020

Se aprobă




**CĂTRE,**  
**Consiliul de Administrație al Universității din**  
**Petroșani**

Prin prezenta vă înaintăm spre aprobare *Procedura privind evaluarea satisfacției studenților/masteranzilor cu privire la mediul de învățare – Revizia 3.*

Această *Procedură* va servi la derularea activităților legate de evaluarea satisfacției studenților/masteranzilor la nivelul Universității din Petroșani în anul universitar 2020-2021.

**PROCTOR ÎNVĂȚĂMÂNT,**  
Conf. univ. dr. **DURA CODRUȚA**



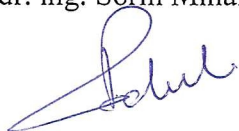
	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ</b>	Cod P0-17
	<b>EVALUAREA SATISFACȚIEI STUDENȚILOR CU PRIVIRE LA MEDIUL DE ÎNVĂȚARE</b>	Data: 15.06.2020
		Ed. 1 Rev. 3
		Pag. 1 din 10

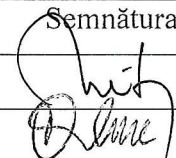
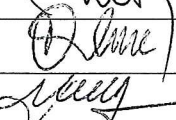
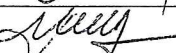
**PROCEDURA PRIVIND  
EVALUAREA SATISFACȚIEI  
STUDENTILOR/MASTERANZILOR CU PRIVIRE LA MEDIUL  
DE ÎNVĂȚARE**


**Prezenta Procedură a fost aprobată în Ședința Consiliului de Administrație al Universității din Petroșani din data de 25.02.2019 și modificată în Ședința Consiliului de Administrație al Universității din Petroșani din data de 14.07.2020**

Președinte Consiliu de Administrație,

Prof. univ. dr. ing. Sorin Mihai RADU



	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
Elaborat	Niță Dorina	Director DAC	15.06.2020	
Verificat	Dura Codruța	Prorector	22.06.2020	
Avizat	Moraru Roland	Prorector	03.07.2020	

	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ</b>	Cod P0-17
	<b>EVALUAREA SATISFACȚIEI STUDENȚILOR CU PRIVIRE LA MEDIUL DE ÎNVĂȚARE</b>	Data: 15.06.2020
		Ed. 1 Rev. 3
		Pag. 2 din 10

## 1. DOMENIU

Procedura se aplică în cadrul Universității din Petroșani, la toate Facultățile, pentru toate activitățile de învățământ, indiferent de nivelul (licență, master) și forma sub care acestea sunt organizate. Evaluarea satisfacției studenților cu privire la mediul de învățare se aplică anual, sub coordonarea Comisiei de Evaluare și Asigurare a Calității la nivel de Universitate.

## 2. SCOP

Procedura reglementează modalitatea de realizare a activității de evaluare a satisfacției studenților cu privire la mediul de învățare derulată în cadrul Universității din Petroșani, precum și responsabilitățile asociate persoanelor implicate în acest proces, în conformitate cu planul aprobat de Senatul Universității.


## 3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- *Legea Educației Naționale nr. 1/2011, cu modificările și completările ulterioare;*
- *O.U.G. nr. 75/2005 privind asigurarea calității educației;*
- *Legea nr. 87/2006 pentru aprobarea O.U.G. nr. 75/2005 privind asigurarea calității educației, cu completările și modificările ulterioare;*
- *O.U.G. nr. 75/2011 pentru modificarea și completarea O.U.G. nr. 75/2005 privind asigurarea calității educației;*
- *Metodologia de evaluare externă, standardele, standardele de referință și lista indicatorilor de performanță ai ARACIS;*
- *Ghidul activităților de evaluare a calității programelor de studii universitare și a instituțiilor de învățământ superior, elaborat și aplicat de ARACIS;*
- *Ghidul de evaluare externă periodică a domeniilor de studii universitare de masterat, elaborat și aplicat de ARACIS;*
- *Carta Universității din Petroșani, 2017.*

## 4. CONȚINUT

1. În fiecare an universitar, în semestrul II, coordonatorii programelor de studii din cadrul Universității din Petroșani aduc la cunoștința studenților/masteranzilor din cadrul programului de studii pe care-l coordonează, începerea procedurii de evaluare a




	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ</b>	Cod P0-17
	<b>EVALUAREA SATISFACȚIEI STUDENȚILOR CU PRIVIRE LA MEDIUL DE ÎNVĂȚARE</b>	Data: 15.06.2020
		Ed. 1 Rev. 3
		Pag. 3 din 10

satisfacției studenților cu privire la mediul de învățare, explicându-le succint rolul și importanța unui astfel de demers, modalitatea de derulare a procedurii, termenele de respectat.

