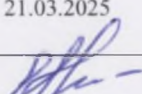
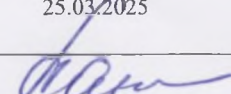
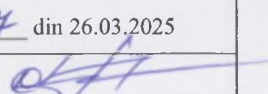


PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ**PO 9.1.2/1****EVALUAREA SATISFACȚIEI
BENEFICIARULUI**

	ELABORAT	COORDONAT	APROBAT
RESPONSABIL	Vaculovschi Elena Dr.conf.univ. Șef DMCDCS	Casian Angela Dr.conf.univ. Prim-prorector, prorector cu activitate didactică	Stratan Alexandru Rector ASEM, Prof. univ., dr. hab. m.c. AȘM Președinte al Senatului
DATA	21.03.2025	25.03.2025	Proces verbal al Senatului nr. 7 din 26.03.2025
SEMNĂTURA			

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ**CUPRINS:**

1. SCOP	3
2. DOMENIU DE APLICARE	3
3. TERMINOLOGIE ȘI ABREVIERI UTILIZATE	4
3.1. TERMINOLOGIE	4
4. DESCRIEREA ACTIVITĂȚII	4
4.1. PREVEDERI GENERALE.....	4
4.2. EVALUAREA SATISFACȚIEI STUDENȚILOR / MASTERANZILOR / DOCTORANZILOR	5
4.3. EVALUAREA CALITĂȚII PREDĂRII.....	5
4.4. EVALUAREA SATISFACȚIEI ANGAJATORILOR	6
4.5. EVALUAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARILOR ALTOR SERVICII PRESTATE DE ASEM	6
4.6. RAPORTAREA ȘI ANALIZA REZULTATELOR EVALUĂRII SATISFACȚIEI BENEFICIARILOR	7
4.7. ANALIZĂ DATE	8
5. SARCINI ȘI RESPONSABILITĂȚI.....	8
6. REFERINȚE.....	10
7. DISTRIBUIRE.....	10

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ**1. SCOP**

Evaluarea satisfacției beneficiarilor se constituie ca o procedură operațională, cerință a SMC, în conformitate cu standardul ISO 9001:2015, pentru a asigura menținerea conformității SMC cu cerințele specificate.

Prezenta procedură operațională stabilește etapele, metodele, documentele și responsabilitățile necesare pentru derularea eficientă a procesului de evaluare a satisfacției clienților în cadrul ASEM.

Procedura operațională 9.1.2/1, Evaluarea satisfacției beneficiarului, are drept scop asigurarea calității procesului educațional, satisfacerea așteptărilor legitime ale beneficiarilor și menținerea standardelor academice, prin asumarea de către instituție a unui angajament ferm și constant față de nevoile acestora, contribuind astfel la consolidarea reputației ASEM pe termen lung.

2. DOMENIU DE APLICARE

Prezenta procedură se aplica pentru a măsura și monitoriza satisfacția beneficiarilor ASEM.

Aplicarea acestei proceduri urmărește:

- Identificarea tuturor nevoilor și așteptărilor beneficiarilor ASEM;
- Concentrarea procesului educațional/didactic asupra studentului;
- Identificarea și eliminarea cauzelor generatoare de neconformități în raport cu cerințele și așteptările beneficiarilor;
- Identificarea, elaborarea, implementarea unor acțiuni corective și preventive necesare;
- Analiza sistematică a datelor relevante cu privire la satisfacția beneficiarilor în contextul evaluării sistemului de management al calității (SMC) SMC de către conducerea ASEM;
- Monitorizarea și identificarea celor mai eficiente modalități de îmbunătățire continuă a calității și performanțelor activității didactice și de cercetare, precum și a condițiilor materiale/ logistice oferite de ASEM;
- Perfecționarea managementului relațiilor cu beneficiarii.

