

PROCEDURĂ

Cod: PO-67

Denumire: **PROCEDURĂ PRIVIND EVALUAREA SATISFACȚIEI STUDENȚILOR ÎN RAPORT CU DEZVOLTAREA PROFESIONALĂ ȘI PERSONALĂ ASIGURATĂ DE UNIVERSITATEA DE VEST “VASILE GOLDIȘ” DIN ARAD**

Această procedură a fost aprobată în ședința Senatului din

Rector

Prof. univ. dr. CORALIA ADINA COTORACI

	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
Elaborat	BOJA NICUSOR	Director D.A.C.	12.01.2022	
Verificat	BENȚE CRISTIAN	Prorector pentru strategia academică și programe de studii	14.01.2022	

PROCEDURĂ

Cod: P0-67

Denumire: **PROCEDURĂ PRIVIND EVALUAREA SATISFACȚIEI STUDENȚILOR ÎN RAPORT CU DEZVOLTAREA PROFESIONALĂ ȘI PERSONALĂ ASIGURATĂ DE UNIVERSITATEA DE VEST “VASILE GOLDIȘ” DIN ARAD**

1. Introducere

Prezenta procedură urmărește modul în care studenții în calitate de beneficiari și stakeholderi interni sunt satisfăcuți de oferta educațională a Universității de Vest „Vasile Goldiș” din Arad, pe baza unei proceduri unitare și folosind indicatorii de evaluare.

Evaluarea satisfacției permite identificarea punctelor tari și a celor slabe ale serviciilor și ofertei educaționale și îmbunătățirea continuă a poziției UVVG pe piața academică din țară și străinătate.

2. Definiții și abrevieri**2.1 Definiții**

Satisfacție - percepție a clientului/părților interesate despre măsura în care le-au fost îndeplinite cerințele explicite și implicite.

Evaluarea satisfacției - proces sistematic menit să determine cu obiectivitate măsura în care activitățile prestate de către organizație au răspuns cerințelor părților interesate, având drept scop fundamentarea procesului de îmbunătățire continuă a performanțelor organizației.

Indicatori de evaluare a satisfacției - criterii de apreciere obiectivă a măsurii de satisfacere de către organizație a cerințelor explicite și implicite ale clientului/părțile interesate.

Grup țintă - particularizare a clientului/părților interesate folosite în analiză.

Parte interesată - persoane sau grup de persoane care au un interes legat de performanța sau succesul unei organizații, de exemplu: clienți, salariați, partoni, syndicate, bancheri, comunitatea locală, alte organizații sau părți ale acestora, acționari, furnizori.

Organizație - ansamblu de persoane și facilități cu responsabilități, autorități și relații definite (universitate, sau părți ale acesteia: centre de cercetare, de excelență de învățământ continuu sau la distanță, departamente, facultăți, agenții, servicii, laboratoare, grupe de lucru, etc.).

2.2 Abrevieri

S.U. – Senatul Universitar

C.A. – Consiliul de Administrație

DAC – Departamentul pentru Asigurarea Calității

CEAC-U – Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității pe Universitate

P – Prorector pentru strategia academică și programe de studii

D – Decan

S – Secretariat

D.D – Director departament

UVVG - UNIVERSITATEA DE VEST “VASILE GOLDIȘ” DIN ARAD

3. Documente de referință

SR EN ISO 9001: 2015: Sisteme de management al calității. Cerințe

SR I.S.O I.W.A. 2: linii directoare pentru aplicarea I.S.O.9001 în domeniul educației;

SR EN ISO 19.011:2011. Îndrumări pentru auditarea sistemului de management al calității și al mediului

Legea Învățământului Superior nr.199/2023

Manualul calității;

Carta UVVG;

4. Descrierea activităților și responsabilităților

Nr. Crt.	Activități/Etape	Răspunde	Mod de desfășurare/termene
1.	Definirea grupului țintă (studentii)	D,DD,S	Anual
2.	Stabilirea metodei și a mijloacelor de colectare a datelor	P, CEAC-U, DAC	Anual
3.	Stabilirea Grilei Indicatorilor de evaluare a satisfacției	P, CEAC-U, DAC	Anual
4.	Colectarea și prelucrarea datelor	D,DD,DAC	Anual
5.	Interpretarea rezultatelor din Arad și Filiale	D,DD,DAC	Anual
6.	Elaborarea Planului de Îmbunătățire	P,D,DD,DAC	Anual
7.	Aprobarea Planului de Îmbunătățire	CA, SU	Anual
8.	Implementarea Planului de Îmbunătățire	P,D,DD	Anual

5. Înregistrări

Cod formular	Denumire formular	Nr. Pag.	Locul arhivei	Durata păstrării
F01 – PO 67	Chestionar de satisfacție	5	Facultăți	5 ani

6. Lista de difuzare

Nr. Crt.	Facultate/ Departament	Nume prenume	Data primirii	Semnătura	Data retragerii	Semnătura
1.	Facultăți / departamente din facultăți					
2.	Prorector pentru strategia academică și programe de studii					

Nr. Crt.	Facultate/ Departament	Nume prenume	Data primirii	Semnătura	Data retragerii	Semnătura
3.	Departamentul DAC					
4.	Oficiul Juridic					
5.	Pagina WEB					