

Academia Navală „Mircea cel Bătrân” PO 04-03 Versiunea: 01/07.01.2008 Revizia 5/22.10.2022	MĂSURAREA SATISFAȚIEI CLIENTULUI	Pag.1/22
---	---	----------

CUPRINS

1. Scop.....	2
2. Domeniul de activitate	2
3. Definiții și prescurtări	2
4. Documente de referință.....	2
5. Descrierea procedurii	2
6. Responsabilități.....	3
7. Înregistrări.....	3
8. Anexe	4

Elaborat: Cdor Bucur Marius	Verificat și aprobat: Cdor conf. dr. Atodiresei Dinu
Data: 07.10.2022	Data: 20.10.2022
Semnătura:	Semnătura:

Aprobat prin Hotărârea Senatului universitar nr. 768_G din 29.06.2022

Academia Navală „Mircea cel Bătrân” PO 04-03 Versiunea: 01/07.01.2008 Revizia 5/22.10.2022	MĂSURAREA SATISFACTIEI CLIENTULUI	Pag.2/22
---	--	----------

1. Scop

Procedura stabilește metodologia de cuantificare a nivelului de satisfacție a clientului și a altor părți interesate precum și responsabilitățile factorilor implicați în această activitate.

2. Domeniul de activitate

Prevederile procedurii se aplică de către CEAC din ANMB și de către șefii de departamente, compartimente.

3. Definiții și prescurtări

Definițiile utilizate în cadrul procedurii sunt cele cuprinse în Standardul ISO 9001:2015.

CAEI – Compartimentul de asigurare și evaluare a calității

CEAC - Comisia de Evaluare si Asigurare a Calității;

QACode - Codul de asigurare a calității;

ANMB – Academia Navală „Mircea cel Bătrân”;

SRSR – Structura Relații publice, secretariat și registratură

4. Documente de referință

- ISO 9001:2015
- Codul de asigurare a calității – QACode
- Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 75/2005 privind Asigurarea Calității Educației, modificată prin Legea 87/2006.
- PO 04-01 – Elaborarea documentelor

5. Descrierea procedurii

ANMB testează continuu nivelul de satisfacție a clienților săi precum și a altor părți interesate.

Pentru stabilirea nivelului de satisfacție a clientului, modalitățile utilizate de ANMB sunt:

1. analiza reclamațiilor sosite de la clienți;
2. utilizarea chestionarelor;
3. solicitări provenite din întâlnirile periodice ale decanilor cu studenții;
4. informații din alte surse.

5.1 Analiza reclamațiilor sosite de la clienți

Reclamațiile - scrise sau pe suport electronic pe adresa de e-mail - sosite de la clienți sunt văzute de rector prin grija SRSR și transmise șefilor serviciilor/compartimentelor responsabile cu prestarea serviciului reclamat, însoțite de cereri de acțiuni corective (procedura **PO 04-06 - Acțiuni corective**).

Șefii compartimentelor responsabile cu prestarea serviciului mențin legătura directă cu clientul pentru măsurarea satisfacției acestuia și raportează rectorului datele obținute.

Ofițerul din SRSR prezintă permanent rectorului situația privind sesizările și reclamațiile precum și modul lor de rezolvare.

5.2 Utilizarea chestionarelor

Satisfacerea deplină a cerințelor clienților este obiectivul principal în domeniul calității. Atingerea acestui obiectiv se evaluează prin obținerea unor date și informații direct de la clienții interni ai ANMB(studenții).

Datele privind măsurarea nivelului de așteptărilor studenților se obțin cu ajutorul unui chestionar prezentat în anexa 1.

Datele privind satisfacția absolvenților privind programele de studii absolvite se obțin cu ajutorul unui chestionar prezentat în anexa 3.

Academia Navală „Mircea cel Bătrân” PO 04-03 Versiunea: 01/07.01.2008 Revizia 5/22.10.2022	MĂSURAREA SATISFACTIEI CLIENTULUI	Pag.3/22
---	--	----------

Datele privind satisfacția angajatorilor privind produsul ANMB se obțin cu ajutorul unui chestionar prezentat în anexa 2.

Evaluarea cadrelor didactice de către studenți se face prin completarea unui chestionar ce constituie o metodă de colectare a datelor privind prestația cadrelor didactice, calitatea și disponibilitatea materialelor didactice, calitatea condițiilor în care s-a desfășurat cursul (anexa 4).

Studenții sunt responsabili pentru veridicitatea și seriozitatea răspunsurilor, asigurându-se anonimatul acestora. Rezultatele evaluării studenților pentru fiecare curs / seminar / set de lucrări practice sunt confidențiale fiind accesibile doar directorului de departament, superiorilor acestuia și persoanei evaluate la finalul sesiunii, după afișarea notelor.

Toate chestionarele sunt transpuse electronic în aplicații softuri dedicate, accesibile pe Internet, care permit analize facile și pertinente.

Timpul alocat pentru completarea chestionarelor este de maxim 10 de minute.

Completarea chestionarului se face prin bifarea unui singur nivel de la 1 până la 5, sau 1 la 10, după caz, pentru fiecare criteriu de evaluare. În cazul în care studentul dorește să corecteze unul din răspunsuri va bara prin hașurare răspunsul inițial.

Aplicarea și interpretarea chestionarelor de evaluare a cadrelor didactice de către studenți se realizează conform anexelor 5 și 6.

Datele rezultate din analizele semestriale vor constitui baza unor decizii de îmbunătățire a unor situații neconforme.

5.3 Solicitări provenite din întâlniri periodice ale studenților cu decanii

Conform RAPS se desfășoară întâlniri ale studenților cu personalul de conducere a facultății. Aceste întâlniri se organizează pe ani de studii și pe programe de studii astfel încât să se poată cunoaște cât mai în amănunt problemele clienților și să se poată rezolva punctual solicitările acestora.

