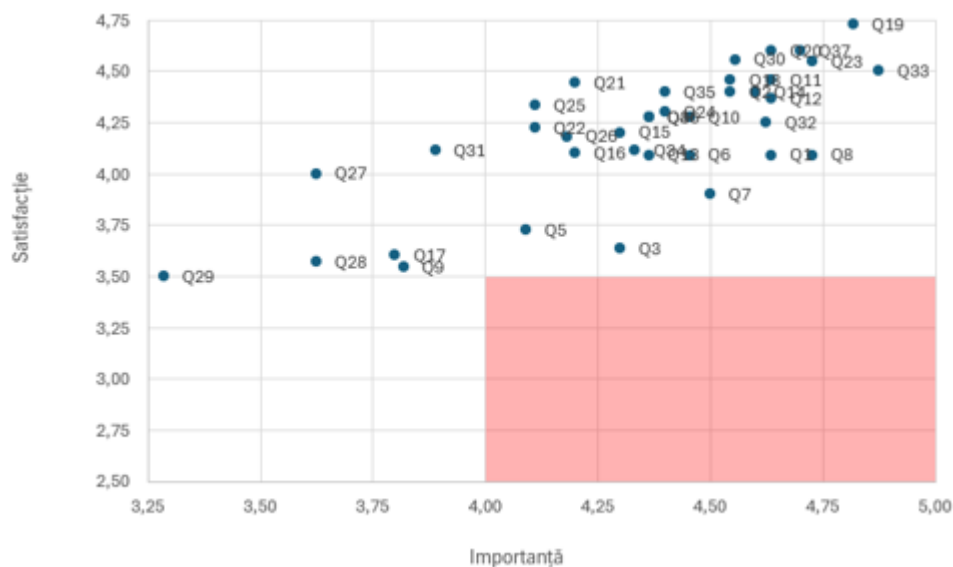


Raport privind gradul de satisfacție al absolvenților

Program evaluat: Administrarea Afacerilor în Servicii de Ospitalitate (licență ID)

Procesul de evaluare în anul universitar 2023-2024 a gradului de satisfacție al studenților de la Facultatea de Business, specializarea Administrarea Afacerilor în Servicii de Ospitalitate, forma de învățământ ID (AASO-ID), a avut ca bază aplicarea unui chestionar a cărui rezultate sunt evidențiate în prezentul raport. Acest chestionar a fost aplicat unui număr 12 de studenți dintr-un număr total de 13 absolvenți. Aspectele analizate se referă la calitatea procesului educațional, resursele materiale și serviciile oferite de Facultatea de Business și Universitatea Babeș-Bolyai (UBB), cu scopul de a evidenția punctele forte și de a identifica oportunități de îmbunătățire.

Figura 1. Nivelul de satisfacție a studenților Facultății de Business, AASO-ID



Sursa: Facultatea de Business

Pe baza răspunsurilor oferite de către absolvenții care au urmat programul de licență AASO-ID, concluzionăm următoarele:

În ceea ce privește **gradul de pregătire**, studenții chestionați au declarat că se simt pregătiți pentru viitoarea lor carieră după absolvire. Media de 4.09 fiind o valoare reprezentativă indică un nivel ridicat de încredere al studenților absolvenți ai acestei specializări în pregătirea lor profesională.



În plus, majoritatea acestor studenții ar recomanda altor persoane atât programul de studiu urmat, cât și Facultatea de Business, respectiv Universitatea Babeș-Bolyai, dat fiind faptul că valoarea medie a răspunsurilor este de 4.55, foarte aproape de varianta de răspuns categoric DA. Aceste rezultate evidențiază faptul că sunt apreciate atât programul de studii AASO-ID, cât și instituția în ansamblu, reprezentând categoric o opțiune atractivă pentru viitorii studenți.

