



**Aprobat**  
la ședința Consiliului Calității  
USEFS,  
proces verbal nr. 6 din 22.02.2017  
Președinte:  
**Demcenco Petru,**  
doctor în știință pedagogice,  
conferențiar universitar.  
Prorector pentru dezvoltarea  
academică și calitatea studiilor.

## **RAPORT CU PRIVIRE LA EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACȚIE A STUDENȚILOR UNIVERSITĂȚII DE STAT DE EDUCAȚIE FIZICĂ ȘI SPORT**

O caracteristică a societății contemporane este competiția dintre instituțiile de învățământ superior la nivel național, care stimulează într-un mod constructiv dorința universităților de a demonstra, că sunt pe poziții cât mai bune în ierarhia națională. USEFS, fiind o universitate, care are strategia de a-și păstra statutul de Universitate de cercetare avansată și educație, atribuie o importanță deosebită sistemului intern de evaluare a calității. În acest context, realizarea unor evaluări periodice interne reflectă o situație obiectivă a realității.

În conformitate cu decizia Consiliului Calității USEFS, după finalizarea semestrului I, anul universitar 2016-2017 printre studenții USEFS s-a desfășurat, pentru al doilea an consecutiv, o cercetare al cărei scop a constat în determinarea gradului general de satisfacție cu privire la oferta educațională a USEFS. Cercetarea a fost realizată, la fel ca și în anul precedent, prin intermediul unui chestionar aplicat studenților celor 4 facultăți ai secției de zi prin intermediul Comisiilor de Asigurare a Calității la facultățile USEFS. La sondaj au participat aproximativ 74% din totalul studenților. Alte obiective ale acestei cercetări au vizat evaluarea satisfacției cu privire la: cadrul normativ al Programului de studii; curriculum pe discipline, managementul procesului de învățământ, procesul de predare-învățare-evaluare, cadre didactice; stagii de practică; evaluarea rezultatelor academice; angajări în câmpul muncii; serviciile universitare și aprecierea utilității pregătirii oferite de către USEFS pentru cerințele pieței muncii. Structural, eșantionul obținut reflectă în mod proporțional distribuția generală a studenților din USEFS la nivelul principalelor subgrupuri (facultate, vârstă, gen). Aceeași studenți au fost chestionați la finalul anului precedent de studii, astfel încât să se obțină o percepție intermediară asupra aprecierilor și așteptărilor lor.

Studiul a fost realizat în perioada 15-19 februarie 2017, după finalizarea sesiunii de iarnă și fost aplicat separat pentru studenții anilor de studii I-III ( 612 studenți – ceea ce constituie 71%) și pentru cei ai anilor terminali (III-IV) – (375 studenți – ceea ce constituie 76% din totalul studenților de la anii terminali la ambele cicluri de studii).

Cu scop de realizarea sondajului sociologic au fost formulate întrebările aplicate studenților din prima categorie, astfel încât să fie posibilă:

- determinarea gradului de satisfacție a studenților privind calitatea studiilor în cadrul USEFS;
- indicarea punctelor tari și slabe ale procesului de studii în cadrul USEFS;
- evoluția dinamică a indicatorilor de calitate în comparație cu anul de studii 2015-2016;
- monitorizarea indicatorilor de calitate a studiilor în cadrul USEFS;
- formularea măsurilor de îmbunătățire a calității studiilor în cadrul USEFS.

Cele 6 categorii de întrebări au fost formulate astfel încât să atingă majoritatea aspectelor importante care asigură formarea studentului din momentul în care începe studiile universitare și până la finalizarea acestora:

- aspecte privind evaluarea rezultatelor academice: obiectivitate, aprecierea pe nivelele de cunoaștere, aplicare și integrare, precum și eficiența utilizării mijloacelor de evaluare;

- aprecierea cadrului normativ al programului privind corelarea acestuia cu necesitățile pieței muncii, respectarea principiului accesibilității și asigurarea posibilităților de continuare a studiilor la următorul ciclu;
- aspecte cu privire la curriculum pe discipline și asigurarea cu suport curricular, aplicarea strategiilor didactice eficiente, organizarea și realizarea lucrului individual al studentului nivelul de pregătire și de cunoștințe necesare cadrelor didactice pentru a oferi servicii de calitate;
- aprecierea calității și eficienței desfășurării stagiilor de practică;
- aspecte privind angajările în câmpul muncii: necesitatea formării continue, aplicarea mecanismelor de orientare în carieră, precum și aprecierea șanselor de angajare în câmpul muncii;
- evaluarea calității serviciilor oferite de universitate: cantină, bibliotecă, activitate extracurriculară.