Dacă este cazul, conducerea facultății prezintă în ședința Consiliului de administrație nevoile de resurse pentru soluționarea solicitărilor studenților, în cazul în care acestea depășesc competența facultății.

5.4 Informații din alte surse

ANMB poate utiliza informații din alte surse - mass-media, firme de crewing, firme de shipping, armatori, comandanți de unități - referitor la serviciile efectuate.

Datele privind nivelul satisfacției clientului colectate de compartimentele implicate în prestarea serviciilor, precum și alte informații referitoare la aceasta, se centralizează și se analizează de către CEAC din ANMB. Rezultatele analizei se prezintă în ședințele de analiză efectuată de conducere sau ori de câte ori este necesar.

Nivelurile de satisfacție a clienților se compară cu rezultatele anului anterior și se stabilesc măsuri de îmbunătățire a calității pentru activitatea următoare analizei. Rezultatele analizei pot fi utilizate pentru stabilirea de obiective în planul anual de îmbunătățire a calității.

6. Responsabilități

Nivelul satisfacției clienților este un punct obligatoriu în analiza anuală efectuată la nivelul CEAC.

Șeful CAEI, cu sprijinul OTISI, asigură funcționalitatea și up-datarea aplicațiilor informatice de colectare a datelor de feed-back

Directorii de departamente utilizează datele din aplicații în analizele de management.

Ofițerul SRSR prezintă periodic rectorului situația privind sesizările și reclamațiile precum și modul lor de rezolvare.

CEAC răspunde pentru analizarea satisfacției/insatisfacției clientului la nivelul academei, pe baza datelor puse la dispoziție de directorii departamentelor și șeful CAEI, dar și pentru transmiterea rezultatelor analizei conducerii.

Academia Navală „Mircea cel Bătrân” PO 04-03 Versiunea: 01/07.01.2008 Revizia 5/22.10.2022	MĂSURAREA SATISFACȚIEI CLIENTULUI	Pag.4/22
---	--	----------

7. Înregistrări

- Dosar cuprinzând sesizări și reclamații ale clientului;
- Analize efectuate de conducere;
- Centralizatorul chestionarelor de evaluare a așteptărilor și a satisfacției clienților;

8. Anexe

Anexa 1 - Chestionar de măsurare a nivelului așteptărilor privind calitatea vieții de student în ANMB

Anexa 2 - Chestionar de urmărire a absolvenților pe piața muncii

Anexa 3 - Chestionarul de evaluare a satisfacției absolvenților

Anexa 4 - Chestionar de evaluare a cadrului didactic de către studenți

Anexa 5 - Chestionar centralizator de evaluare a cadrului didactic de către studenți

Anexa 6 - Ghid de evaluare a cadrului didactic de către studenți

Anexele 7.1, 7.2 - Chestionarele de evaluare a satisfacției a angajatorilor

Anexa 8 - Chestionarul de evaluare a satisfacției angajaților

Anexa 9 - Chestionar de evaluare a programelor de studii de către absolvenți

Academia Navală „Mircea cel Bătrân” PO 04-03 Versiunea: 01/07.01.2008 Revizia 5/22.10.2022	MĂSURAREA SATISFACTIEI CLIENTULUI	Pag.5/22
---	--	----------

Anexa nr.1



ACADEMIA NAVALĂ „MIRCEA CEL BĂTRÂN”

CHESTIONAR

De măsurare a nivelului așteptărilor privind calitatea vieții de student în cadrul Academiei Navale „Mircea cel Bătrân”

Facultatea	Domeniul	Programul de studii/forma de învățământ	Anul				
Acest chestionar vizează măsurarea nivelului așteptărilor la începutul vieții studentești în ANMB. Va rugăm să evaluați (prin marcarea cu X) nivelul așteptărilor privind următoarele aspecte ale procesului educațional din ANMB.		Nivelul așteptărilor					
		Minim					
		Maxim					
		1	2	3	4	5	
PROCESUL DE ÎNVĂȚĂMÂNT							
1	Încrederea în instituție						
2	Adaptarea informațiilor predate la nivelul de înțelegere al studenților						
3	Srijinul acordat de cadrele didactice și gradul de implicare a acestora în procesul educațional						
4	Eficiența pentru învățare a materialelor suport de curs						
5	Cunoștințele dobândite și utilitatea acestora în carieră						
6	Dezvoltarea abilităților practice necesare meseriei alese						
7	Dezvoltarea abilităților de muncă în echipă						
8	Dezvoltarea abilităților de comunicare						
9	Corectitudinea rezultatelor și aprecierilor						
10	Posibilitatea de a ocupa un loc de muncă după absolvire						
BAZA MATERIALĂ							
11	Spațiile destinate activităților de învățare (capacitate, condiții termice, acustice)						
12	Echipamentele disponibile pentru cursurile practice/laboratoare (dotare, stare tehnică)						
13	Dotarea bibliotecii (diversitatea și actualitatea publicațiilor, numărul de exemplare, baze de date online)						
14	Baza sportivă (activități sportive, terenuri, bazin și săli de sport)						
FACILITĂȚI ȘI SERVICII							
15	Serviciile administrative (secretariate, casierii: program de lucru, promptitudine)						
16	Accesul la informații utile cu privire la facultate (informațiile de pagină web, anunțuri la aviziere)						
17	Condițiile igienico-sanitare existente în cadrul facultății						
18	Serviciile oferite la popota (meniu, servire, program)						
19	Serviciile medicale oferite în cadrul academiei						
20	Serviciile de consiliere oferite (consultanță în carieră, srijinul pentru mobilități internaționale)						
21	Oportunitatea de a lua parte la activități extra-școlare (asociații, cercuri, diverse evenimente)						

SONDAJ OFERTA EDUCAȚIONALĂ

Cum ați aflat de oferta educațională a instituției	Prezentare directă	Rude / prieteni	Rețeaua internet Rețele socializare	Mass-media	Altele, care?	
Care a fost motivul alegerii programului de studii	Prestigiul instituției	Piața muncii	Baza materială a instituției	Sfatul părinților	Sfatul prietenilor	Altele, care?