2. Acțiunile de evaluare se vor derula după cum urmează:
  - a. Coordonatorul de program de studii va disemina chestionarul de evaluare a satisfacției studenților cu privire la mediul de învățare, fie în format fizic, fie în format electronic, utilizând platformele Universității sau alte mijloace de comunicare electronică.
  - b. Studenții vor proceda la completarea *chestionarului de evaluare*, fie în format tipărit, fie în format electronic. În cazul din urmă, coordonatorul de program va transmite studenților/masteranzilor un link la varianta electronică a acestui document care să permită colectarea datelor în mediul online.
3. Chestionarul se completează în condiții de anonim, prin marcarea variantei alese pentru fiecare criteriu de evaluare. În cazul în care, varianta aleasă are o valoare mai mică sau egală cu 3, studentul/masterandul are posibilitatea de a motiva această alegere prin adăugarea unui comentariu.
4. Studenții/masteranzii au libertatea de a participa sau nu la evaluare.
5. Evidența chestionarelor completate este realizată prin *Centralizatorul chestionarelor de evaluare* (anexa 2), întocmit de către Directorul Departamentului de Asigurare a Calității pentru fiecare Facultate; pe baza acestui centralizator, Prodecanul responsabil cu asigurarea calității va întocmi un *Raport sintetic de evaluare* la nivel de facultate ce va fi prezentat spre aprobare în cadrul Consiliului Facultății până la terminarea anului universitar. În cadrul Raportului sintetic, se vor formula propuneri de îmbunătățire a aspectelor constatate, măsuri care vor fi transmise Departamentului de Asigurare a calității, în vederea integării acestora în *Raportul de evaluare a satisfacției studenților elaborat la nivelul Universității din Petroșani*.
6. Rapoartele aprobate de Consiliile Facultăților vor sta la baza întocmirii *Raportului de evaluare a satisfacției studenților cu privire la mediul de învățare* la nivel de Universitate



	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ</b>	Cod P0-17
	<b>EVALUAREA SATISFACTIEI STUDENȚILOR CU PRIVIRE LA MEDIUL DE ÎNVĂȚARE</b>	Data: 15.06.2020 Ed. 1 Rev. 3
		Pag. 4 din 10

ce va fi prezentat spre aprobare în Senatul Universității până la data de 31 iulie a fiecărui an calendaristic. Propunerile de îmbunătățire aprobate de către Senatul Universității, urmează a fi implementate odată cu începerea următorului an universitar, de către conducerea fiecărei Facultăți.


## 5. RESPONSABILITĂȚI

### *Prorectorul cu învățământul și asigurarea calității:*

- propune spre aprobarea Consiliului de administrație *Procedura privind evaluarea satisfacției studenților cu privire la mediul de învățare* și eventualele revizii ale acesteia;
- urmărește derularea etapelor de evaluare descrise în prezenta procedură și avizează *Raportul de evaluare a satisfacției studenților elaborat la nivelul Universității din Petroșani*;
- Supune aprobării Senatului rezultatele analizelor anuale de evaluare a satisfacției studenților și propunerile de îmbunătățire propuse pentru implementare în anul universitar următor.

### *Directorul Departamentului de Asigurare a Calității:*

- centralizează chestionarele de evaluare a satisfacției studenților cu privire la mediul de învățare la nivel de facultate;
- pe baza Rapoartelor de evaluare a satisfacției studenților cu privire la mediul de învățare aprobate la nivelul Consiliilor celor trei facultăți componente ale Universității, realizează *Raportul de evaluare a nivelului de satisfacție a studenților cu privire la mediul de învățare la nivel de Universitate* pe care îl înaintează spre avizare *Prorectorului cu învățământul și asigurarea calității*, spre a fi dezbătut și aprobat în Senatul Universității.

