Załącznik nr 09  
do Systemu Zapewnienia  
 Jakości Kształcenia  
na WFP Uniwersytetu Radomskiego

**Procedura ewaluacji pracowników niebędących nauczycielami akademickimi Wydziału Filologiczno-Pedagogicznego Uniwersytetu Radomskiego**

1. Wydział Filologiczno-Pedagogiczny Uniwersytetu Radomskiego dokonuje systematycznej ewaluacji pracowników niebędących nauczycielami akademickimi, jako jednego z czynników warunkujących wysoką jakość kształcenia na WFP.
2. Podmiotem dokonującym oceny są:
3. studenci studiów stacjonarnych i niestacjonarnych I i II stopnia oraz jednolitych studiów magisterskich
4. nauczyciele akademiccy.
5. Podmiotem ocenianym są:
6. pracownicy Biura Obsługi Studentów obsługujący studentów WFP,
7. pracownicy administracyjni,
8. pracownicy portierni, ochrony budynku i pozostali pracownicy niebędący nauczycielami akademickim.
9. Ocena dokonywana jest metodą ankiety anonimowej, nie rzadziej niż raz na dwa lata. Wzór ankiety stanowi załącznik nr 1 do niniejszej procedury.
10. Ankietę przeprowadzają na wniosek Wydziałowego Pełnomocnika ds. Jakości Kształcenia:
11. wśród studentów – opiekunowie poszczególnych roczników,
12. wśród nauczycieli akademickich – Kierownicy Katedr bądź wskazana przez nich osoba.
13. Ankietę opracowuje Wydziałowy Zespół ds. Jakości Kształcenia.
14. Wydziałowy Pełnomocnik ds. Jakości Kształcenia przedstawia Dziekanowi WFP raz na dwa lata sprawozdanie z ewaluacji kadry niebędącej nauczycielami akademickimi.
15. Dziekan przekazuje zwierzchnikom poszczególnych grup pracowników wyniki przeprowadzonej ewaluacji wraz z ewentualnymi wnioskami dotyczącymi działań korygujących mających na celu zapewnienie właściwej obsługi studentów oraz pracowników.
16. Wydziałowa procedura ewaluacji pracowników niebędących nauczycielami akademickimi WFP obowiązuje do czasu wprowadzenia analogicznej procedury o charakterze ogólnouczelnianym.

Załącznik nr 1  
do procedury ewaluacji pracowników  
niebędących nauczycielami akademickimi  
WFP Uniwersytetu Radomskiego

**Ankieta ewaluacji pracowników niebędących nauczycielami akademickimi Wydziału Filologiczno-Pedagogicznego Uniwersytetu Radomskiego im. Kazimierza Pułaskiego**

Szanowni Państwo,

Władze Wydziału Filologiczno-Pedagogicznego Uniwersytetu Radomskiego w trosce o zapewnienie optymalnych warunków procesu kształcenia przeprowadzają okresową ewaluację kadry wspomagającej proces dydaktyczny. Państwa opinie i sugestie pomogą w stałym podnoszeniu poziomu i jakości obsługi pracowników dydaktycznych, studentów. Ankieta jest anonimowa i zostanie wykorzystana do opracowania zbiorczego sprawozdania.

1. ***Jak Pan(i) ocenia poniższe komponenty obsługi pracowników dydaktycznych, studentów przez pracowników Biura Obsługi Studentów?***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Lp. | Komponent obsługi | W pełni odpowiada oczekiwaniom | Częściowo odpowiada oczekiwaniom | Jest poniżej oczekiwań |
| 1. | Uprzejmość i kultura obsługi |  |  |  |
| 2. | Wiedza i kompetencje pracowników |  |  |  |
| 3. | Komunikatywność |  |  |  |
| 4. | Udzielanie rzetelnych informacji, załatwianie konkretnej sprawy |  |  |  |
| 5. | Dostępność odpowiednich druków i formularzy |  |  |  |
| 6. | Terminowość załatwiania spraw |  |  |  |
| 7. | Organizacja obsługi pracowników dydaktycznych, studentów |  |  |  |
| 8. | Możliwość elektronicznego załatwienia sprawy |  |  |  |

1. ***Jak Pan(i) ocenia poniższe komponenty obsługi studentów przez pracowników administracyjnych Wydziału Prawa i Administracji?***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Lp. | Komponent obsługi | W pełni odpowiada oczekiwaniom | Częściowo odpowiada oczekiwaniom | Jest poniżej oczekiwań |
| 1. | Uprzejmość i kultura obsługi |  |  |  |
| 2. | Wiedza i kompetencje pracowników |  |  |  |
| 3. | Komunikatywność |  |  |  |
| 4. | Udzielanie rzetelnych informacji, załatwianie konkretnej sprawy |  |  |  |

1. ***Jak Pan(i) ocenia poniższe komponenty obsługi studentów przez pracowników portierni, ochrony budynku i pozostałych pracowników niebędący nauczycielami akademickimi?***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Lp. | Komponent obsługi | W pełni odpowiada oczekiwaniom | Częściowo odpowiada oczekiwaniom | Jest poniżej oczekiwań |
| 1. | Uprzejmość i kultura obsługi |  |  |  |
| 2. | Wiedza i kompetencje pracowników |  |  |  |
| 3. | Komunikatywność |  |  |  |
| 4. | Udzielanie rzetelnych informacji, załatwianie konkretnej sprawy |  |  |  |

1. ***Proszę wskazać jakie powinny być Pana(i) zdaniem najpilniejsze działania podnoszące jakość obsługi przez pracowników niebędących nauczycielami akademickimi na Wydziale Filologiczno-Pedagogicznym:***

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………