Vă mulțumim pentru sinceritate și disponibilitate!

Data

Academia Navală „Mircea cel Bătrân” PO 04-03 Versiunea: 01/07.01.2008 Revizia 5/22.10.2022	MĂSURAREA SATISFACTIEI CLIENTULUI	Pag.6/22
---	--	----------

Anexa nr. 2

ACADEMIA NAVALĂ „MIRCEA CEL BĂTRÂN”

CHESTIONAR DE URMĂRIRE A ABSOLVENȚILOR PE PIAȚA MUNCII

Opinia dvs. privind modul în care sunt percepuți și evaluați absolvenții Academiei Navale „Mircea cel Bătrân” (ANMB) este foarte importantă pentru noi și am fi deosebit de onorați dacă ați accepta să ne acordați câteva minute din timpul dumneavoastră pentru a răspunde la câteva întrebări privind prestația profesională a absolvenților ANMB angajați în instituția dvs.

Denumirea instituției angajatoare:

Domeniul de activitate:

Mărimea instituției:

Micro – sub 10	Mică – 10-49	Medie – 50-249	Mare – peste 250

Adresa:

Persoana de contact:

Telefon / Fax / Adresa e-mail:

ÎNTREBĂRI ȘI SFATURI

1. În instituția dumneavoastră există angajați care au absolvit ANMB în ultimii doi ani?

NU	DA, din specializările (numărul acestora)		
	Navigație	Electromecanică navală	Inginerie și management

2. În viitorii doi ani intenționați să angajați absolvenți ai ANMB?

NU	DA, din specializările (numărul acestora)		
	Navigație	Electromecanică navală	Inginerie și management

3. În selecția candidaților pe post, în ce măsură țineți seama de următoarele elemente? (acordați punctaj de la 1 – foarte puțin important la 5 – foarte important)

Nr. Crt.	Indicatorul	Foarte puțin important	Puțin important	Mediu	Important	Foarte important
		1	2	3	4	5
1	Prestigiul instituției absolvite					
2	Performanțele școlare					
3	Experiența profesională					
4	Activitățile extraprofesionale					
5	Calitățile psiho-morale					
6	Studii postuniversitare					

4. Cât de mulțumită este conducerea instituției de activitatea angajaților absolvenți ai ANMB?

Nu pot aprecia	Foarte nemulțumita	Nemulțumită	Mediu	Mulțumită	Foarte mulțumită

Academia Navală „Mircea cel Bătrân” PO 04-03 Versiunea: 01/07.01.2008 Revizia 5/22.10.2022	MĂSURAREA SATISFACTIEI CLIENTULUI	Pag.7/22
---	--	----------

5. Care considerați că sunt punctele forte ale angajaților absolvenți ai ANMB?

1.
2.
3.

6. Care considerați că sunt punctele slabe ale angajaților absolvenți ai ANMB?

1.
2.
3.

7. Ținând cont de experiența dumneavoastră, vă rugăm să evaluați, pe o scară de la 1 la 5, măsura în care angajații absolvenți ai ANMB corespund următoarelor cerințe?

Nr. Crt.	Cerința	Gradul de satisfacere a cerinței				
		Aproape deloc	În mică măsură	Mediu	În mare măsură	În foarte mare măsură
		1	2	3	4	5
1	Cunoștințe profesionale					
2	Cunoașterea unei limbi străine					
3	Capacitatea de comunicare					
4	Capacitatea de a lucra în echipă					
5	Rezistența la efort fizic și psihic susținut					
6	Creativitatea					
7	Gândirea analitică					
8	Capacitatea de autoperfecționare					
9	Inițiativa					
10	Eficiența					

8. Comparativ cu angajații absolvenți ai ANMB dinainte de 2010, absolvenții de azi, considerați că sunt:

Nu pot aprecia	Mult mai slabi	Mai slabi	La fel	Mai buni	Mult mai buni

9. În ce măsură un proaspăt absolvent al ANMB considerați că are nevoie de cunoștințe suplimentare pentru a corespunde cerințelor posturilor din instituția dvs. ?

În foarte mică măsură	În mică măsură	În mare măsură	În foarte mare măsură

10. Vă rugăm să precizați câteva aspecte pe care trebuie să se pună mai mare accent în pregătirea viitorilor absolvenți ai ANMB:

1.
2.
3.

11. În funcție de percepția generală pe care o aveți față de ANMB, vă rugăm să precizați poziția acesteia pe următoarele axe:

	1	2	3	4	5	
Teoretic						Practic
Generalist						Specialist
Vechi						Modern

12. Ce credeți că ar putea face instituția dvs. pentru a îmbunătăți performanțele absolvenților ANMB?

Să ofere stagii de practică studenților	
Să ofere posibilități de documentare în cadrul instituției	
Să încheie contracte cu cadre didactice din ANMB	
Să încurajeze specialiști din instituție să facă prezentări studenților, la cursuri / seminarii	
Să sponsorizeze diferite activități din ANMB	
Nu dorim să ne implicăm	

Academia Navală „Mircea cel Bătrân” PO 04-03 Versiunea: 01/07.01.2008 Revizia 5/22.10.2022	MĂSURAREA SATISFAȚIEI CLIENTULUI	Pag.8/22
---	---	----------

13. Instituția dumneavoastră are sau dorește să încheie cu ANMB un contract de colaborare pentru practica studenților?

Da	Nu

14. Vă rugăm să dați un sfat conducerii ANMB pentru îmbunătățirea performanțelor absolvenților:

.....