În contextul analizei răspunsurilor cu privire la indicatorii de calitate, acestea pot fi caracterizate după cum urmează:

- I. **Cadrul normativ al Programului de studii**, indicator care s-a referit la corelarea Programului de studii cu necesitățile pieței de muncă, la succesiunea logică a disciplinelor de studii, la accesibilitatea acestora, eficiența acestora la formarea profesională și la posibilitățile pe care le oferă Programul pentru continuarea studiilor la următoarele cicluri, a fost apreciat cu **bine și foarte bine** în proporție de **68,84%** de către studenții anului I; **89,48%** - de către studenții anului II; **67,86%** - de către studenții anului III. Totodată, aproximativ **52%** (45,30%) au calificat componentele Cadrului Normativ al Programului de studii ca fiind **satisfăcătoare**, fapt care semnifică existența unor lacune în organizarea planurilor de studii și solicită o ajustare/rectificare a acestora, astfel încât să fie și mai aproape de exigențele pieței muncii.
- II. **Curriculum pe discipline, managementul procesului de învățământ, procesul de predare-învățare-evaluare, cadre didactice**, este criteriul de evaluare a calității care include următoarele: asigurarea cu suport curricular a disciplinelor de studii, utilizarea eficientă a strategiilor didactice, numărul disciplinelor de specialitate, organizarea și realizarea lucrului individual al studenților, calitatea cadrelor didactice implicarea în realizarea Programului de studii și managementul procesului de învățământ. Referitor la aceste componente pot fi prezentate următoarele rezultate: majoritatea studenților le-au apreciat ca fiind **bune și foarte bune** – **75,34%** dintre respondenții anului I; **84,47%** - la anul II și **82,32%** - la anul III de studii. Totodată, aproximativ **40%** dintre studenții facultății sport au apreciat ca fiind **suficient** (anul I – 15,77%; anul II – 3,78%, anul III – 14,19%), iar **1,72%** - au apreciat nivelul indicatorilor cu note **minime**, fapt care ar trebui să ne atenționeze asupra calității conținutului curricular al Programului de studii, a gradului de pregătire profesională a cadrelor didactice și a calității desfășurării lecțiilor, prin prisma utilizării tehnologiilor moderne de instruire.
- III. **Stagiile de practică**, având următoarele criterii de evaluare a calității: aplicabilitatea practică a disciplinelor studiate, prestația studentului în cadrul stagiului, implicarea universității în realizarea obiectivelor stagiului, gradul de satisfacție al studenților în urma realizării stagiului, au fost apreciate de către studenți ca fiind **bune și foarte bune** – **65,36%** dintre respondenți, la un nivel **mediu** – **31,53%**, iar **4%**- nivel slab, acest fapt semnificând existența unor lacune în ceea ce privește conținutul unor discipline din planul de studii și utilitatea acestora pentru activitatea practică de viitor, precum și calitatea procesului de organizare a stagiilor de către universitate (elaborarea suportului curricular pentru stagii, monitorizarea stagiilor, relația student-unitatea-bază).
- IV. **Evaluarea rezultatelor academice**, este indicatorul care se referă la obiectivitatea procesului de evaluare a rezultatelor școlare, realizarea evaluării pentru nivelele de cunoaștere, aplicare și integrare, eficiența utilizării mijloacelor în vederea unei evaluări obiective. Majoritatea studenților – **93,43%** la anul I; **69,85%** - la anul II, **76,56%** - la anul III, au apreciat cu **bine și foarte bine** procesul de evaluare a rezultatelor academice în cadrul USEFS. Totodată, aproximativ **5,78%** dintre respondenți au apreciat acest proces cu note **minim**. Pornind de la

aceste rezultate considerăm că structurile interne de asigurare a calității din cadrul catedrelor, facultății, universității trebuie să acorde o atenție sporită acestei probleme, în special criteriilor de evaluare și apreciere a rezultatelor academice și eficienței metodologiei utilizate în evaluare.

