

Nr. 28389/18.11.2024

EVALUAREA SATISFACTIEI STUDENȚILOR ȘI A ALTOR PĂRȚI INTERESATE

COD: PO 08.01

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ

Președinte Senat
Conf. univ. dr. ing. Aurelia PĂTRAȘCU

	Prenumele și Numele	Semnătura	Data
Verificat președintele Comisiei pentru activități studentești	Conf. univ. dr. Dulgheru Mirela		28.11.2024
Verificat - Prorector activitate socială, resurse umane și parteneriatul cu mediul economico-social	Conf. univ. dr. Alina-Gabriela Brezoi		18.11.2024
Elaborat - director departament CCOC	Conf. univ. dr. Cristina Safta		11.11.2024

EDIȚIA: 2

REVIZIA: 0 1 2 3 4 5

**Acest document a fost avizat în Comisia de Monitorizare la data de 20.11.2024 și aprobat în
ședința Senatului Universității Petrol-Gaze din Ploiești din data de 28.11.2024**

Intră în vigoare la data aprobării în Senatul Universității Petrol-Gaze din Ploiești

PREZENTA DOCUMENTAȚIE ESTE PROPRIETATEA UNIVERSITĂȚII PETROL – GAZE DIN PLOIEȘTI
MODIFICAREA, MULTIPLICAREA SAU DIFUZAREA ACESTEIA FĂRĂ APROBAREA SCRISĂ A EMITENTULUI
ESTE INTERZISĂ, CONFORM LEGII 8/1996

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ		Cod document PO 08.01	
	Evaluarea satisfacției studenților și a altor părți interesate	Pag./Total pag.	3/8	
		Data	11.11.2024	
		Ediție/Revizie	2/ 0 1 2 3 4 5	

CUPRINS

1.SCOP		p4
2.DOMENIUL DE APLICARE		p4
3.DOCUMENTE DE REFERINȚĂ		p4
4.DEFINIȚII ȘI ABREVIERI		p4
5.PROCEDURA		p4
6.RESPONSABILITĂȚI		p6
7. INFORMAȚII DOCUMENTATE		p7
LISTA DE DIFUZARE		p8

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ		Cod document PO 08.01	
	Evaluarea satisfacției studenților și a altor părți interesate	Pag./Total pag.	4/8	
		Data	11.11.2024	
		Ediție/Revizie	2/ 0 1 2 3 4 5	

1. SCOP

Prezenta procedură stabilește modul în care se asigură evaluarea satisfacției studenților și a altor părți interesate cu privire la competențele dobândite și la calitatea resurselor și proceselor (serviciilor) oferite de Universitatea Petrol - Gaze din Ploiești și responsabilitățile persoanelor implicate în realizarea acestui proces în vederea creșterii calității acesteia.

2. DOMENIUL DE APLICARE

Prezenta procedură se aplică în Universitatea Petrol Gaze din Ploiești pentru evaluarea satisfacției studenților și a altor părți interesate în raport cu serviciile oferite de această instituție. Acestea privesc dotarea și folosirea bibliotecii, serviciile sociale (cămin, cantină), serviciile de consiliere, serviciile de secretariat, serviciile didactice (procesul de învățământ, consultanța de specialitate).

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- MC – Manualul Calității – ediția în vigoare;
- Carta Universității Petrol Gaze din Ploiești – ediția în vigoare;
- Regulament privind organizarea și funcționarea Centrului de Consiliere și Orientare în Carieră din cadrul Universității Petrol Gaze din Ploiești – ediția în vigoare;
- PS 01 – Informații documentate. Creare, actualizare și control – ediția în vigoare;
- PO 07.07 - Inițierea, aprobarea, monitorizarea, îmbunătățirea și evaluarea periodică a programelor de studiu – ediția în vigoare;
- Ordinul 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice.

4. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

4.1 Definiții

Compartiment – orice structură organizatorică din cadrul Universității Petrol Gaze din Ploiești (facultate, departament, secretariat, bibliotecă, etc.).

Serviciu – activitate de ordin academic sau social desfășurată de un compartiment care trebuie să asigure satisfacerea cerințelor studenților și a altor părți interesate.

4.2 Abrevieri

UPG - Universitatea Petrol-Gaze din Ploiești
CCOC - Centrul de Consiliere și Orientare în Carieră

5. PROCEDURA

5.1. GENERALITĂȚI

Evaluarea satisfacției studenților și a altor părți interesate cu privire la mediul academic permite identificarea punctelor forte, dar și a aspectelor ce ar putea fi ameliorate, constituind

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ		Cod document PO 08.01	
	Evaluarea satisfacției studenților și a altor părți interesate	Pag./Total pag.	5/8	
		Data	11.11.2024	
		Ediție/Revizie	2/ 0 1 2 3 4 5	

punctul de plecare în elaborarea strategiilor privind creșterea calității serviciilor oferite. Acest proces implică colectarea, analiza și utilizarea datelor pentru a înțelege în ce măsură studenții se declară satisfăcuți de calitatea serviciilor educaționale, dar și a altor facilități existente în campusul universitar.