LS

Academia Navală „Mircea cel Bătrân” PO 04-03 Versiunea: 01/07.01.2008 Revizia 5/22.10.2022	MĂSURAREA SATISFACȚIEI CLIENTULUI	Pag.9/22
---	--	----------

Anexa nr. 3

ACADEMIA NAVALĂ „MIRCEA CEL BĂTRÂN”

CHESTIONARUL DE EVALUARE A SATISFACȚIEI ABSOLVENȚILOR

1. Date privind absolventul:

Numele și prenumele absolventului							
Cod numeric personal (CNP)							
Domiciliul:		Localitatea:				Județul:	
		Strada:				Nr.	
		Bl.		Sc.		Ap.	
Adresa de e-mail:							
Telefon:							
Am absolvit:	Facultatea: FMM/FMC	Programul de studii:				Forma de învățământ: IF/IFR	
Seria:							

2. Date privind angajabilitatea:

Sunteți angajat?	DA/NU	Dacă DA atunci în domeniul de formare profesională?	DA/NU
Ocupația actuală:		Firma:	
Experiența profesională în domeniul de formare profesională – nr. ani			
Experiența profesională în alte domenii – nr. ani			
Sunteți absolvent al unui program de studii de masterat? DA/NU		Domeniul:	
Sunteți înscris la un program de studii de masterat? DA/NU		Domeniul:	
Intenționați să vă înscrieți la un program de studii de masterat? DA/NU		Domeniul:	

3. Date privind satisfacția absolventului (evaluarea programului de studii absolvit):

Răspunsurile vor fi date pe o scală de la 1 la 5, unde 1 – insuficient, 2 – slab, 3 – bine, 4 - foarte bine, 5- excelent

Problematika evaluată	1	2	3	4	5
Calitatea predării					
1. Cursurile au fost bine prezentate/structurate					
2. Modul de prezentare a determinat interesul pentru cursuri					
3. Cadrele didactice au fost interesate de cursurile predate					
4. Cursurile m-au stimulat intelectual					
Evaluare și feedback					
5. Criteriile de evaluare au fost comunicate din timp					
6. Modalitatea de evaluare și notare a fost corectă					
7. Rezultatele pregătirii/învățării au fost punctate clar					
8. Am primit comentarii detaliate asupra răspunsurilor date la evaluare					
9. Comentariile cadrelor didactice la răspunsurile date au reușit să					

Academia Navală „Mircea cel Bătrân” PO 04-03 Versiunea: 01/07.01.2008 Revizia 5/22.10.2022	MĂSURAREA SATISFACTIEI CLIENTULUI	Pag.10/22
---	--	-----------

clarifice problematica de la cursuri care nu a fost înțeleasă					
Suport academic					
10. Suportul oferit referitor la cursurile studiate a fost suficient					
11. Cadrul didactic a fost disponibil să răspundă la nelămuririle studenților					
12. Am fost îndrumat în privința alegerii cursurilor opționale și facultative					
Management organizatoric					
13. Calendarul disciplinei a fost respectat					
14. Toate modificările referitoare la cursuri au fost transmise în timp util					
15. Cursurile au fost bine sistematizate și au decurs fără dificultate					
Resursele învățării					
16. Dotarea bibliotecii a fost suficientă pentru cursurile studiate					
17. Am putut să accesez resursele online puse la dispoziție					
18. Am avut acces la laboratoare, simulatoare atunci când am avut nevoie					
Dezvoltare personală					
19. Programul de studii urmat m-a ajutat să mă dezvolt profesional					
20. Abilitățile de comunicare au fost îmbunătățite					
21. Datorită parcurgerii programului de studii pot aborda probleme necunoscute					
Satisfacția generală					
22. În general, sunt mulțumit de calitatea procesului educațional					
Centrul de informare studenți					
23. Sunt mulțumit de activitatea Centrului de informare studenți					

Vă rugăm să subliniați aspectele pozitive sau negative referitoare la programul de studii absolvit:

Aspecte pozitive:
Aspecte negative:
Propuneri pentru îmbunătățirea procesului educațional:

Vă mulțumim pentru sinceritate și disponibilitate!

Data

Semnătura

Academia Navală „Mircea cel Bătrân” PO 04-03 Versiunea: 01/07.01.2008 Revizia 5/22.10.2022	MĂSURAREA SATISFACTIEI CLIENTULUI	Pag.11/22
---	--	-----------

Anexa nr. 4

*ACADEMIA NAVALĂ „MIRCEA CEL BĂTRÂN”

*FACULTATEA DE MARINĂ _____, PROGRAMUL DE STUDII

*DEPARTAMENTUL _____

*DISCIPLINA _____

CURS	SEMINAR	LABORATOR	PROIECT	Rămâne rubrica ce corespunde activității efectuate de cadrul didactic evaluat
------	---------	-----------	---------	---

*ANUL UNIVERSITAR _____, SEMESTRUL _____

CHESTIONAR DE EVALUARE A CADRULUI DIDACTIC DE CĂTRE STUDENȚI
(Vă rugăm să completați numai dacă prezența la activitățile didactice depășește 50%)

***Numele și prenumele cadrului didactic evaluat:**

.....

Următoarele întrebări evaluează diferite aspecte ale activității didactice. Marcați prin X percepția proprie asupra calității activității evaluate având în vedere scala de cotate de la 5 la 1, unde 5- foarte bine, 4 - bine, 3 - mediu, 2 – slab, 1 – foarte slab.