Procedura poartă caracter obligatoriu de cunoaștere și executare pentru:

- Direcția Management al Calității, Dezvoltare Curriculară și Studii - în ceea ce privește evaluarea satisfacției studenților;
- Serviciul Marketing, Parteneriate și Carieră al ASEM - în ceea ce privește evaluarea satisfacției angajatorilor;
- Școala de Formare Continuă - în ceea ce privește evaluarea satisfacției beneficiarilor de servicii;

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ

- Decanii facultăților, directorii școlilor masterale și doctorale, șefii de departamente și cadrele didactice din ASEM – în ceea ce privește evaluarea calității procesului de predare la cursuri, seminare și ore de laborator.

3. TERMINOLOGIE ȘI ABREVIERI UTILIZATE

3.1. TERMINOLOGIE

Beneficiarul este destinatarul unui serviciu prestat de către ASEM (abiturient, student, masterand, doctorand, angajator, cursant)

Satisfacție a clientului / beneficiarului este percepția acestuia despre măsura cantitativă și calitativă în care cerințele sale au fost îndeplinite, iar așteptările îndreptățite.

Abrevieri utilizate

ASEM – Academia de Studii Economice din Moldova

DCMDCS – Direcția Management al Calității, Dezvoltare Curriculară și Studii

DTI – Direcția Tehnologii Informaționale

PO – Procedura operațională

PS – Procedură a Sistemului de Management al Calității

SMC – Sistemul de Management al Calității

ȘD – Școala Doctorală

ȘFC - Școala de Formare Continuă

ȘMEEB – Școala Masterală de Excelență în Economie și Business

SMPC – Serviciul Marketing, Parteneriate și Carieră al ASEM

4. DESCRIEREA ACTIVITĂȚII

4.1. PREVEDERI GENERALE

În vederea identificării gradului de satisfacție din perspectiva beneficiarilor în raport cu calitatea serviciilor oferite, ASEM monitorizează și evaluează în mod continuu și sistematic măsura în care sunt satisfăcute cerințele explicite și implicite ale studenților din ciclurile de studii licență (ciclul I), masterat (ciclul II), doctorat (ciclul III), al angajatorilor și altor categorii de beneficiari ai serviciilor educaționale oferite de ASEM.

Procesul de evaluare a satisfacției beneficiarilor ASEM se desfășoară online prin aplicarea de chestionare, fiind ghidat de principiile transparenței, confidențialității și receptivității.

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ**4.2.EVALUAREA SATISFACȚIEI STUDENȚILOR / MASTERANZILOR / DOCTORANZILOR**

Gradul de satisfacție al studenților, masteranzilor și doctoranzilor în raport cu calitatea serviciilor educaționale oferite, este evaluat anual în conformitate cu planul elaborat și stabilit de către DMCDCS. Instrumentul principal utilizat în acest scop este - Chestionarul de tipul CSS 9.1.2/1 *CHESTIONAR DE EVALUARE A SATISFACȚIEI STUDENȚILOR PRIVIND CALITATEA SERVICIILOR ASEM*, elaborat și actualizat periodic de către DMCDCS. Chestionarul include notă explicativă în care este menționat scopul și modul de completare, precum și o serie de afirmații pentru fiecare domeniu analizat. Beneficiarii își exprimă gradul de satisfacție prin evaluarea veridicității acestor afirmații.

Link-ul către chestionarele on-line este transmis de către DMCDCS decanatelor facultăților, ȘMEEB și ȘD, care la rândul lor, solicită studenților, masteranzilor și doctoranzilor completarea acestora. Colectarea datelor va dura 2 săptămâni. Informația obținută din chestionarele completate este stocată la DMCDCS. Beneficiarii vor fi încurajați să ofere feedback sincer și constructiv, garantându-se confidențialitatea și anonimatul datelor colectate.

Facultățile, ȘMEEB și ȘD, precum și departamentele ASEM au posibilitatea de a realiza evaluări adiționale a gradului de satisfacție a studenților prin utilizarea unor instrumente de cercetare proprii, coordonând această activitate cu DMCDCS.

4.3.EVALUAREA CALITĂȚII PREDĂRII

Obiectivul principal al acestei activități este de a stabili, din perspectiva beneficiarilor instruirii (studenților/masteranzilor/doctoranzilor), calitatea predării disciplinelor, ținându-se cont de următorii factori de eficacitate:

- Gradul de pregătire și organizare a activităților de predare;
- Capacitatea de a stimula interesul și implicarea intelectuală a studenților;
- Prezentare și abilități de comunicare ale cadrului didactic;
- Calitatea interacțiunii profesor-student;;
- Evaluare și retroacțiune;
- Aprecieri generală a activității didactice.

