

UNIVERSITATEA <i>SPIRU HARET</i>	PROCEDURA EVALUAREA SATISFACTIEI STUDENȚILOR	COD PO(S)-19	Ediția IV/206 Revizia 3
-------------------------------------	---	-----------------	-------------------------------

1. SCOP

Scopul acestei proceduri este de a prezenta modul de realizare a evaluării satisfacției studenților privind calitatea programelor de studii și măsurarea ieșirilor din procesul educațional în cadrul Universității *Spiru Haret*, precum și a responsabilităților aferente.

2. DOMENIUL DE APLICARE

Procedura se aplică în cadrul Universității *Spiru Haret* în toate facultățile și departamentele care oferă servicii educaționale prin programe de studii.

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- Legea învățământului superior nr. 199/2023, cu modificările și completările ulterioare;
- Hotărârea de Guvern nr. 962/2024 pentru aprobarea Metodologiei de evaluare externă a calității educației în învățământul superior;
- Standardele, standardele specifice și ghidul privind evaluarea externă a calității programelor de studii universitare
- Carta Universității *Spiru Haret*;
- Manualul de management al calității, Universitatea *Spiru Haret*.

4. ABREVIERI

În prezenta procedură sunt utilizate următoarele abrevieri:

- CEAC - Comisia pentru evaluarea și asigurarea calității;
- DMC - Departamentul pentru managementul calității;
- CEACF - Comisia pentru evaluarea și asigurarea calității pe facultate;
- PS - Program de studii;
- PI- Plan de învățământ;
- FD - Fișa disciplinei;
- SPSS- Sondaj privind procesul de satisfacție a studenților.

5. DESCRIERE

5.1. Generalități

5.1.1. Măsurarea satisfacției studenților este activitatea de evaluare a calității prin următorii indicatori de intrare și de ieșire din procesul educațional la Universitatea *Spiru Haret*:

a. Cantitativi

Indicatori de intrare

- numărul de studenți înmatriculați (diferențiat pe programe de licență, master și studii postuniversitare);

Indicatori de ieșire

- numărul de studenți care au fost prezenți la examenele semestriale;
- numărul de studenți care au promovat examenele semestriale;
- numărul de studenți care nu au promovat examenele semestriale.

Elaborat DMC	Avizat CEAC	Aprobat SENAT	Data 27.04.2026	1
-----------------	----------------	------------------	--------------------	---



UNIVERSITATEA <i>SPIRU HARET</i>	PROCEDURA EVALUAREA SATISFACȚIEI STUDENȚILOR	COD PO(S)-19	Ediția IV/2026 Revizia 3
-------------------------------------	---	-----------------	--------------------------------

b. Calitativi

Indicatori de intrare

- nivelul calitativ al programelor de studii oferite;
- nivelul calitativ al competențelor conferite prin programele de studii;
- nivelul calitativ al resurselor de învățare oferite în timpul studiilor;
- nivelul calitativ al comunicării cu cadrele didactice și ceilalți studenți;
- nivelul calitativ al evaluării semestriale pe parcurs;
- nivelul calitativ al evaluării finale semestriale.

Indicatori de ieșire

- nivelul calitativ al pregătirii teoretice;
- nivelul calitativ al pregătirii practice;
- nivelul calitativ al pregătirii în domeniul IT;
- diferențierea nivelului calitativ al studenților la studii IF, IFR și ID;
- nivelul calitativ al relațiilor studenților cu universitatea.

5.1.2. Măsurarea satisfacției studenților se face: 100% la finalizarea sesiunii de examen în fiecare semestru.

5.1.3. Măsurarea satisfacției studenților se face prin ancheta sociologică.

5.2. Modalitatea de organizare a anchetei sociologice și responsabilități

5.2.1. Organizarea anchetei sociologice se face semestrial, la începerea sesiunii de examene iarnă, vară și toamnă.

5.2.2. Responsabilitatea organizării anchetei sociologice este a decanului facultății.

5.2.3. Responsabilitatea realizării soft-ului privind includerea formularului de culegere a datelor în platforma Blackboard și de transfer a datelor colectate la facultate este a Direcției IT.

5.2.4. Conducerea anchetei se realizează de către responsabilul de program de studii.

5.2.5. Pentru culegerea datelor se utilizează formularul F1/PO(S)-19, Anexa 1.

5.2.6. Culegerea datelor se realizează electronic prin platforma Blackboard.

5.2.7. Modalitatea de culegere a datelor este directă, prin completarea formularelor de către studenți înainte de începerea evaluării finale semestriale (examenelor de semestru).

5.2.8. Formularele completate electronic se transmit de către Direcția IT facultăților în baza de date SPSS.

5.2.9. Prelucrarea datelor se face prin utilizarea soft-ului SPSS, după introducerea în baza de date SPSS a formularelor de chestionar de către Comisia pentru evaluarea și asigurarea a calității din fiecare facultate/departament.

5.2.10. Rezultatele obținute sunt predate responsabilului de program de studii, care întocmește raportul de evaluare a satisfacției studenților.

