



**UNIVERSITATEA PEDAGOGICĂ DE STAT „ION CREANGĂ”
DIN CHIȘINĂU**

**PROCEDURA
OPERĂȚIONALĂ DE EVALUARE A CALITĂȚII SERVICIILOR EDUCAȚIONALE
DE CĂTRE BENEFICIARI ÎN CADRUL UNIVERSITĂȚII PEDAGOGICE DE STAT
„ION CREANGĂ” DIN CHIȘINĂU**

CHIȘINĂU, 2018



**UNIVERSITATEA PEDAGOGICĂ DE STAT „ION CREANGĂ”
DIN CHIȘINĂU**

**PROCEDURA
OPERAȚIONALĂ DE EVALUARE A CALITĂȚII SERVICIILOR EDUCAȚIONALE
DE CĂTRE BENEFICIARI ÎN CADRUL UNIVERSITĂȚII PEDAGOGICE DE STAT
„ION CREANGĂ” DIN CHIȘINĂU**

	Elaborat	Coordonat	Coordonat și verificat	Aprobat
Responsabil	LAPOȘINA Emilia, șef DACDC	CIORBĂ Constantin, prorector pentru învățământul cu frecvență redusă, formare continuă și activitate financiară	BARBĂNEAGRĂ Alexandra, prorector pentru activitatea didactică	CHICUȘ Nicolae, rector UPSC
Data	05.11.2018	12.11.2018	21.11.2018	Proces-verbal nr. 4 al ședinței Senatului UPSC din 29.11.2018
Semnătura				





CUPRINS

I.	DISPOZIȚII GENERALE	4
II.	SCOP, PRINCIPII, DOMENII DE APLICARE	4
III.	RESPONSABILITĂȚILE APLICĂRII PROCEDURII	5
IV.	ETAPELE PROCEDURII	6
V.	DISPOZIȚII FINALE	6



I. DISPOZIȚII GENERALE

1. Prezenta procedură stabilește metodologia de evaluare și cuantificare a nivelului de satisfacție a studenților și altor beneficiari ai serviciilor educaționale în Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă” din Chișinău (în continuare UPSC), precum și responsabilitățile actorilor implicați în această procedură.
2. Procedura operațională este elaborată în baza următoarelor documente normative:
 - *Codul Educației* nr.152 din 17 iulie 2014 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr. 319-324, art. 634)
 - *Recomandări cu privire la implementarea și îmbunătățirea sistemului de management al calității* (Dispoziția Ministerului Educației nr. 503 din 27 noiembrie 2014)
 - *Metodologia de evaluare externă a calității în vederea autorizării de funcționare provizorie și acreditării programelor de studii și a instituțiilor de învățământ profesional tehnic, superior și de formare continuă*. Anexa nr. 1 la Hotărârea Guvernului nr. 616 din 18 mai 2016
 - *Carta Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” din mun. Chișinău*, aprobată la ședința Senatului din 28 mai 2015
 - *Manualul Calității*, aprobat la ședința Senatului UPS „Ion Creangă” din Chișinău din 25.02.2016, proces-verbal nr. 6
 - *Regulamentul intern* al Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” din Chișinău, aprobat la ședința Senatului din 21.12.2017, proces-verbal nr. 5
 - *Regulamentul de asigurare a calității în cadrul Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” din Chișinău*, aprobat la ședința Senatului din 30.03.2017, proces-verbal nr. 7
 - *Regulamentul de evaluare internă a programelor de studii în cadrul Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă”*, aprobat la ședința Senatului din 30.03.2017, proces-verbal nr. 7.
3. Orientarea calității serviciilor educaționale și de cercetare de către studenți este unul din obiectivele generale ale politicii de asigurare a calității din cadrul UPSC.
4. Nivelul de realizare a obiectivului general se evaluează prin obținerea unor date și informații direct de la cei care învață: studenți (ciclul I, licență și ciclul II, master), doctoranzi, cursanți (cursuri de formare continuă și recalificare/reconversie profesională), numiți în continuare „studenți”.

