

UNIVERSITATEA HYPERION DIN BUCUREȘTI
DEPARTAMENTUL PENTRU PREGĂTIREA PERSONALULUI DIDACTIC (DPPD)

Programul universitar de formare psihopedagogică pentru învățământul preuniversitar – 30 ECTS

PROCEDURĂ INTERNĂ
privind monitorizarea satisfacției studenților

Cod procedură: DPPD–PS-01

Versiunea: 1.0

Data aprobării: 10.02.2026

Elaborat: Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității (CEAC) – DPPD

Aprobat: Director DPPD / Senatul Universității

1. Scopul procedurii

Prezenta procedură stabilește cadrul instituțional pentru monitorizarea sistematică a satisfacției studenților înscriși în Programul universitar de formare psihopedagogică pentru învățământul preuniversitar (30 ECTS), în vederea:

- îmbunătățirii continue a calității procesului educațional;
- adaptării activităților didactice la nevoile beneficiarilor;
- fundamentării deciziilor manageriale;
- respectării standardelor ARACIS privind asigurarea calității.

2. Domeniul de aplicare

Procedura se aplică:

- tuturor studenților înscriși în programul psihopedagogic Nivel I;
- cadrelor didactice implicate în activitățile DPPD;

- personalului administrativ responsabil de asigurarea calității.

3. Documente de referință

- Legea învățământului superior nr. 199/2023;
- Standardele ARACIS privind evaluarea programelor de studii;
- Metodologia internă de asigurare a calității – Universitatea Hyperion;
- Regulamentul DPPD;
- Manualul Calității Universității.

4. Definiții și abrevieri

Termen	Definiție
Satisfacția studenților	Gradul în care experiența educațională corespunde așteptărilor studenților
Monitorizare	Proces continuu de colectare și analiză a feedback-ului
CEAC	Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității
DPPD	Departamentul pentru Pregătirea Personalului Didactic

5. Principii generale

Monitorizarea satisfacției studenților se bazează pe următoarele principii:

- orientare către student;
- transparență instituțională;
- confidențialitate și anonimare;
- periodicitate;
- îmbunătățire continuă;
- utilizarea datelor în procesul decizional.

6. Responsabilități

6.1 Director DPPD

- aprobă implementarea procedurii;
- analizează rapoartele anuale;
- dispune măsuri de îmbunătățire.

6.2 CEAC – DPPD

- elaborează instrumentele de evaluare;
- coordonează aplicarea sondajelor;
- analizează rezultatele;
- redactează rapoarte anuale.

6.3 Cadrele didactice

- informează studenții privind evaluarea;
- sprijină participarea la sondaje;
- utilizează feedback-ul pentru optimizarea activității.

6.4 Studenții

- completează chestionarele în mod responsabil;
- formulează sugestii constructive.

7. Descrierea procedurii

7.1 Planificarea evaluării

Monitorizarea satisfacției se realizează:

- **semestrial** – evaluarea disciplinelor;
- **anual** – evaluarea globală a programului;
- **la finalul practicii pedagogice.**

CEAC stabilește calendarul anual al evaluărilor.

7.2 Elaborarea instrumentelor de evaluare

Instrumentele utilizate includ:

- chestionare standardizate;
- itemi Likert;
- întrebări deschise;
- indicatori ARACIS de calitate.

Dimensiuni evaluate:

1. activitatea didactică;
2. relația student–cadru didactic;
3. relevanța curriculumului;
4. practica pedagogică;
5. mediul digital;
6. infrastructura educațională;
7. satisfacția generală.

7.3 Colectarea datelor

Metode utilizate:

- platformă online instituțională;
- formulare electronice anonime;
- acces securizat.

Principii:

- anonimată garantată;
- participare voluntară;
- confidențialitatea datelor.

Durata aplicării: 10–14 zile.

7.4 Prelucrarea și analiza datelor

CEAC realizează:

- calculul scorurilor medii;
- analiza distribuției răspunsurilor;
- identificarea tendințelor;
- analiza comparativă interanuală.

Indicatori utilizați:

- scor mediu satisfacție;
- rată participare;
- procent recomandare program;
- frecvența sugestiilor.

7.5 Elaborarea raportului

Raportul anual include:

- analiza statistică;
- interpretarea rezultatelor;
- puncte forte;
- vulnerabilități;
- propuneri de îmbunătățire.

Raportul este transmis:

- Directorului DPPD;
- CEAC universitar;
- conducerii facultăților implicate.

7.6 Implementarea măsurilor de îmbunătățire

Pe baza rezultatelor se pot adopta:

- revizuirei curriculare;
- modernizarea metodelor didactice;
- dezvoltarea infrastructurii;
- programe de formare pentru cadre didactice;
- extinderea practicii pedagogice.

7.7 Comunicarea rezultatelor

Rezultatele sintetice sunt comunicate:

- studenților;
- cadrelor didactice;
- conducerii universității.

Modalități:

- rapoarte publicate intern;
- întâlniri de feedback;
- prezentări CEAC.

7.8 Monitorizarea măsurilor adoptate

CEAC urmărește anual:

- gradul de implementare a măsurilor;
- evoluția indicatorilor de satisfacție;
- eficiența intervențiilor.

8. Indicatori de performanță

Indicator	Nivel țintă
Rata de participare la sondaj	≥ 60%
Grad satisfacție generală	≥ 4/5
Recomandare program	≥ 85%
Implementare măsuri	≥ 80%

9. Managementul documentelor

Documentele generate:

- chestionare aplicate;
- baze de date anonimizate;
- rapoarte de analiză;
- planuri de îmbunătățire.

Perioada de arhivare: **5 ani**.

10. Dispoziții finale

Prezenta procedură intră în vigoare la data aprobării și este revizuită:

- anual sau
- ori de câte ori apar modificări legislative ori instituționale.

Director DPPD

Conf. univ. dr. Loredana PĂDURE