5.2.11. Responsabilul de program de studii pregătește dosarul cu toate chestionarele introduse în baza de date, rezultatele obținute și raportul întocmit sub forma printată și electronic. Dosarul se arhivează la departamentul de studii.

5.2.12. Raportul se prezintă spre analiza și propuneri de măsuri corective sau de îmbunătățire a calității în ședința de departament de studii.

5.2.13. Măsurile aprobate în departamentul de studii sunt validate de Consiliul facultății.

5.2.14. Un exemplar electronic din dosarul de sondaj al evaluării satisfacției studenților se depune la DMC.

5.2.15. Rezultatele obținute în urma prelucrării datelor au caracter public și pot fi utilizate pentru analize cu caracter științific.

Elaborat DMC	Avizat CEAC	Aprobat SENAT	Data 15.11.2017	2
-----------------	----------------	------------------	--------------------	---

UNIVERSITATEA <i>SPIRU HARET</i>	PROCEDURA EVALUAREA SATISFACȚIEI STUDENȚILOR	COD PO(S)-19	Ediția IV/206
			Revizia 3

5.3. Asigurarea calității sondajului

5.3.1. Calitatea procesului de evaluare a satisfacției studenților constă în asigurarea corectitudinii utilizării formularelor de chestionar și a soft-ului SPSS.

5.3.2. Analiza calității procesului de evaluare a satisfacției studenților se face de către Comisia pentru evaluarea și asigurarea calității pe facultate sau de un auditor intern desemnat în acest scop.

5.3.3. Auditorul prezintă Comisiei pentru evaluarea și asigurarea calității pe facultate un raport de audit, conform Procedurii PS-11.

5.3.4. Rezultatele analizei se discută în cadrul departamentului. Propunerile rezultate se aprobă de Consiliul facultății care decide asupra acțiunilor de îmbunătățire necesare.

6. RESPONSABILITĂȚI PRIVIND PROCEDURA

a. Senatul Universității

- aprobă procedura;
- aprobă reviziile procedurii.

b. Rectorul Universității

- impune aplicarea procedurii.

c. Comisia pentru evaluarea și asigurarea calității CEAC

- avizează implementarea/modificarea/retragerea procedurii.

d. Departamentul pentru managementul calității MC

- elaborează, verifică, difuzează, înregistrează, arhivează procedura.

e. Decani, directori de departamente, personal didactic

- aplică procedura.

7. AVIZĂRI, MODIFICĂRI ALE PROCEDURII

7.1. Procedura se avizează de CEAC și se aprobă de Senatul Universității *Spiru Haret*.

Pe baza experienței urmează să se formuleze propuneri de îmbunătățire a procedurii.

7.2. Modificările se inițiază de către orice structură organizațională din cadrul universității. Propunerea se înaintează CEAC prin DMC.

7.3. Modificările din capitolul 5 conduc la elaborarea unei noi ediții.

Modificările din celelalte capitole conduc la revizia ediției curente.

7.4. Orice ediție sau revizie este avizată de CEAC și se aprobă de către Senatul Universității *Spiru Haret*.

7.5. Procedura a fost aprobată de Senat în ședința din data 02.02.2010 și modificată la 29.09.2011, 17.09.2013, 25.01.2017, 15.11.2017 și 27.04.2026

8. ANEXE ȘI FORMULARE

Anexa 1 Chestionar de evaluare a satisfacției studenților -Formular F1/PO(S)-19.

**Președintele Senatului,
Prof. univ. dr. Florin Făiniși**

Elaborat DMC	Avizat CEAC	Aprobat SENAT	Data 27.04.2026	3
-----------------	----------------	------------------	--------------------	---

UNIVERSITATEA SPIRU HARET	PROCEDURA EVALUAREA SATISFACȚIEI STUDENȚILOR	COD PO(S)-19	Ediția IV/2026
			Revizia 3

Anexa 1

CHESTIONAR DE EVALUARE A SATISFACȚIEI STUDENȚILOR
Formular F1/PO(S)-19

Stimați studenți,
Prin completarea acestui chestionar contribuiți activ la îmbunătățirea procesului de învățământ de la Universitatea Spiru Haret și astfel la asigurarea competențelor și așteptărilor dvs. Vă rugăm să bifați cu X în căsuța aferentă răspunsului care vi se pare adecvat opiniei dvs. cu privire la afirmațiile despre nivelul de calitate din tabelul de mai jos!
Mulțumim pentru colaborare și sinceritate!