1	Accesibilitatea transmiterii informațiilor de către cadrul didactic	5	4	3	2	1
2	Atitudinea deschisă a cadrului didactic față de dumneavoastră	5	4	3	2	1
3	Comunicarea la timp a obligațiilor școlare și criteriile de evaluare	5	4	3	2	1
4	Folosirea de către cadrul didactic a unor metode diverse pentru facilitarea învățării	5	4	3	2	1
5	Comportamentul etic al cadrului didactic	5	4	3	2	1
6	Materialul didactic recomandat și utilizat - bine structurat, clar, ușor de înțeles	5	4	3	2	1
7	Gradul de obiectivitate al evaluării	5	4	3	2	1

**Datele se completează de directorii de departamente*

Academia Navală „Mircea cel Bătrân” PO 04-03 Versiunea: 01/07.01.2008 Revizia 5/22.10.2022	MĂSURAREA SATISFACTIEI CLIENTULUI	Pag.12/22
---	--	-----------

Anexa nr. 5

*ACADEMIA NAVALĂ „MIRCEA CEL BĂTRÂN”

*FACULTATEA _____

*DEPARTAMENTUL _____

*DISCIPLINA _____

*PROGRAMUL DE STUDII _____

CURS	SEMINAR	LABORATOR	PROIECT	Rămâne rubrica ce corespunde activității efectuate de cadrul didactic evaluat
------	---------	-----------	---------	---

*ANUL UNIVERSITAR _____, SEMESTRUL _____

*DATA EVALUĂRII _____

**Datele se completează de directorii de departamente*

CENTRALIZATOR REZULTATE EVALUARE A CADRULUI DIDACTIC DE CĂTRE STUDENȚI

*Numele și prenumele cadrului didactic evaluat:

.....

Numărul de chestionare completate =

Numărul de răspunsuri pe fiecare calificativ		a	b	c	d	e	Media
1	Cadrul didactic a transmis informațiile într-un mod accesibil?	5	4	3	2	1	M1
2	Cadrul didactic a avut o atitudine deschisă față de dumneavoastră?	5	4	3	2	1	M2
3	Cadrul didactic a comunicat la timp obligațiile școlare și criteriile de evaluare?	5	4	3	2	1	M3
4	Cadrul didactic a folosit diverse metode și materiale didactice care v-au facilitat învățarea?	5	4	3	2	1	M4
5	Cadrul didactic a avut un comportament etic?	5	4	3	2	1	M5
6	Suportul de curs a fost clar, bine structurat și ușor de înțeles?	5	4	3	2	1	M6
Media finală							Mf

Mod calcul:

$N =$ numărul de chestionare completate

$a+b+c+d+e=N$

$$M_i = \frac{a*5 + b*4 + c*3 + d*2 + e*1}{N}$$

$i=1,2,3,4,5$

$$M_f = \frac{\sum_{i=1}^6 M_i}{6}$$

DIRECTORUL DE DEPARTAMENT

Anexa nr. 6

Academia Navală „Mircea cel Bătrân” PO 04-03 Versiunea: 01/07.01.2008 Revizia 5/22.10.2022	MĂSURAREA SATISFACTIEI CLIENTULUI	Pag.13/22
---	--	-----------

GHIDUL ACTIVITĂȚILOR DE EVALUARE A CADRELOR DIDACTICE DE CĂTRE STUDENȚI

1. Evaluarea cadrelor didactice de către studenți se gestionează de către facultate.
2. Cadrele didactice sunt evaluate indiferent de calitatea față de ANMB - cadru didactic titular sau cadru didactic asociat;
3. Chestionarele și centralizatoarele se multiplică prin tipografia ANMB pe baza comenzii întocmite în urma raportului BIAC;
4. Pe durata desfășurării evaluării cadrul didactic evaluat nu trebuie să fie prezent în sala;
5. Evaluarea se realizează separat pentru toate activitățile prevăzute în fișa disciplinei dacă acestea nu sunt susținute de același cadru didactic;
6. Secretariatul facultății organizează plicurile pe departamente și le predă directorilor de departamente cel târziu în ultima zi a sesiunii de examene;
7. Directorii de departamente:
 - păstrează plicurile sigilate până la finalizarea sesiunii de examene;
 - în termen de 30 de zile de la finalizarea sesiunii de examene, completează datele în centralizatoarele corespunzătoare fiecărui cadru didactic;
 - comunică rezultatele individual pentru fiecare cadru didactic evaluat imediat după completarea centralizatoarelor;
 - utilizează rezultatele evaluării în procesul evaluării activității cadrelor didactice alături de autoevaluare, evaluare colegială și evaluarea de către management;
 - predau un exemplar din centralizatoarele de evaluare a cadrelor didactice de către studenți la decan;
 - păstrează chestionarele un an;
 - păstrează centralizatoarele un ciclu de studii (4 ani pentru licență și 2 ani pentru masterat).

PROCEDURA DE EVALUARE ON-LINE A CADRELOR DIDACTICE DE CĂTRE STUDENȚI

1. Cadrele didactice sunt evaluate indiferent de calitatea față de ANMB - cadru didactic titular sau cadru didactic asociat;
2. Centrul de Tehnologii Informatică întocmește și asigură buna funcționare a aplicației de evaluare on-line a cadrelor didactice de către studenți;
3. Evaluarea cadrelor didactice de către studenți se interpretează de către facultate pe baza rezultatelor furnizate de aplicația on-line;
Activitatea de evaluare se desfășoară în perioadele aprobate sub forma unei sesiuni deschise pe adresa http://192.168.40.21/evaluare_teste/
4. Perioadele de evaluare și parolele de acces la aplicație vor fi comunicate studenților de către îndrumătorii de grupe (Exemplu: 2111C_11).
5. Chestionarele sunt anonime, singura informație care se va utiliza fiind grupa din care face parte studentul pentru a se putea face legătura cu baza de date a orarului.
6. După introducerea parolei de acces, se deschide o fereastră care-i permite să aleagă disciplina cu activitatea de învățământ (curs, seminar, laborator, proiect) corespunzătoare. Din aplicația orar se va afișa cadrul didactic pentru evaluat și chestionarul de evaluare.