- V. Angajări în câmpul muncii**, criteriu care include următoarele componente: necesitatea continuării studiilor la următoarele cicluri, aplicarea unor mecanisme de orientare în carieră de către catedre/facultăți și aprecierea propriilor șanse de angajare în câmpul muncii. Au apreciat **înalt și foarte înalt** necesitatea continuării studiilor **68,35%** dintre studenții anului I, **93,18 %** - dintre respondenții anului II și **70%** - studenții anului III. Totodată, o parte dintre respondenți: **29,38%** au apreciat aceasta necesitate cu note **minime și medii**, ceea ce ne face să credem că studenții sunt slab informați cu privire la acest subiect de către catedră/facultate, fapt confirmat de aprecierea **minimă și medie** în proporție de **40,15%** dintre respondenți a activității de orientare în carieră a studenților în timpul studiilor. Ceea ce explică un număr destul de mare de respondenți care își apreciază la nivel **minim și mai jos de mediu** șansele de angajare în câmpul muncii – **44,28%** dintre respondenți.
- VI. Serviciile universitare** se referă la calitatea vieții în căminele studențești, la calitatea serviciilor oferite de biblioteca și cantina universității, care au fost apreciate după cum urmează: **73,53%** dintre respondenții anului I, **81,27%** - la anul II și **60,35%** la anul III sunt **satisfăcuți** de acestea, totodată, **6%** dintre studenții anului I, **4,16%** - a anului II și **9,38%** - ai anului III sunt nemulțumiți și au apreciat cu nota minimă serviciile acestora.

Studenților anului IV a fost aplicat un chestionar, în care, pe lângă întrebările privind calitatea studiilor, accentul s-a pus pe indicatorul ce se referă la orientarea profesională și inserția pe piața muncii.

Referitor la mulțumirea față de alegerea făcută privind specialitatea, studenții anului terminal din cadrul celor 4 facultăți USEFS au răspuns afirmativ în proporție de **74,27% (bine și foarte bine)**, apreciind calitatea Programului de studii ca fiind **înalt și foarte înalt**, în proporție de **87,40%**.

Cu privire la aprecierea calității cursurilor/seminarelor din cadrul USEFS, respondenții au răspuns: foarte bun – 28,00%, bun – 39,02%, satisfăcător – 16,92%. Astfel, circa **87,64%** dintre respondenți sunt **satisfăcuți** de cursurile/seminarele ținute în cadrul USEFS. Totodată, **16,58%** dintre respondenți s-au arătat ca fiind **nesatisfăcuți** de calitatea lecțiilor.

În ceea ce privește obiectivitatea evaluării cunoștințelor studenților de către profesori, circa **74,82%** dintre respondenți au apreciat procesul evaluării ca fiind **obiectiv**, **20%** - ca fiind **mediu**, iar **5,8%** - și-au exprimat dezacordul total privind obiectivitatea evaluării. În acest context, considerăm că structurile interne de asigurare a calității din cadrul catedrelor, facultății, universității trebuie să acorde o atenție sporită acestei probleme, în special criteriilor de evaluare și apreciere a rezultatelor academice și eficienței metodologiei utilizate în evaluare.

Una dintre problemele importante o constituie relația profesor-student. Majoritatea studenților au dat răspunsuri de apreciere **înaltă** a acestei relații – **87,67%**, **9,11%** - **satisfăcător**, și **2,20%** - **nesatisfăcător**. Aceste rezultate semnifică existența anumitor lacune în relația profesor-student, care trebuie discutate și prevenite în cadrul activității catedrelor și facultății.

Cu privire la utilitatea Programului pentru inserția pe piața muncii, studenții au dat următoarele răspunsuri: **57,21%** au confirmat necesitatea înaltă a Programului, iar **42,80%** - l-au calificat ca suficient. Aceste date constituie un argument pentru revizuirea planurilor de învățământ în vederea compatibilizării acestora la exigențele pieței muncii.

Referitor la șansele de angajare în câmpul muncii, studenți care le consideră **înalte și foarte înalte** sunt în proporție de **67,35%**, șanse **medii** – **27,65%**, și **șanse mici** – **5,21%**. Totodată, studenții au fost întrebați, dacă doresc să activeze conform calificării obținute. Astfel, **76,12%** își doresc acest lucru, iar alții – **23,88%** au demonstrat dorința joasă sau lipsa acesteia privind activarea ulterioară conform calificării obținute la universitate.

Eficientizarea integrării pe piața muncii ca urmare a unor specialități duble este recunoscută de majoritatea studenților – **80,21%**, pe când alții – **19,79%** nu au considerat integrarea profesională mai eficientă în rezultatul obținerii unor specialități duble. Acest fapt semnifică informarea insuficientă a

studenților privind specializările duble și prioritățile acestora în condițiile unei concurențe pe piața muncii.

O altă lacună în informarea studenților este cu privire la angajarea specialiștilor în domeniul CFS în alte țări: **39,12%** dintre respondenți au afirmat că sunt informați; **31,88%** - informați suficient, iar **28,00%** - neinformați sau informați insuficient.

Cu privire la relația dintre sistemul de management al calității la nivelul USEFS și satisfacția studenților/absolvenților acesteia, studenții au răspuns: **60,20%** - au declarat acordul privind creșterea satisfacției datorită unui sistem de management al calității eficient, **20,61%** - acord parțial, iar **19,19%** - au apreciat această influență ca fiind una minimă.