I. Date de identificare (Blackboard)

Universitatea Spiru Haret			
Facultatea	Se alege din lista facultăților		
Denumire program de studii	Se alege din lista programelor de studii din cadrul facultăților		
Nivel de studii	Se alege între: licența; master; program postuniversitar		
Forma de învățământ	Se alege între: IF; IFR; ID		
Perioada de studii (din anul ...pana in anul...)	Se alege anul: din ... până în ...	Data completării	Se alege data

II. Date pentru prelucrare statistică

1. Adresa actuală Localitate

Se alege din lista localităților

 Județ

Se alege din lista județelor

2. Vârsta (ani) Se alege din următoarele grupe de vârstă:

Pana la 24	25-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51 și peste
------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------------

3. Situația socială pe piața muncii Se alege din următoarele grupe:

Angajat	Șomer*	Neangajat	PFA**	Unic asociat	Asociat	Acționar
---------	--------	-----------	-------	--------------	---------	----------

Nota: * Înregistrat la Oficiul de șomaj; ** Persoană fizică autorizată

4. Poziția actuală în organizație a studentului:

(în cazul persoanelor angajate, conform contractului de muncă)

--

5. Prezența la cursuri Se alege din grupele următoare:

100%	80-99%	60-79%	40-59%	20-39%	Până la 19%	Deloc
------	--------	--------	--------	--------	-------------	-------

6. Prezența la seminarii/lucrări practice/laboratoare Se alege din grupele următoare:

100%	80-99%	60-79%	40-59%	20-39%	Până la 19%	Deloc
------	--------	--------	--------	--------	-------------	-------

Elaborat DMC	Avizat CEAC	Aprobat SENAT	Data 15.11.2017	4
-----------------	----------------	------------------	--------------------	---

UNIVERSITATEA <i>SPIRU HARET</i>	PROCEDURA EVALUAREA SATISFACTIEI STUDENȚILOR	COD PO(S)-19	Ediția IV/206
			Revizia 3

III. Chestionar

Nivelul de calitate

(Acord cu afirmația: 3=maxim; 2=mediu; 1=minim; 0=nu știu)

Se alege nivelul și se bifează în căsuța corespunzătoare

Nr. Crt.	Afirmație/ Indicator pentru măsurarea satisfacției studentului	3	2	1	0
1	<i>Curricula universitară</i> a programului de studii la care v-ați înscris corespunde așteptărilor dvs privind cerințele profesionale ale posturilor cu studii superioare de pe piața muncii				
2	Din analiza competențelor înscrise în <i>fișele disciplinelor</i> din planul de învățământ al semestrului <i>se constata corelarea</i> acestora cu necesitățile posturilor de pe piața muncii				
3	<i>Cursurile predate</i> în timpul semestrului corespund așteptărilor dvs din punct de vedere al conținutului de cunoștințe teoretice				
4	<i>Seminariile/laboratoarele/lucrările practice</i> din timpul semestrului corespund așteptărilor dvs din punct de vedere al conținutului de cunoștințe practice				
5	<i>Pregătirea dvs teoretică</i> , din timpul semestrului, prin efort propriu va satisface				
6	<i>Pregătirea dvs, practică</i> , din timpul semestrului, prin efort propriu va satisface				
7	<i>Utilizarea tehnologiei informației</i> (computerelor, internetului etc.) la seminarii/laboratoare, studiul la biblioteca virtuală, evaluarea cunoștințelor, comunicare, informare) în timpul semestrului vă este facilitată de facultate				
8	<i>Resursele de învățare</i> (manuale, ghiduri, pagini Web pe Internet, materiale electronice pe Blackboard etc.) la care ați avut acces în timpul semestrului <i>sunt adecvate și utile</i> în procesul dvs. de învățare				
9	<i>Comunicarea</i> cu cadrele didactice și cu ceilalți studenți (directa, electronică) din timpul semestrului a contribuit la procesul dvs. de învățare				
10	<i>Evaluarea cunoștințelor pe parcurs</i> în timpul semestrului este obiectivă și contribuie la dobândirea competențelor teoretico-practice necesare				
11	<i>Evaluarea finală semestrială</i> (examen la disciplinele din planul de învățământ) este obiectivă și contribuie decisiv la fixarea cunoștințelor necesare				

Elaborat DMC	Avizat CEAC	Aprobat SENAT	Data 27.04.2026	5
-----------------	----------------	------------------	--------------------	---

UNIVERSITATEA SPIRU HARET	PROCEDURA EVALUAREA SATISFACTIEI STUDENȚILOR	COD PO(S)-19	Ediția IV/2026
			Revizia 3

12	<i>Baza materială</i> pentru desfășurarea activităților din procesul de învățământ este adecvată și răspunde așteptărilor dvs.				
13	<i>Relația cu secretariatul</i> facultății vă satisface așteptările dvs.				
14	<i>Participarea dvs.</i> la viața Universității (cursuri, seminarii/laboratoare, cercuri științifice studențești, sesiuni de comunicări științifice studențești, activități de creație, întâlniri distractive studențești, expoziții, competiții etc.) vă face să vă considerați un <i>membre activ</i> (haretist) al comunității academice a Universității				
Nivel calitativ general <i>FB=foarte bine; B= bine; S=suficient; I= insuficient; 0= nu știu</i>					
Recomandări					

Elaborat DMC	Avizat CEAC	Aprobat SENAT	Data 15.11.2017	6
-----------------	----------------	------------------	--------------------	---