Academia Navală „Mircea cel Bătrân” PO 04-03 Versiunea: 01/07.01.2008 Revizia 5/22.10.2022	MĂSURAREA SATISFACTIEI CLIENTULUI	Pag.14/22
---	--	-----------

7. Studentul parcurge chestionarul fiind obligat să bifeze pentru fiecare item o varianta de la 1 la 5 funcție de percepția proprie asupra activității evaluate. Dacă nu sunt parcurși toți itemii chestionarul nu se încheie și studentul este avertizat. La final există o rubrică de observații personale cu caracter opțional. Chestionarul se poate încheia chiar dacă rubrica observații nu este completată.
8. Îndrumătorii de grupă sunt obligați să asigure, în orele de tutoriat din perioada de evaluare, accesul studenților la cabinetele de informatică pentru activitatea de evaluare on-line a cadrelor didactice fiindu-le interzis să rămână în prezența acestora.
9. Dacă se constată că datele culese în perioada inițială de evaluare nu sunt suficiente pentru interpretare prorectorul didactic poate stabili o prelungire a acesteia și măsuri suplimentare pentru creșterea gradului de răspuns din partea studenților.
10. Accesul la datele privind evaluarea cadrelor didactice de către studenți este permis doar directorilor de departament pentru cadrele didactice din departament și decanilor pentru cadrele didactice din facultate.
11. Interpretarea numerică a datelor va fi afișată pe site-ul instituției prin grija decanilor facultăților.

Academia Navală „Mircea cel Bătrân” PO 04-03 Versiunea: 01/07.01.2008 Revizia 5/22.10.2022	MĂSURAREA SATISFACTIEI CLIENTULUI	Pag.15/22
---	--	-----------

ACADEMIA NAVALĂ „MIRCEA CEL BĂTRÂN”

Anexa nr. 7.1

CHESTIONAR DE URMĂRIRE A ABSOLVENȚILOR PE PIAȚA MUNCII

Opinia dvs. privind modul în care sunt percepuți și evaluați absolvenții Academiei Navale „Mircea cel Bătrân” (ANMB) este foarte importantă pentru noi și am fi deosebit de onorați dacă ați accepta să ne acordați câteva minute din timpul dumneavoastră pentru a răspunde la câteva întrebări privind prestația profesională a absolvenților ANMB angajați în instituția dvs.

Denumirea instituției angajatoare:

Domeniul de activitate:

Mărimea instituției:

Micro – sub 10	Mică – 10-49	Medie – 50-249	Mare – peste 250

Adresa:

Persoana de contact:

Telefon / Fax / Adresa e-mail:

ÎNTREBĂRI ȘI SFATURI

1. În instituția dumneavoastră există angajați care au absolvit ANMB în ultimii doi ani?

NU	DA, din specializările (numărul acestora)		
	Navigație	Electromecanică navală	Inginerie și management

2. În viitorii doi ani intenționați să angajați absolvenți ai ANMB?

NU	DA, din specializările (numărul acestora)		
	Navigație	Electromecanică navală	Inginerie și management

3. În selecția candidaților pe post, în ce măsură țineți seama de următoarele elemente? (acordați punctaj de la 1 – foarte puțin important la 5 – foarte important)

Nr. Crt.	Indicatorul	Foarte puțin important	Puțin important	Mediu	Important	Foarte important
		1	2	3	4	5
1	Prestigiul instituției absolvite					
2	Performanțele școlare					
3	Experiența profesională					
4	Activitățile extraprofesionale					
5	Calitățile psiho-morale					
6	Studii postuniversitare					

4. Cât de mulțumită este conducerea instituției de activitatea angajaților absolvenți ai ANMB?

Nu pot aprecia	Foarte nemulțumită	Nemulțumită	Mediu	Mulțumită	Foarte mulțumită

5. Care considerați că sunt punctele forte ale angajaților absolvenți ai ANMB?

Academia Navală „Mircea cel Bătrân” PO 04-03 Versiunea: 01/07.01.2008 Revizia 5/22.10.2022	MĂSURAREA SATISFACTIEI CLIENTULUI	Pag.16/22
---	--	-----------

1.
2.
3.

6. Care considerați că sunt punctele slabe ale angajaților absolvenți ai ANMB?

1.
2.
3.

7. Ținând cont de experiența dumneavoastră, vă rugăm să evaluați, pe o scară de la 1 la 5, măsura în care angajații absolvenți ai ANMB corespund următoarelor cerințe?

Nr. Crt.	Cerința	Gradul de satisfacere a cerinței				
		Aproape deloc	În mică măsură	Mediu	În mare măsură	În foarte mare măsură
		1	2	3	4	5
1	Cunoștințe profesionale					
2	Cunoașterea unei limbi străine					
3	Capacitatea de comunicare					
4	Capacitatea de a lucra în echipă					
5	Rezistența la efort fizic și psihic susținut					
6	Creativitatea					
7	Gândirea analitică					
8	Capacitatea de autoperfecționare					
9	Inițiativa					
10	Eficiența					

8. Comparativ cu angajații absolvenți ai ANMB dinainte de 2010, absolvenții de azi, considerați că sunt:

Nu pot aprecia	Mult mai slabi	Mai slabi	La fel	Mai buni	Mult mai buni

9. În ce măsură un proaspăt absolvent al ANMB considerați că are nevoie de cunoștințe suplimentare pentru a corespunde cerințelor posturilor din instituția dvs. ?

În foarte mică măsură	În mică măsură	În mare măsură	În foarte mare măsură

10. Vă rugăm să precizați câteva aspecte pe care trebuie să se pună mai mare accent în pregătirea viitorilor absolvenți ai ANMB:

1.
2.
3.

11. În funcție de percepția generală pe care o aveți față de ANMB, vă rugăm să precizați poziția acesteia pe următoarele axe:

	1	2	3	4	5	
Teoretic						Practic
Generalist						Specialist
Vechi						Modern

12. Ce credeți că ar putea face instituția dvs. pentru a îmbunătăți performanțele absolvenților ANMB?

Să ofere stagii de practică studenților	
Să ofere posibilități de documentare în cadrul instituției	
Să încheie contracte cu cadre didactice din ANMB	
Să încurajeze specialiști din instituție să facă prezentări studenților, la cursuri / seminarii	
Să sponsorizeze diferite activități din ANMB	
Nu dorim să ne implicăm	

Academia Navală „Mircea cel Bătrân” PO 04-03 Versiunea: 01/07.01.2008 Revizia 5/22.10.2022	MĂSURAREA SATISFAȚIEI CLIENTULUI	Pag.17/22
---	---	-----------

13. Instituția dumneavoastră are sau dorește să încheie cu ANMB un contract de colaborare pentru practica studenților?

Da	Nu
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Vă rugăm să dați un sfat conducerii ANMB pentru îmbunătățirea performanțelor absolvenților:

.....
.....
.....