Evaluarea satisfacției studenților și a altor părți interesate este responsabilitatea CCOC, conform regulamentului de organizare și funcționare și se realizează periodic, conform cerințelor legale și reglementate aplicabile.

În situații excepționale evaluarea poate fi realizată și la solicitarea unui departament didactic sau a unei terțe părți interesate.

5.2. OBIECTIVELE EVALUĂRII

- definirea datelor și a informației necesare pentru evaluarea nivelului de satisfacție a studenților cu privire la mediul academic;
- coordonarea eficientă a fluxului informațional pentru acordarea rapidă a răspunsului la solicitările studenților
- identificarea și implementarea acțiunilor necesare îmbunătățirii calității procesului de instruire.

5.3. ETAPELE PROCESULUI DE EVALUARE A SATISFACȚIEI STUDENȚILOR ȘI A ALTOR PĂRȚI INTERESATE

5.3.1. Evaluarea satisfacției studenților și a altor părți interesate se face:

- ca parte integrantă a activității specifice a CCOC, conform misiunii și obiectivelor precizate prin regulamentul CCOC. Aceasta se realizează anual.
- la cererea unui departament/compartiment, ca expresie a intereselor acestuia pe termen scurt, mediu sau lung, în vederea monitorizării și îmbunătățirii programelor de studii. Directorul de departament/ responsabilul unui program de studii transmite către CCOC o cerere prin care solicită datele necesare precum și scopul solicitării acestora;

5.3.2. Directorul CCOC, în colaborare cu membrii CCOC, identifică și aprobă principalele servicii asupra cărora se va face evaluarea satisfacției studenților și a altor părți interesate.

5.3.3. Directorul CCOC, în colaborare cu personalul CCOC, elaborează instrumentele necesare evaluării satisfacției studenților și altor părți interesate pentru fiecare categorie de servicii în parte (chestionare/fișe de evaluare).

5.3.4. Membrii Comisiei de orientare profesională a studenților Universității Petrol-Gaze din Ploiești distribuie studenților/părților interesate instrumentele elaborate în vederea colectării datelor.

5.3.5. Directorul CCOC, în colaborare cu personalul CCOC, analizează și interpretează datele colectate în vederea întocmirii raportului de evaluare a satisfacției studenților și a altor părți interesate;

5.3.6. Directorul CCOC înaintează spre avizare către Consiliul de administrație și spre informare structurilor academice, sociale direct interesate de rezultatele evaluării, raportul privind rezultatele evaluărilor satisfacției studenților și a altor părți interesate aprobate de către Consiliul CCOC.

5.3.7. Indicatorii cantitativi și calitativi privind evaluarea se stabilesc anual în funcție de necesitățile indentificate de către directorul CCOC, conform standardelor de calitate impuse.

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ		Cod document PO 08.01	
	Evaluarea satisfacției studenților și a altor părți interesate	Pag./Total pag.	6/8	
		Data	11.11.2024	
		Ediție/Revizie	2/ 0 1 2 3 4 5	

5.4 ANALIZA DATELOR

Datele obținute sunt prelucrate de către CCOC având în vedere gradul de satisfacție resimțit de studenți în relație cu următorii indicatori:

- calitatea actului didactic,
- diversitatea și adecvarea modalităților de petrecere a timpului liber;
- sistemul de acordare a burselor;
- infrastructura și resursele existente la nivel de universitate;
- posibilitățile de integrare profesională ulterioare absolvirii.

5.5 UTILIZAREA ȘI INTEGRAREA DATELOR

În cadrul UPG, analiza indicatorilor prezentați la punctul 5.4 poate contribui la:

- îmbunătățirea calității actului didactic prin revizuirea programelor de studii, respectiv prin adaptarea curriculumului, a strategiilor de lucru, a modalităților de interacțiune cadru didactic-student etc. la nevoile publicului țintă;
- îmbunătățirea serviciilor de consiliere profesională pentru studenți, bazându-se pe datele colectate pentru a oferi îndrumare mai eficientă și personalizată;
- diversificarea serviciilor de suport oferite de universitate și creșterea calității celor deja existente;
- publicarea rezultatelor evaluării pentru a oferi transparență și pentru a informa publicul despre succesul și provocările sistemului de învățământ superior;
- furnizarea de feedback detaliat Universității pentru a sprijini procesul de autoevaluare și îmbunătățire continuă.