	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ</b>	Cod P0-17
	<b>EVALUAREA SATISFACȚIEI STUDENȚILOR CU PRIVIRE LA MEDIUL DE ÎNVĂȚARE</b>	Data: 15.06.2020 Ed. 1 Rev. 3
		Pag. 5 din 10

***Prodecanii responsabili cu asigurarea calității***

- realizează Raportul sintetic de evaluare la nivel de facultate ce va fi supus aprobării în cadrul Consiliului Facultății până la terminarea anului universitar; în cadrul acestui document formulează propuneri de îmbunătățire a aspectelor constatate.

***Coordonatorii de program de studii:***

- explică procedura de realizare a evaluării și rolul acesteia;
- înmânează studenților/masteranzilor chestionarele de evaluare sau le transmite linkul la varianta electronică a acestui document care să permită colectarea datelor în mediul online;
- în cazul în care evaluarea satisfacției studenților se realizează în format fizic, coordonatorul de program de studii colectează chestionarele de evaluare în formă fizică pe care le transmite centralizat Departamentului de Asigurare a Calității.


## **6. DISPOZIȚII FINALE**

6.1 Aprobarea modificării prezentei proceduri este de competența Consiliului de Administrație.

6.2 Prezenta procedură intră în vigoare din momentul aprobării în Consiliul de Administrație.

## **7. ANEXE**

- Anexa 1: Chestionar de evaluare
- Anexa 2: Centralizatorul chestionarelor de evaluare

	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ</b>	Cod P0-17
	<b>EVALUAREA SATISFACȚIEI STUDENȚILOR CU PRIVIRE LA MEDIUL DE ÎNVĂȚARE</b>	Data: 15.06.2020
		Ed. 1 Rev. 3
		Pag. 6 din 10

Anexa 1

### CHESTIONAR

#### de evaluare a satisfacției studenților cu privire la mediul de învățare


*Acest chestionar este aplicat în vederea aprecierii gradului de satisfacție a studenților/masteranzilor din cadrul Universității din Petroșani cu privire la mediul de învățare.*

Programul de studiu .....

Anul universitar .....

Domeniul	Criteriu de evaluare	Calificativ acordat*				
		1	2	3	4	5
1. Servicii administrative	1.a. Cazare					
	1.b. Baza sportivă					
	1.c. Secretariat					
	1.d. Sistem de burse					
	1.e. Taxe percepute de Universitate					
	1.f. Site-ul web al Universității					
	1.g. Accesul la informații (orar, vizibilitate avizier, anunțuri acțiuni/evenimente, program consultații cadre didactice)					
	1.h. Relația cu coordonatorul de program de studiu					
2. Spații de învățare	2.a. Amfiteatre, săli de clasă, laboratoare (dotări, confort, funcționalitate)					
	2.b. Săli de lectură/spații de învățare (confort, locuri suficiente, orar)					
	2.c. Dotarea bibliotecii					
3. Eficiența și eficacitatea metodelor de predare-învățare	3.a. Folosirea noilor tehnologii (videoproiector, e-mail, echipamente multimedia)					
	3.b. Atitudinea generală a cadrelor didactice față de studenți (disponibilitate, amabilitate, abilitate de comunicare)					
	3.c. Obiectivitatea și corectitudinea evaluărilor și notărilor					
4. Oportunități de învățare extracurriculare	4.a. Mediu asociativ studentesc (organizații studentești, cluburi sportive studentești)					
	4.b. Practică în firme, internshipuri, ERASMUS+					
	4.c. Sprijinul și implicarea Universității în participarea studenților la diverse manifestări științifice, culturale, sportive găzduite în cadrul Universității și în alte centre universitare					
5. Aspecte generale privind Universitatea	5.a. Sunt satisfăcut de mediul de dezvoltare profesională și personal oferit de Universitatea din Petroșani					
	5.b. Am încredere că diploma obținută va fi garanția					



	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ</b>	Cod P0-17
	<b>EVALUAREA SATISFACTIEI STUDENȚILOR CU PRIVIRE LA MEDIUL DE ÎNVĂȚARE</b>	Data: 15.06.2020
		Ed. 1 Rev. 3
		Pag. 7 din 10

	unor competențe profesionale valoroase pe piața muncii și în viață					
	5.c. Aș fi dispus să urmez și alt program de formare profesională la Universitatea din Petroșani					
	5.d. Aș recomanda această instituție de învățământ superior și altor persoane					
	5.e. Universitatea din Petroșani este deschisă să primească feed-back din partea studenților pentru a-și îmbunătăți activitatea					

În situația în care răspunsurile dvs. au valori mai mici sau egale cu 3, aveți posibilitatea să vă motivați alegerea, scriind un scurt comentariu legat de situația ce vă nemulțumește și recomandări de ameliorare a acesteia, acestea urmând a fi folosite pentru a vă crește nivelul de confort și satisfacție cu privire la mediul de învățare din Universitatea din Petroșani.