Procesul de evaluare a cadrelor didactice de către studenți se va derula online, în fiecare semestru, la finele predării cursului, prin intermediul platformei MOODLE. Vor fi evaluate prelegerile, seminarele și/sau orele de laborator, ținându-se cont de activitatea didactică desfășurată în întreg semestrul și utilizându-se Chestionarul plasat pe platforma MOODLE.

Evaluarea se va realiza atât pentru cadrele didactice care predau disciplinele obligatorii, cât și pentru cadrele didactice care predau disciplinele opționale. Vor fi evaluate activitățile

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ

didactice desfășurate la unitățile de curs din cadrul fiecărui departament al ASEM, atât pentru învățământul cu frecvență, cât și pentru învățământul cu frecvență redusă.

Toate cadrele didactice au obligația de a aloca 10 minute în cadrul consultațiilor pentru examenul curent la disciplina predată pentru completarea Chestionarului plasat pe platforma MOODLE.

Cadrele didactice sunt încurajate să promoveze procesul de evaluare în rândul studenților și să-i stimuleze să participe la acestea, dar fără a încerca să influențeze rezultatele evaluării și fără a face comentarii pe marginea acestui proces. Profesorul, care predă disciplina la care se face evaluarea, va părăsi sala în care se desfășoară consultația pentru examen pe perioada cât studenții completează chestionarele.

Accesul la CHESTIONAR este deschis pe parcursul întregului semestru și se încheie la finalizarea sesiunii, în vederea realizării raportului.

4.4.EVALUAREA SATISFACȚIEI ANGAJATORILOR

Direcția Management al Calității, Dezvoltare Curriculară și Studii în colaborare cu Serviciul de Marketing, Parteneriate și Carieră al ASEM și Departamentele de profil formează baza de date a angajatorilor, cărora le transmit periodic Chestionare de tipul *CȘAn 9.1.2 CHESTIONAR PENTRU EVALUAREA SATISFACȚIEI ANGAJATORILOR (Anexa 4)*.

Chestionarul conține întrebări referitoare la nivelul de cunoștințe și abilități ale absolvenților ASEM, competențele formate și corespunderea acestora cu așteptările angajatorilor și cu cerințele pieței muncii.

Departamentele de profil vor aplica chestionarele incluse în jurnalele de practică ale studenților de la ciclul I și ciclul II, pentru a determina gradul de satisfacție al potențialilor angajatori cu privire la competențe profesionale pe care ASEM le propune de a forma studenților, pentru a fi competitivi în domeniile respective.

4.5.EVALUAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARILOR ALTOR SERVICII PRESTATE DE ASEM

Prestatorii altor servicii ce intra în structura ASEM (Școala de Formare Continuă) formează baza de date a beneficiarilor, cărora le transmite periodic Chestionare de tipul *CSC 9.1.2. CHESTIONAR PENTRU EVALUAREA SATISFACȚIEI CLIENȚILOR. (Anexa 5)*

Stocarea și analiza rezultatelor chestionarelor este efectuată de către structurile corespunzătoare (Școala de Formare Continuă).

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ**4.6. RAPORTAREA ȘI ANALIZA REZULTATELOR EVALUĂRII SATISFACȚIEI BENEFICIARILOR**

După prelucrarea statistică a chestionarelor, DMCDCS transmite rezultatele sondajului decanilor de facultate, directorilor ȘMEEB și ȘD, precum și șefilor de departamente respective, pentru aprecierea activității didactice în cadrul evaluărilor semestriale a performanței, promovarea concursului pentru ocuparea funcțiilor didactice/științifico-didactice și la repartizarea normei didactice. Rezultatele sondajului de apreciere a nivelului de satisfacție sunt prezentate în

La evaluarea satisfacției beneficiarilor se utilizează următoarea grilă de apreciere:

- 75 – 100% - beneficiar satisfăcut
- 50 – 75% - beneficiar parțial satisfăcut
- 0 – 50% - beneficiar nesatisfăcut.