Majoritatea absolvenților au apreciat **calitatea predării și învățării** atât în format online (perioada pandemiei cu SARS-COV-2), cât și în format tradițional deoarece, susțin aceștia, au identificat în ambele situații un proces educațional focusat pe nevoile studenților. Din perspectiva studenților, acest aspect este evidențiat de sprijinul permanent oferit de către tutorii și titularii fiecărei discipline studiate, de transparența procesului de evaluare (metode de evaluare clare comunicate încă de la începutul semestrului, feedback primit la temele de control, sesiuni de feedback privind notarea), de ușurința utilizării platformei MS Teams în formatul online și în perioada post- SARS-COV-2, precum și de dobândirea și dezvoltarea pe parcursul studiilor a competențelor hard, soft și digitale necesare în orice carieră profesională ar urma.

Studenții absolvenți ai acestei specializări au identificat diferite **puncte forte, reflectate de nivelul lor de satisfacție ridicat față de aceste aspecte**. Nivelul cel mai ridicat de satisfacție al studenților este asociat cu calitatea bazei materiale oferită de facultate și UBB pentru învățământul on-line, acestea fiind apreciate pentru contribuția semnificativă la o experiență educațională optimă. În mod special, studenții au mai evaluat pozitiv eficiența și promptitudinea serviciilor administrative (secretariat și casierie), nivelul de siguranță și protecție din spațiile universitare, precum și accesul la informații clare privind programele de studii ale facultății (pe paginile web și la aviziere). De asemenea, facilitățile și serviciile oferite studenților cu dizabilități au avut un impact pozitiv asupra satisfacției generale, evidențiind angajamentul universității în a susține un mediu educațional accesibil tuturor categoriilor de persoane.

Totodată, acești studenți au menționat câteva **aspecte care necesită îmbunătățiri (din punct de vedere al nivelului de satisfacției)**. Analiza rezultatelor indică faptul că nivelul cel mai scăzut de satisfacție al studenților este legat de spațiile destinate studiului în căminele studențești (număr de locuri, condiții termice și acustice, luminozitate). Rezultatele sugerează că există o discrepanță între așteptările studenților și condițiile actuale oferite. De asemenea, studenții au așteptări mai mari legate de oferta facultății privind participarea la stagiile de practică, dar și privind condițiile de cazare în căminele studențești și spațiile dedicate activităților sportive (terenuri și săli de sport, bazin de înot). Totodată, aceștia doresc creșterea gradului de competențe practice dobândite în



domeniul de studiu. Rezultatele sugerează un grad de satisfacție scăzut în ceea ce privește acoperirea cerintelor de bază.

Aspectele considerate esențiale de către studenții acestei specializări, **reflectate de cele mai mari scoruri de importanță**, se referă în mod preponderent la facilitățile și serviciile oferite studenților cu dizabilități și la facilitățile și calitatea bazei materiale oferită de facultate și UBB pentru învățământul on-line (în special în contextul adaptării la învățământul on-line în perioada pandemiei SARS-COV-2). Totodată, studenții pun un accent deosebit pe actualizarea și postarea informațiilor relevante (atât pe web, cât și la aviziere), precum și pe resursele de învățare disponibile (materiale tipărite, materiale pe suport electronic, materiale audio-video). Un alt aspect important pentru studenți îl constituie calitatea procesului de predare-învățare (tradițional și on-line), precum și serviciile administrative ale facultății. Aceste rezultate subliniază faptul că studenții acordă o importanță deosebită nu doar procesului educativ, dar și infrastructurii și serviciilor.

La polul opus, analiza rezultatelor indică faptul că **nivelul cel mai scăzut de importanță** al studenților este legat de spațiile destinate studiului în căminele studențești, accesul la locurile de cazare și condițiile de cazare în căminele studențești, spațiile dedicate activităților sportive (terenuri și săli de sport, bazin de înot), oferta facultății privind participarea studenților la stagii de practică, precum și de serviciile oferite la cantine și cafeterii studențești (meniu, servire, program).

În urma acestei analize, se poate observa o legătură strânsă între aspectele pozitive, precum și între aspectele care necesită îmbunătățiri, atât din punct de vedere al satisfacției, cât și al importanței, acestea fiind aproximativ aceleași.

Responsabil program AASO-ID,
Conf. Univ. Dr. Oana Ruxandra Bode