Bilanțul general al sondajului de evaluare a satisfacției studenților arată în total gradul de satisfacție de **71,25%**.

Reeșind din rezultatele obținute, pot fi formulate **punctele forte** ale activității USEFS, după cum urmează:

- Calitatea procesului de instruire în cadrul Programului este înalt;
- Evaluarea studenților se realizează pe nivelele cunoaștere, aplicare, integrare, condiție prevăzută în curricula pe discipline;
- Planurile de studii sunt elaborate în conformitate cu cerințele actuale;
- Disciplinele de studii sunt asigurate cu suport curricular; Programele de studii oferite de universitate sunt de o calitate înaltă;
- Predarea în cadrul Programelor de studii se realizează în conformitate cu cerințele actuale ale școlii superioare;
- Programul asigură formarea competențelor profesionale necesare pieței muncii;
- Realizarea programului de studii este asigurat de către specialiști calificați în domeniu;
- Studenții sunt satisfăcuți de calitatea activităților didactice și practice susținute, corectitudinea evaluărilor, utilitatea disciplinelor studiate în raport cu cerințele programului de studii precum și resursele de învățare;
- Stagiile de practică se organizează în conformitate cu actele normative în vigoare;
- Realizarea stagiilor de practică are loc în baza convențiilor de parteneriat cu unitățile-bază de organizare a a stagiilor de practică;
- Existența unei baze tehnico-materiale la nivelul dotării celor mai bune universități europene și continuarea procesului investițional.

**Punctele slabe** ale activității Universității le constituie:

- Racordarea insuficientă a materialelor didactice, a notelor de curs, manualelor, îndrumărilor metodico – practice, la evoluțiile din societate, economie pe plan național și internațional;
- Informarea insuficientă a studenților cu privire la specializările duble;
- Evaluarea rezultatelor academice nu întotdeauna este obiectivă;
- Metodele aplicate în procesul evaluării nu întotdeauna este una eficientă;
- În relația profesor-student mai există tendințe autoritare din partea cadrelor didactice;
- Profesorii nu întotdeauna utilizează strategiile didactice eficiente în procesul de predare/învățare/evaluare;
- Studenții sunt informați insuficient cu privire la structurile de management intern al calității în cadrul USEFS și rolul acestora în creșterea satisfacției studenților.
- Dorința slabă de inserție a absolvenților în câmpul muncii conform calificării obținute;
- Procesul de ghidare și consiliere în carieră este valorificat insuficient de catedre și facultate;
- Stagiile de practică sunt asigurate parțial cu suport curricular.

Totodată, în comparație cu anul de studii 2015-2016, poate fi remarcată creșterea satisfacției privind unii indicatorii, precum:

- Evaluarea rezultatelor academice;
- Procesul de ghidare și consiliere în carieră.

- Calitatea procesului de instruire;

În urma analizei rezultatelor obținute, se pot contura câteva recomandări, menite să ducă la îmbunătățirea managementului calității universitare adresat studenților ca principali clienți ai serviciilor educaționale oferite de universitate:

- se recomandă implicarea studenților în promovarea universității prin implementarea unor proiecte specifice;
- prezența angajatorilor în comisii la nivel de facultate, care constituite pentru dezvoltarea parteneriatelor cu mediul de afaceri, trebuie exploatată în beneficiul studentului absolvent;
- acordarea atenției sporite lucrului individual al studenților privind planificarea, organizarea și evaluarea acestuia;
- susținerea studenților în promovarea și diseminarea rezultatelor activităților practice prin publicarea de articole științifice și participarea la manifestări științifice din domeniu;
- având în vedere rezultatele obținute, prin datele prelucrate privind așteptările studenților USEFS, Consiliul Calității recomandă susținerea la nivel de management universitar a implementării sistematice în cadrul Departamentului Management al Calității și Comisiilor de asigurare a calității la facultăți a chestionarului analizat în prezentul studiu.

Procesul de evaluare reprezintă totodată și o dovadă sustenabilă pentru faptul că Universitatea este interesată de opinia tuturor membrilor săi, le oferă acestora oportunitatea de a se exprima direct în legătură cu toate aspectele legate de mediul universitar. Acest proiect permite realizarea unei monitorizări interne continue și eficiente, cu identificarea facilă a posibilității de ameliorare a serviciilor conexe universității noastre.

Vicepreședintele Consiliului calității  
al USEFS



V. Calugher  
doctor în șt. pedagogice,  
conf. universitar

Președintele Departamentului  
management al calității  
al USEFS



A. Zavalisca  
doctor în șt. pedagogice,  
conf. universitar

Conducătorul secției  
de Audit intern al USEFS

E. Amelicichin