

COD: PS - 6	Procedura de sistem privind APRECIEREA GRADULUI DE SATISFACȚIE A STUDENȚILOR	Ediția a 2-a
-----------------------	--	---------------------

1. Lista responsabililor de elaborarea, verificarea și aprobarea ediției în cadrul procedurii de sistem

Elemente privind reponsabilitii/ operațiunea	Nume, prenume	Funcție	Data	Semnătura
Elaborat	Angela Barbaiani	metodist	09. 08. 2017	
Verificat	Adelina Revenco	șef secție	11. 08. 2017	
Avizat	Tatiana Potîng	prorector	05. 09. 2017	
Aprobat	Maria Duca	rector	08. 09. 2017	

2. Lista de difuzare a ediției procedurii de sistem

Scopul difuzării	Subdiviziune	Funcția	Data	Semnătura
Aplicare	Decanate	CS		
Informare	Facultăți, departamente, secții	CS		
Arhivare	SCDMC	metodist		

3. Scop: procedura reglementează modul de realizare a evaluării gradului de satisfacție al studenților și are drept scop cunoașterea percepției studenților privind calitatea procesului didactic, resurselor și spațiilor de învățare, serviciilor prestate de instituție.

4. Domeniul de aplicare: procedura se aplică în toate facultățile din cadrul Universității Academiei de Științe a Moldovei pentru studenții de la licență, masterat și doctorat, la finele cursului.

5. Documente de referință: *Codul educației, Regulamentul instituțional privind organizarea studiilor în baza SNCS, Regulamentul instituțional de organizare a SMC, Regulamentul instituțional privind activitatea studenților, Regulamentul cu privire la organizarea ciclului II – studii superioare de master, Regulamentul privind organizarea și desfășurarea studiilor superioare de doctorat, ciclul III.*

6. Definiții și abrevieri ale termenilor utilizați

Procedură de sistem - procedură cu caracter general, aplicabilă în UnASM, care descrie o activitate sau un proces ce se desfășoară la nivelul tuturor domeniilor și a subdiviziunilor.

Procedură operațională descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor domenii de activitate sau subdiviziuni. Prezentarea formalizată, în scris, a tuturor pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat în vederea realizării unei activități, a atribuțiilor și sarcinilor de serviciu.

Ediție a unei proceduri operaționale - forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri operaționale, aprobată și difuzată.

Revizie - acțiuni aprobate și difuzate de modificare, adăugare, suprimare, după caz, a uneia sau mai multor componente ale unei ediții a procedurii operaționale.

Model procedură - document de uz intern ce impune formatul procedurilor.

Subdiviziune - componentă structurală: Facultate/ Catedră/ Secție.

COD: PS - 6	Procedura de sistem privind APRECIEREA GRADULUI DE SATISFACȚIE A STUDENȚILOR	Ediția 2
------------------------------	--	-----------------

Aprecie – părere exprimată asupra valorii sau calității unei persoane sau a unui lucru.

Student - persoană care urmează cursurile unei universități sau ale unui institut de învățământ superior.

Doctorand – persoană care își pregătește teza de doctorat în cadrul unei instituții de învățământ superior sau de cercetări științifice.

Proces didactic – organizarea și desfășurarea procesului de predare-învățare-evaluare.

Resurse și spații de învățare – mijloacele și încăperile destinate procesului didactic.

Abrevieri

PS	Procedura de sistem
PO	Procedura operațională
CEMS	Comisia de evaluare și monitorizare a sondajelor
SCDMC	Secția Cercetare, Doctorat și Managementul Calității
SNCS	Sistemul Național de Credite de Studiu
CS	Conducător subdiviziune
SMC	Sistemul de Management al Calității

7. Descriere: Procedura de apreciere a gradului de satisfacție a studenților demarează printr-o dispoziție a prorectorului responsabil de domeniul Managementul calității.

- Sondajul se organizează o dată la ciclu de studii. Pentru colectarea datelor se utilizează chestionarul din anexă. Responsabil de actualizarea chestionarului este metodistul SCDMC.
- Chestionarul întrunește un set de întrebări cu scală de răspuns cu cinci trepte care are drept obiectiv identificarea feedback-ului.
- Timpul acordat pentru completare nu trebuie să depășească zece minute.
- Chestionarele se aplică și se colectează de către metodiștii din decanate.
- Chestionarele se completează de către student prin bifarea punctajului acordat.
- Centralizarea datelor se realizează de către CEMS alcătuită din trei persoane: responsabilul de la facultate, metodistul studii, metodistul responsabil de calitate din SCDMC.
- Comisia de asigurare a calității întocmește raportul cu propuneri de măsuri corective sau de îmbunătățire a calității serviciilor prestate, procesului didactic și a resurselor și spațiilor de învățare.
- Valorificarea recomandărilor din raport se realizează de către catedre, decanate.
- După caz, rapoartele se discută și la Consiliul facultății.
- Rezultatele sondajului și rapoartele se păstrează la SCDMC.

8. Formulare și anexe: *Chestionar PS - 6. Aprecierea gradului de satisfacție a studenților.*