LS

Academia Navală „Mircea cel Bătrân” PO 04-03 Versiunea: 01/07.01.2008 Revizia 5/22.10.2022	MĂSURAREA SATISFACTIEI CLIENTULUI	Pag.18/22
---	--	-----------

ACADEMIA NAVALĂ „MIRCEA CEL BĂTRÂN”

Anexa nr. 7.2

**CHESTIONAR DE EVALUARE A GRADULUI DE SATISFACTIE AL
BENEFICIARILOR DIN FORȚELE NAVALE**

Opinia dvs. este foarte importantă pentru noi și am fi deosebit de onorați dacă ați accepta să ne acordați câteva minute din timpul dumneavoastră pentru a răspunde la câteva întrebări privind prestația profesională a absolvenților ANMB angajați în unitatea dumneavoastră.

UNITATEA MILITARĂ:

Persoana de contact:

Telefon / Fax / Adresa e-mail:

1. În instituția dumneavoastră există angajați care au absolvit ANMB în ultimii trei ani? *(bifati cu X)*

NU	DA, din specializările (precizați numărul aproximativ al acestora)		
	Navigație, hidrografie și echipamente navale		Electromecanică navală

2. Cât de mulțumită este conducerea unității dvs. de activitatea angajaților absolvenți ai ANMB? *(bifati cu X)*

Nu pot aprecia	Foarte nemulțumita	Nemulțumită	Mediu	Mulțumită	Foarte mulțumită

3. În viitorii vă doriți ca absolvenți ANMB, din promoție, să ia repartitie în unitatea dvs? *(bifati cu X)*

NU	DA, din specializările		
	Navigație, hidrografie și echipamente navale		Electromecanică navală

4. Comparativ cu angajații absolvenți ai ANMB dinaintea promoției 2009, absolvenții de azi, considerați că sunt: *(bifati cu X)*

Mult mai slabi	Mai slabi	La fel	Mai buni	Mult mai buni	Nu pot aprecia

5. În ce măsură un absolvent proaspăt repartizat în unitatea dvs. considerați că are nevoie de cunoștințe suplimentare pentru a corespunde cerințelor postului ocupat? *(bifati cu X)*

În foarte mică măsură	În mică măsură	În mare măsură	În foarte mare măsură

6. În raport cu experiențele dvs pe care le-ati avut în contactul cu absolvenții de după 2009, vă rugăm să precizați percepția dvs. (pe o scară de la 1 la 5) referitor la conținuturile curriculumului programelor de studii: *(bifati cu X)*

	1	2	3	4	5
Teoretice					
Practice					
Generale					

Academia Navală „Mircea cel Bătrân” PO 04-03 Versiunea: 01/07.01.2008 Revizia 5/22.10.2022	MĂSURAREA SATISFACTIEI CLIENTULUI	Pag.19/22
---	--	-----------

Specializate					
Învechite					
Moderne					

7. Ținând cont de experiența dumneavoastră, vă rugăm să evaluați pe o scară de la 1 la 5, măsura în care angajații din unitatea dvs., absolvenții ai ANMB, corespund următoarelor cerințe? *(bifati cu X)*

Nr. Crt.	Cerința	Gradul de satisfacere a cerinței				
		Aproape deloc	În mică măsură	Mediu	În mare măsură	În foarte mare măsură
		1	2	3	4	5
1.	Cunoștințe profesionale de specialitate					
2.	Competențe de militar (comportament, cunoaștere legi, ordine, regulamente)					
3.	Capacitatea de a lucra în echipă					
4.	Calitățile psiho-morale					
5.	Capacitatea de comunicare					
6.	Competențe de leadership					
7.	Competențe TIC (tehnologia informației computerizate)					
8.	Rezistența la efort fizic și psihic susținut					
9.	Cunoașterea unei limbi străine					
10.	Capacitatea de autoperfecționare					
11.	Inițiativa					
12.	Creativitatea					
13.	Gândirea analitică					
14.	Activitățile extraprofesionale					
15.	Experiența profesională					

8. Care este disponibilitatea unității dvs. pentru a îmbunătăți performanțele absolvenților ANMB? *(bifati cu X)*

Să ofere stagii de practică studenților	
Să ofere posibilități de documentare	
Să încurajeze specialiști din unitate să participe ca instructori asociați la cursuri / seminarii/laboratoare	
Să se implice prin specialiști din unitate în întâlnirile cu comisiile pe programele de studii pentru îmbunătățirea curriculei	
Să se implice în diferite activități extracurriculare din ANMB	
Să participe prin specialiști din unitate ca membri în Comisia de evaluare și asigurare a calității	
Nu dorim să ne implicăm	

9. Care considerați că sunt principalele puncte forte ale absolvenților ANMB?

1.
2.
3.

10. Care considerați că sunt principalele puncte slabe ale angajaților absolvenți ai ANMB?

1.
2.

Academia Navală „Mircea cel Bătrân” PO 04-03 Versiunea: 01/07.01.2008 Revizia 5/22.10.2022	MĂSURAREA SATISFAȚIEI CLIENTULUI	Pag.20/22
---	---	-----------

3.

11. Vă rugăm să precizați câteva aspecte pe care credeți că trebuie să se pună accent în pregătirea viitorilor absolvenți ai ANMB:

1.
2.
3.