II. SCOP, PRINCIPII, DOMENII DE APLICARE

5. Evaluarea de către studenți a gradului de satisfacție privind serviciile educaționale reprezintă o procedură de formare a unei opinii obiective asupra calității serviciilor prestate de instituție și a competențelor profesionale a cadrelor didactice universitar. Prin aplicarea procedurii operaționale se contribuie la asigurarea calității studiilor universitare oferite beneficiarilor și a satisfacției angajaților.
6. Procedura are drept scop cunoașterea percepției studenților cu privire la calitatea serviciilor educaționale și activității prestate de personalul didactic pentru îmbunătățirea procesului de formare profesională inițială și continuă la nivel de organizare, conținut și modalități de realizare.
7. La efectuarea procedurii operaționale abordate vor fi respectate următoarele principii de bază:
 - prezumția de onestitate și respect reciproc între toți participanții la procesul de evaluare;
 - cunoașterea activității cadrului didactic de către student, bazată pe experiențe educaționale comune;
 - realizarea evaluării de către studenți în condiții de anonim;



- interzicerea accesului direct sau indirect a cadrelor didactice evaluate la identitatea studenților-evaluatorilor;
 - libertatea decizională a studenților de a participa sau nu la evaluarea cadrelor didactice;
 - reprimarea oricărei acțiuni ce ar putea manipula, condiționa sau influența, direct/indirect, studenții în libera exprimare a propriei opinii.
8. Procedura determină și implementează instrumente eficiente de obținere a informației, feedback-ului, inclusiv reclamații etc., de la beneficiari privind serviciile educaționale și administrative.
 9. Se evaluează programele de studii, planurile de învățământ, produsele curriculare, activitatea cadrelor didactice, personalului care prestează servicii educaționale și administrative pentru diverse programe de studiu.
 10. Evaluarea se desfășoară atât sistematic cât și periodic la intervale stabilite în corespundere cu scopul propus.
 11. În procesul de evaluare sunt antrenați studenții, profesorii, beneficiari direcți și indirecti ai serviciilor educaționale prestate în cadrul UPSC.
 12. Prezenta procedură se aplică de către subdiviziunile universitare (departamente, facultăți, catedre) responsabile de realizarea programelor de studiu superioare de licență, master, doctorat și formare profesională continuă privind asigurarea calității.
 13. Rezultatele obținute prin aplicarea prezentei proceduri sunt prelucrate și discutate integral sau pe componente la nivel de departament/ facultate/ catedră, în vederea transparenței și formulării strategiilor privind îmbunătățirea calității procesului de învățământ.
 14. Cadrele didactice/șefii catedrelor și prestatorii serviciilor educaționale evaluați vor primi rezultatele după finalizarea cursului.

III. RESPONSABILITĂȚILE APLICĂRII PROCEDURII

15. Responsabilitatea aplicării și respectării prevederilor procedurii revine:
 - *la nivel de universitate* – Departamentului de Asigurare a Calității și Dezvoltare Curriculară (DACDC);
 - *la nivel de facultate/catedră* – Comisiilor și Comitetelor de asigurare a calității din cadrul Facultăților și catedrelor universitare (în continuare „responsabili”).
16. DACDC aplică procedura de evaluare a studenților în cadrul instituției în conformitate cu termenii prestabiliți în planul anual de activități al departamentului.
17. Evaluarea de către studenți la nivel de facultate se realizează conform planului anual de activități al Comisiei de asigurare a calității, iar la nivel de catedră – conform planului de activități al Comitetului de asigurare a calității.
18. În funcție de scopul evaluării responsabili pot aplica diverse instrumente (sondaj de opinie, chestionare, focus-grup etc.) aprobate de DACDC, facultate, catedră.
19. Rezultatele evaluării de către studenți sunt prelucrate, ulterior analizate la ședințele DACDC, facultăților, catedrelor universitare, aduse la cunoștință beneficiarilor, prezentate în Rapoartele anuale de activitate și/sau plasate pe paginile web al subdiviziunilor /site-ul UPSC.
20. *La nivel de universitate* DACDC elaborează, aprobă și aplică (format printat, on-line) instrumente de evaluare a studenților/beneficiarilor serviciilor respective în corespundere cu scopul propus. DACDC monitorizează aplicarea procedurii de evaluare a studenților și efectuează:
 - evaluarea cadrelor didactice, care candidează la concurs pentru suplinirea postului didactic, științifico-didactic vacant;
 - evaluarea de către studenții-absolvenți a calității programelor de studii realizate (licență, master, doctorat, formare continuă, reconversie etc.);



