



Universitatea "Apollonia" din Iași

Universitatea "Apollonia" din Iași este guvernată prin lege, disciplină și rigoarea bunelor proceduri

Str. Păcurari nr. 11, Iași, 700511
Tel.: 0232/210.310; Fax: 0232/210.310
E-mail: secretariat@univapollonia.ro
www.univapollonia.ro

METODOLOGIA DE SONDARE PERIODICĂ A SATISFACȚIEI STUDENȚILOR CU PRIVIRE LA PROCESUL EDUCAȚIONAL, SERVICIILE STUDENȚEȘTI ȘI INFRASTRUCTURA OFERITE DE UNIVERSITATE

Capitolul I

DISPOZIȚII GENERALE

Art. 1.

- (1) Prezenta metodologie stabilește cadrul general privind evaluarea satisfacției studentului în raport cu produsul educațional, în scopul îmbunătățirii permanente a calității în Universitatea Apollonia din Iași și este un instrument de implementare a politicii de asigurare a calității, asumate de către conducerea universității.
- (2) Aplicarea acestei metodologii urmărește: - o mai bună înțelegere a tuturor nevoilor și așteptărilor studenților universității; - concentrarea actului didactic asupra studentului; - analizarea informațiilor relevante referitoare la satisfacția studentului cu prilejul analizei Sistemului de Management al Calității efectuată de conducerea facultăților și a Universității; - identificarea și eliminarea cauzelor neconformităților în raport cu cerințele și așteptările studenților, stabilindu-se acțiunile corective și preventive necesare și verificarea eficacității acestora; - ținerea sub control și identificarea acțiunilor de îmbunătățire continuă a calității și a performanțelor activității didactice și de cercetare desfășurate de către studenți în universitate; - perfecționarea managementului relațiilor cu studenții.

Art. 2.

Prezenta metodologie este reglementată prin:

- a) Legea învățământului superior nr. 199/2023, cu modificările și completările ulterioare;

AVIZAT
Consilier Juridic
Toma Alexandru





Universitatea "Apollonia" din Iași

Universitatea "Apollonia" din Iași este guvernată prin lege, disciplină și rigoarea bunelor proceduri

Str. Păcurari nr. 11, Iași, 700511
Tel.: 0232/210.310; Fax: 0232/210.310
E-mail: secretariat@univapollonia.ro
www.univapollonia.ro

- b) H.G. nr. 962/08.08.2024, privind aprobarea Metodologiei de evaluare externă a calității educației (M.O. nr. 807 din 13.08.2024);
- c) Standarde de calitate specifice privind modul de desfășurare a activităților aferente programelor de studii universitare - ARACIS;
- d) Carta UAI Iași;
- e) Regulamentul Comisiei pentru Evaluarea și Asigurarea Calității în UAI;
- f) Metodologia privind evaluarea calității educației în UAI;
- g) Codul drepturilor și obligațiile studentului, UAI.

Art.3. Stabilirea nivelului de satisfacție a studenților se realizează prin:

- analiza reclamațiilor scrise sosite de la studenți la secretariatul facultății sau la Registratura universității;
- utilizarea chestionarelor privind activitatea didactică conform Regulamentului de evaluare a cadrelor didactice din Universitatea Apollonia din Iași;
- solicitări provenite din întâlnirile periodice ale decanilor cu studenții;
- atribuțiile revenite Centrului de Consiliere și Orientare în Carieră prin Regulamentul de Organizare și Funcționare propriu.

CAPITOLUL II

Evaluarea satisfacției studenților

Art.4.

(1) Reclamațiile sosite la secretariatul rectoratului/facultății vor fi soluționate conform Procedurii privind soluționarea petițiilor și reclamațiilor în cadrul Universității Apollonia din Iași.

(2) Periodic, în ședințele Consiliului de Administrație/Senatului, se va discuta situația privind sesizările și reclamațiile studenților precum și modul lor de rezolvare.

(3) Ori de câte ori este nevoie se desfășoară întâlniri ale studenților cu personalul de conducere a facultății. Aceste întâlniri se organizează pe ani de studii și pe programe de studii

AVIZAT
Consilier Juridic
Toma Alexandru





Universitatea "Apollonia" din Iași

Universitatea "Apollonia" din Iași este guvernată prin lege, disciplină și rigoarea bunelor proceduri

Str. Păcurari nr. 11, Iași, 700511
Tel.: 0232/210.310; Fax: 0232/210.310
E-mail: secretariat@univapollonia.ro
www.univapollonia.ro

astfel încât să se poată cunoaște cât mai în amănunt problemele studenților și să se poată rezolva punctual solicitările acestora.

Art.5. Evaluarea nivelului de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de universitate se realizează anual, iar răspunsurile studenților sunt confidențiale.

Art.6.

(1) Procesul de evaluare a satisfacției studenților se face în format fizic (in situ), îndrumătorii de an având sarcina de a populariza și încuraja participarea studenților la procesul de evaluare. Studenților li se va explica rolul chestionarelor și modul de completare al acestora.

(2) Studenții au libertatea de a participa sau nu la evaluare.

Art.7. Completarea chestionarelor se va face individual și este obligatorie bifarea/completarea răspunsului la toate întrebările din chestionar pentru serviciile de care beneficiază studentul în timpul facultății.

Art.8.

(1) Datele rezultate din analizele chestionarelor vor constitui baza unor decizii de îmbunătățire a unor activități neconforme.

(2) Aceste centralizatoare vor fi documente de intrare pentru elaborarea Raportului anual privind Sistemul de Management al Calității din facultate și din universitate.

Prezenta metodologie a fost dezbătută și aprobată în ședința Senatului Universității în data de 04.07.2025 și se va aplica începând cu semestrul I al anului universitar 2025-2026.

AVIZAT
Consilier Juridic
Toma Alexandru