Pornind de la gradul individual de satisfacție al fiecărui respondent, se calculează media aritmetică, valoare care, folosind aceeași grilă de apreciere, reprezintă gradul general de satisfacție al beneficiarilor.

La evaluarea calității predării se utilizează următoarea grilă de apreciere:

- 90 - 100% - nivel înalt al calității
- 75 - 90% - nivel mediu al calității
- 50 – 75% - nivel satisfăcător al calității
- Sub 50% - nivel nesatisfăcător al calității

În cazul beneficiarilor nesatisfăcuți (gradul de satisfacție este cuprins între 0-50%) se inițiază acțiuni corective, conform procedurii *PS 10.2.2 ACȚIUNI CORECTIVE*.

În cazul beneficiarilor care au indicat nivel parțial de satisfacție privind calitatea serviciilor prestate de ASEM, observațiile acestora, se supun analizei efectuate de management, conform procedurii de proces *PO 5.0 LEADERSHIP*, constituind potențial de îmbunătățire al sistemului de management al calității și proceselor interne de management.

Decanii facultăților vor obține de la DMCDCS rapoartele de evaluare pentru toate cadrele didactice care predau la programele de studii din facultatea pe care o au în responsabilitate, precum și raportul de evaluare a satisfacției studenților din facultatea respectivă.

Rezultatele fiecărui proces de evaluare a cadrelor didactice de către studenți și măsurile luate în urma acestuia vor fi diseminate și discutate în întâlniri organizate semestrial, la începutul fiecărui semestru, de conducerea fiecărei facultăți cu studenții, la nivel de facultate.

Șefii departamentelor vor obține de la DMCDCS rapoartele de evaluare pentru toate cadrele didactice din departamentul pe care îl au în responsabilitate.

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ

Șefii departamentelor au obligația de a analiza și prezenta rezultatele evaluării calității predării de către studenți, cadrelor didactice, în cadrul ședinței departamentului în care se examinează rezultatele sesiunii. În cazul înregistrării de către cadrele didactice a unui nivel *nesatisfăcător* al calității predării, șeful de departament va avea discuții individuale cu fiecare cadru didactic respectiv, monitorizând ulterior modul în care sunt implementate recomandările, precum și evoluția rezultatelor evaluărilor ulterioare.

Vor fi considerate reprezentative rezultatele evaluărilor la care au participat minimum 30% din totalul studenților înscriși la disciplinele ținute de profesor în perioada de referință.

4.7. ANALIZĂ DATE

Datele rezultate din prelucrarea chestionarelor se analizează de către conducerea ASEM și se identifică zonele potențiale de îmbunătățire a serviciilor prestate de ASEM în scopul creșterii satisfacției beneficiarilor față de serviciile prestate.

Raportul privind evaluarea nivelului de satisfacție a studenților privind calitatea serviciilor prestate de ASEM reprezintă informații publice și se afișează anual pe site-ul ASEM, în secțiunea subdiviziuni/ DMCDCS/ evaluare, după aprobare în cadrul Ședinței Senatului ASEM.

Acces la rezultatele evaluărilor calității predării pentru toate cadrele didactice din ASEM, au persoanele care sunt desemnate în următoarele funcții din ASEM:

- Prim-prorector, prorector cu activitatea didactică
- Șeful DMCDCS
- Specialistul responsabil de prelucrarea datelor obținute din evaluare, desemnat de șeful DMCDCS
- Programatorul superior, responsabil de gestiunea platformei MOODLE

Raportul privind calitatea predării este parte integrantă a raportului anual de activitate a departamentului/ facultății/ ȘMEEB/ ȘD/ DMCDCS.