- evaluarea aspectelor particulare ale serviciilor educaționale la solicitarea departamentelor, facultăților, catedrelor universitare;
 - evaluarea cazurilor speciale ce sunt executate de DACDC la solicitarea rectorului/prorectorului.
21. *La nivelul facultății/ catedrei* Comisiile și Comitetele de asigurare a calității efectuează evaluarea nivelului de satisfacție a studenților, personalului academic și a altor beneficiari privind:
- programul de studiu realizat, planul de învățământ, curricula disciplinară;
 - procesul de predare-învățare-evaluare la curs;
 - desfășurarea stagiilor de practică și activitatea metodistului;
 - evaluarea curentă (anuală) a activității didactice, metodico-educative, științifice și de creație artistică etc. a cadrelor științifico-didactice și didactice etc.

IV. ETAPELE PROCEDURII

22. Etapele procedurii operaționale de evaluare a studenților sunt următoarele:
- în baza planului de activități al subdiviziunilor universitare se indică scopul, perioada, domeniul de evaluare a satisfacției beneficiarilor de servicii educaționale;
 - se aprobă echipa de evaluare la nivel de universitate/ facultate/ catedră (cu participarea studenților, membrilor Senatului, Consiliului de calitate, Comisiei și Comitetelor de asigurare a calității);
 - se instruește echipa de evaluare privind corectitudinea aplicării instrumentelor (respectarea confidențialității, înregistrarea participanților, evidența instrumentelor distribuite, prelucrarea rezultatelor obținute, întocmirea unui proces-verbal privind realizarea evaluării etc.);
 - se aplică instrumentele de evaluare a satisfacției beneficiarilor serviciilor educaționale;
 - se prelucrează cantitativ rezultatele (forma brută);
 - în urma prelucrării calitative a rezultatelor evaluării serviciilor educaționale, se elaborează Raportul echipei de evaluare;
 - rezultatele se prezintă persoanelor evaluate și șefului nemijlocit;
 - rezultatele evaluării se analizează la ședința subdiviziunii corespunzătoare (catedră, Consiliul facultății, DACDC etc.) și se întocmește procesul-verbal;
 - se elaborează planul de acțiuni privind eliminarea neconformităților evidențiate sau recuperarea problemelor depistate;
 - se monitorizează longitudinal aplicarea măsurilor recuperatorii;
23. În caz de solicitare din partea subdiviziunilor universitare a realizării procedurii de evaluare a calității serviciilor educaționale de către DACDC, se depune o cerere scrisă la departament cu indicarea scopului și a perioadei de evaluare.

V. DISPOZIȚII FINALE

24. Prezenta procedură operațională permite evaluarea și cuantificarea percepției beneficiarelor cu privire la măsura în care activitatea prestatorilor de servicii educaționale, asumată prin fișa postului, îndeplinește așteptările acestora privind calitatea, accesibilitatea, volumul etc.
25. Prezenta Procedură intră în vigoare la data aprobării de către Senatul UPSC.
26. Modificarea prezentei Proceduri, conform schimbărilor prevăzute de legislația în vigoare, este de competența DACDC, cu aprobarea ulterioară la Senatul UPSC.