LS



CHESTIONAR
de măsurare a satisfacției angajaților privind calitatea vieții în cadrul
Academiei Navale „Mircea cel Bătrân”

Data completării		
Ziua	Luna	Anul

Vârsta	20-30 ani		31-40 ani		41-50 ani		>50 ani	
Sexul	M		F					
MILITAR				PERSONAL CONTRACTUAL CIVIL				
Ofițer		Mm+S of	SGP	Cadru didactic	PCC studii superioare	PCC studii medii	PCC studii generale	
Cadru didactic	Administrativ							
Acest chestionar vizează analiza satisfacției dvs. în calitate de CLIENT al instituției din punct de vedere al managementului calității. Va rugăm să evaluați (prin marcarea cu X) gradul de satisfacție privind următoarele aspecte ale activităților din ANMB.							Nivelul de satisfacție	
							Minim	
							Maxim	
							1	2
							3	4
							5	
Locul de muncă								
1	Climatul locului de muncă							
2	Gradul de mulțumire față de calitatea muncii prestate							
3	Raportul activitate desfășurată / capacitate reală							
4	Corectitudinea remunerării funcției de activitatea prestată							
5	Posibilitatea de autoperfecționare							
Comunicarea								
6	Încrederea în colegi							
7	Încrederea în superiori / șefi							
8	Gradul de informare							
9	Comunicarea pe verticală							
10	Transparența acțiunilor managementului							
Managementul								
11	Asigurarea mijloacelor necesare îndeplinirii cerințelor postului							
12	Consultarea în luarea deciziilor							
13	Sistemul de evaluare							
14	Sistemul de promovare							
15	Accesibilitatea la dezvoltarea profesională							

SUGESTII

Aspecte care vă mulțumesc (cel puțin trei)	
Aspecte care vă nemulțumesc (cel puțin trei)	

Vă mulțumim pentru sinceritate și disponibilitate!

Academia Navală „Mircea cel Bătrân” PO 04-03 Versiunea: 01/07.01.2008 Revizia 5/22.10.2022	MĂSURAREA SATISFACTIEI CLIENTULUI	Pag.22/22
---	--	-----------

ACADEMIA NAVALĂ „MIRCEA CEL BĂTRÂN”
ASIGURAREA CALITĂȚII – EVALUAREA PROGRAMELOR DE STUDII

Anexa nr. 9

FACULTATEA	...
PROGRAMUL DE STUDII	(NHEN, ENM, NTFM-if, NTFM-ifr, ENC-if, EC-if, EC-ifr, IMNP-if, IMNP-ifr)
SERIA	Licență

CHESTIONAR DE EVALUARE A PROGRAMELOR DE STUDII DE CĂTRE ABSOLVENȚI – ...

Vă rugăm să vă exprimați sincer opinia privind procesul educațional și eficiența lui în pregătirea profesională prin marcarea cu X a rubricii corespunzătoare percepției dvs. generale asupra activității solicitate (1-foarte slab, 2-slab, 3-mediu, 4-bun, 5-foarte bun). **Chestionarul este anonim.**

1	Activitatea cadrelor didactice în procesul educațional.	5	4	3	2	1
2	Sistemul de evaluare a activității profesionale a studenților.	5	4	3	2	1
3	Relația cadru didactic – student.	5	4	3	2	1
4	Suportul logistic al procesului didactic.	5	4	3	2	1
5	Serviciile oferite	5	4	3	2	1
6	Programul de studii (PS) a dezvoltat competențele profesionale necesare unui bun specialist în domeniu.	5	4	3	2	1
6.1	PS a oferit cunoștințele fundamentale și tehnice de bază pentru problemele asociate domeniului.	5	4	3	2	1
6.2	PS a dezvoltat capacitatea de a transpune în practică cunoștințele dobândite.	5	4	3	2	1
6.3	PS a dezvoltat capacitatea de a executa atribuțiuni la nivel operațional.	5	4	3	2	1
6.4	PS a dezvoltat capacități interpersonale.	5	4	3	2	1
6.5	PS a fost solicitant.	5	4	3	2	1

FACULTATEA	...
PROGRAMUL DE STUDII	SN, SEN, IMNP-M
SERIA	Masterat ...

CHESTIONAR DE EVALUARE A PROGRAMELOR DE STUDII DE CĂTRE ABSOLVENȚI – ...

Vă rugăm să vă exprimați sincer opinia privind procesul educațional și eficiența lui în pregătirea profesională prin marcarea cu X a rubricii corespunzătoare percepției dvs. generale asupra activității solicitate (1-foarte slab, 2-slab, 3-mediu, 4-bun, 5-foarte bun). **Chestionarul este anonim.**

1	Activitatea cadrelor didactice în procesul educațional.	5	4	3	2	1
2	Sistemul de evaluare a activității profesionale a studenților.	5	4	3	2	1
3	Relația cadru didactic – student.	5	4	3	2	1
4	Suportul logistic al procesului didactic.	5	4	3	2	1
5	Serviciile oferite	5	4	3	2	1
6	Implicarea masteranzilor în activități de cercetare	5	4	3	2	1
7	Programul de studii (PS) a dezvoltat competențele profesionale necesare unui bun specialist și manager în domeniu.	5	4	3	2	1
7.1	PS a oferit cunoștințele tehnice și de specialitate necesare interacțiunii cu alte domenii.	5	4	3	2	1
7.2	PS a dezvoltat capacitatea de a transpune în practică cunoștințele dobândite.	5	4	3	2	1
7.3	PS a dezvoltat capacitățile de sinteză și evaluare necesare pentru rezolvarea problemelor critice	5	4	3	2	1
7.4	PS a dezvoltat capacitatea de utilizare a tehnicilor avansate și specializate specifice domeniului	5	4	3	2	1
7.5	PS a dezvoltat capacitatea de a executa atribuțiuni la nivel managerial.	5	4	3	2	1
7.6	PS a dezvoltat capacități interpersonale.	5	4	3	2	1
7.7	PS a fost solicitant.	5	4	3	2	1