5. SARCINI ȘI RESPONSABILITĂȚI

Procedura *PP 9.1.2/1 EVALUAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARULUI* prevede următoarele sarcini și responsabilități:

DMCDCS:

- Elaborează și ulterior actualizează Chestionarul pentru evaluarea satisfacției studenților / masteranzilor/ doctoranzilor și Chestionarul pentru evaluarea calității predării;
- Organizează în colaborare cu Direcția Tehnologii Informaționale procesul de evaluare a calității predării pentru toate cadrele didactice din ASEM;
- Organizează procesul de evaluare a satisfacției studenților/masteranzilor/ doctoranzilor;

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ

- Organizează în colaborare cu SMCP procesul de evaluare a satisfacției angajatorilor;
- Analizează și raportează în fața Senatului ASEM despre rezultatele evaluărilor;
- Prezintă informații Decanilor facultăților, Directorilor ȘMEEB și ȘD, precum și Șefilor de departamente din facultățile (școlile) respective despre rezultatele chestionării titularilor de curs evaluați, în termen de până la 2 săptămâni din momentul încheierii evaluării;
- În cazul constatării unui nivel de satisfacție sub 50%, sunt inițiate acțiuni corective, conform procedurii *PS 10.2.2. ACȚIUNI CORECTIVE*.

Decanatele ASEM, ȘMEEB și ȘD:

- Informează beneficiarii despre necesitatea evaluării, prin intermediul rețelelor sociale, notificărilor transmise beneficiarilor și solicită completarea chestionarelor sau altor tipuri de sondaje.
- Informează cadrele didactice despre obligația de a alocă 10 minute pentru completarea chestionarului plasat pe platforma MOODLE, în timpul consultațiilor pentru examenul curent la disciplina predată.
- Organizează întâlniri cu studenții, pentru a discuta măsurile aplicate în rezultatul analizei chestionarelor de evaluare.

Șefii de departamente

- Informează cadrele didactice despre importanța și necesitatea evaluărilor.
- Analizează rezultatele fiecărui proces de evaluare a cadrelor didactice de către studenți și, în caz de necesitate, poartă discuții individuale cu fiecare cadru didactic titular sau asociat care desfășoară activități didactice la programele de studii gestionate de departamentul pe care îl are în responsabilitate.

Cadrele didactice

- Promovează fiecare proces de evaluare în rândul studenților și îi încurajează pe acestea să completeze chestionarele de evaluare în număr cât mai mare.
- Alocă 10 minute pentru completarea chestionarului plasat pe platforma MOODLE, în cadrul consultațiilor pentru examenul curent la disciplina predată, fără a influența sub nici o formă procesul de evaluare desfășurat de studenți.

Serviciul de Marketing, Parteneriate și Carieră al ASEM (SMPC)

- Formează baza de date a angajatorilor;
- Participă la elaborarea și actualizarea chestionarelor pentru evaluarea satisfacției angajatorilor.

Prestatorii altor servicii ce intră în structura ASEM

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ

- Elaborează și ulterior actualizează chestionare pentru evaluarea satisfacției beneficiarilor;
- Transmite periodic beneficiarilor Chestionare pentru evaluarea satisfacției, și analizează nivelul de satisfacție al beneficiarilor;
- Transmite DMDCS rezultatele chestionării.

6. REFERINȚE

- Procedura *PO 9.1.2/1 EVALUAREA SATISFACTIEI BENEFICIARULUI* are legătură cu:
- MC MANUALUL SMC al ASEM (aprobat la ședința Senatului ASEM din 26 octombrie 2023), red. 03 – Capitolul 9,
- Procedura PS 7.5.3 Controlul documentelor,
- Procedura PS 7.5.4 Controlul înregistrărilor,
- Procedura PP 5.0 Leadership,
- Procedura PS 10.2.2 Acțiuni corective,
- Standardele ISO 9001:2015:
 - ISO 9001:2015 - Sisteme de management al calității. Cerințe;
 - ISO 9000:2015 - Sisteme de management al calității - Principii fundamentale și vocabular;
 - ISO 9004 : 2018 Managementul calității. Calitatea unei organizații. Îndrumări pentru obținerea unui succes durabil.
- Carta ASEM.

7. DISTRIBUIRE

Procedura *PP 9.1.2/1 EVALUAREA SATISFACTIEI BENEFICIARULUI* este distribuită de către Secretariatul ASEM în conformitate cu Lista de distribuire.