5.6 IMPACTUL MONITORIZĂRII

În cadrul UPG evaluarea satisfacției studenților și a altor părți interesate conduce la:

- îmbunătățirea calității procesului educațional prin realizarea de intervenții concrete, de natură să genereze schimbările scontate în ceea ce privește activitatea de predare-învățare-evaluare;
- conștientizarea de întreg personalul implicat în activitatea educativă a acelor aspecte ce necesită ameliorări;
- dezvoltarea de proiecte educaționale în măsură să genereze o implicare mai crescută și un grad de satisfacție sporit.

6 RESPONSABILITĂȚI

6.1 Consiliul de administrație

- Aprobă Raportul privind rezultatele evaluărilor satisfacției studenților și a altor părți interesate.

6.2 Directorul CCOC

- Inițiază și asigură desfășurarea procesului de evaluare a satisfacției studenților și a altor părți interesate;
- Asigură mijloacele necesare realizării anchetelor privind evaluarea satisfacției studenților și a altor părți interesate;

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ		Cod document PO 08.01	
	Evaluarea satisfacției studenților și a altor părți interesate		Pag./Total pag.	7/8
			Data	11.11.2024
			Ediție/Revizie	2/ 0 1 2 3 4 5

- Participă la elaborarea chestionarelor/fișelor necesare pentru evaluarea satisfacției studenților și altor părți interesate pentru fiecare categorie de servicii în parte;
- Monitorizează realizarea anchetelor privind evaluarea satisfacției studenților și a altor părți interesate;
- Transmite către Consiliul de administrație Raportul privind rezultatele evaluărilor satisfacției studenților și a altor părți interesate;
- Analizează și implementează sugestiile de optimizare a anchetelor de realizare a evaluării satisfacției studenților și a altor părți interesate în activitatea CCOC.

6.3 Personalul CCOC

- Elaborează chestionarele/ fișele necesare pentru evaluarea satisfacției studenților și altor părți interesate pentru fiecare categorie de servicii în parte;
- Realizează evaluarea satisfacției studenților și a altor părți interesate.

6.4 Membrii Comisiei de orientare profesională a studenților Universității Petrol-Gaze din Ploiești

- Distribuie studenților/părților interesate instrumentele de evaluare, elaborate în vederea colectării datelor.

7 INFORMAȚII DOCUMENTATE

Denumire formular/document	Cod formular	Elaborat	Aprobat	Nr. exemplare	Păstrare/ Perioada păstrare	Perioada de arhivare (ani)
Raportul anual privind rezultatele evaluării satisfacției studenților și a altor părți interesate în raport cu serviciile oferite de UPG.	-	CCOC	Consiliul de Administrație	2	1 exemplar Rectorat 1 exemplar CCOC /5 ani	-
Procesul-verbal/procesele - verbale de analiză a evaluării satisfacției studenților și a altor părți interesate față de serviciile oferite de UPG	-	CCOC	-	1	CCOC / 5 ani	-
Chestionarele necesare realizării anchetelor privind realizarea evaluării satisfacției studenților și a altor părți interesate față de serviciile oferite de UPG (chestionare profesionale, chestionare și fișa client extern, fișe privind gradul de satisfacție al diferiților beneficiari interni și externi).	-	CCOC	-	1	CCOC / 5 ani	-

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ		Cod document PO 08.01	
	Evaluarea satisfacției studenților și a altor părți interesate		Pag./Total pag.	8/8
			Data	11.11.2024
			Ediție/Revizie	2/0 1 2 3 4 5

LISTA DE DIFUZARE*

Ex. nr.	Destinatar					Numele/ Semnătura		Data difuzării
1.	Conf.univ.dr.ing. Alin Diniță – Rector UPG							
2.	Conf.univ.dr. Alina Gabriela Brezoi-Prorector							
3.	Conf.univ.dr.ing. Cristian Eparu – Decan Facultatea IPG							
4.	Conf.univ.dr.ing. Marius Bădicioiu – Decan Facultatea IME							
5.	Șef.lucr.univ.dr.ing. Cristina Maria Dușescu – Decan Facultatea TPP							
6.	Prof.univ.dr. Mihaela Suditu – Decan Facultatea LS							
7.	Prof.univ.dr. Irina Gabriela Radulescu – Decan Facultatea SE							
ÎNTOCMIT			VERIFICAT			APROBAT		
Numele	Cristina Safta	Data	Numele	Alina Brezoi	Data	Numele	A.C. Drumeanu	Data
Semnătura		18.11.2024	Semnătura		18.11.2024	Semnătura		18.11.2024

* Procedura după aprobare se difuzează astfel:

- prin publicare, pe site-ul UPG/intranet;
- prin comunicare utilizând registratura UPG, în format electronic, conducătorilor structurilor din cadrul UPG implicați în activitatea descrisă de procedură, conform listei de difuzare