**Comentarii:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


.....

.....

.....

.....

**Vă mulțumim pentru sprijinul acordat !**

	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ</b>	Cod P0-17
	<b>EVALUAREA SATISFACȚIEI STUDENȚILOR CU PRIVIRE LA MEDIUL DE ÎNVĂȚARE</b>	Data: 15.06.2020
		Ed. 1 Rev. 3
		Pag. 8 din 10

Anexa 2


**CENTRALIZATORUL**  
**chestionarelor**  
**de evaluare a satisfacției studenților cu privire la mediul de învățare**

Nr. crt.	Aspect evaluat	Nr. total evaluări	Număr evaluări/Punctaj obținut						Media *	Calificativ **
			1	2	3	4	5	Fără răspuns		
<b>1.</b>	<b>Servicii administrative</b>									
1.a.	Cazare									
1.b.	Baza sportivă									
1.c.	Secretariat									
1.d.	Sistem de burse									
1.e.	Taxe percepute de Universitate									
1.f.	Site-ul web al Universității									
1.g.	Accesul la informații									
1.h.	Relația cu coordonatorul de program de studiu									
<b>2.</b>	<b>Spații de învățare</b>									
2.a.	Amfiteatre, săli de clasă, laboratoare (dotări, confort, funcționalitate)									
2.b.	Săli de lectură/spații de învățare (confort, locuri suficiente, orar)									
2.c.	Dotarea bibliotecii									
<b>3.</b>	<b>Eficiența și eficacitatea metodelor de predare-învățare</b>									
3.a.	Folosirea noilor tehnologii (videoproiector, e-mail,									



	echipament multimedia)									
3.b.	Atitudinea generală a cadrelor didactice față de studenți (disponibilitate, amabilitate, abilitate de comunicare)									
3.c.	Obiectivitatea și corectitudinea evaluărilor și notărilor									
4.	<b>Oportunități de învățare extracurriculare</b>									
4.a.	Mediu asociativ studențesc (organizații studențești, cluburi sportive studențești)									
4.b.	Practică în firme, internshipuri, ERASMUS									
4.c.	Srijinul și implicarea Universității în sprijinirea participării studenților la diverse manifestări științifice, culturale, sportive găzduite în cadrul Universității și în alte centre universitare									
5.	<b>Aspecte generale privind Universitatea</b>									
5.a.	Sunt satisfăcut de mediul de dezvoltare profesională și personal oferit de Universitatea din Petroșani									
5.b.	Am încredere că diploma obținută va fi garanția unor competențe profesionale valoroase pe piața muncii și în viață									
5.c.	Aș fi dispus să urmez și alt program de formare profesională la Universitatea din Petroșani									



	<b>PROCEDURA OPERAȚIONALĂ</b>							Cod P0-17	
	<b>EVALUAREA SATISFACȚIEI STUDENȚILOR CU PRIVIRE LA MEDIUL DE ÎNVĂȚARE</b>							Data: 15.06.2020	
								Ed. 1 Rev. 3	
								Pag. 10 din 10	

5.d.	Aș recomanda această instituție de învățământ superior și altor persoane									
5.e.	Universitatea din Petroșani este deschisă să primească feed-back din partea studenților pentru a-și îmbunătăți activitatea									

\*Media se calculează ca medie ponderată prin înmulțirea numărului de evaluări cu punctajul obținut și raportarea la numărul total de evaluări.

\*\*Calificativul se acordă pe baza mediei obținute astfel: nesatisfăcător - NS: [1; 1,5); satisfăcător - S: [1,5; 2,5); mediu - M: [2,5; 3,5); bine - B: [3,5; 4,5); foarte bine - FB: [4,5; 5].