

Academia Navală „Mircea cel Bătrân” PO 04-03 Versiunea: 02/29.05.2025 Revizia: 1/26.05.2026	MĂSURAREA SATISFACȚIEI CLIENTULUI	Pag.1/12
--	---	----------

## 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.....	4
7. Înregistrări.....	5
8. Anexe .....	5

*Avizat prin Hotărârea Consiliului de administrație numărul AC-26-05D din data de 21.05.2026.*

*Aprobat prin Hotărârea Senatului universitar numărul 842\_F din data de 26.05.2026.*

Academia Navală „Mircea cel Bătrân” PO 04-03 Versiunea: 02/29.05.2025 Revizia: 1/26.05.2026	MĂSURAREA SATISFACTIEI CLIENTULUI	Pag.2/12
--	---	----------

## 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.

CASC – Compartimentul de asigurare 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
- 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

Procesul de măsurare a nivelului privind calitatea vieții de student în ANMB are ca scop evaluarea nivelului privind calitatea vieții de student în cadrul Academiei Navale „Mircea cel Bătrân”, prin identificarea modului în care studenții percep condițiile educaționale, administrative, sociale și serviciile de sprijin oferite de instituție, în vederea îmbunătățirii continue a mediului universitar și a serviciilor instituționale. Evaluarea se realizează prin aplicarea unui chestionar dedicat studenților, conform *Anexei 1 – Chestionar de măsurare a nivelului privind calitatea vieții de student în ANMB*.

Academia Navală „Mircea cel Bătrân” PO 04-03 Versiunea: 02/29.05.2025 Revizia: 1/26.05.2026	MĂSURAREA SATISFACTIEI CLIENTULUI	Pag.3/12
--	---	----------

**Procesul de evaluare a programelor de studii de către absolvenți** are ca scop evaluarea relevanței programelor de studii și a gradului de satisfacție al absolvenților privind competențele și cunoștințele dobândite pe parcursul studiilor universitare.

Evaluarea se realizează prin aplicarea *Anexei 2 – Chestionar de evaluare a programelor de studii de către absolvenți*, rezultatele fiind utilizate pentru îmbunătățirea conținutului curricular și adaptarea programelor de studii la cerințele pieței muncii.

**Procesul de evaluare privind inserția absolvenților pe piața muncii** urmărește monitorizarea gradului de integrare profesională a absolvenților ANMB, relevanța competențelor dobândite și corelarea programelor de studii cu cerințele angajatorilor și ale pieței muncii.

Evaluarea se realizează prin aplicarea *Anexei 3 – Chestionar de evaluare privind inserția absolvenților pe piața muncii*, la minimum un an de la finalizarea studiilor. Chestionarul se completează în format electronic, prin intermediul platformei **Google Forms**, accesând link-ul dedicat transmis absolvenților prin canalele instituționale de comunicare (<https://forms.gle/9gWx1oppiq1ZyqtM6>).

Datele colectate sunt analizate statistic și utilizate pentru fundamentarea măsurilor de îmbunătățire a programelor de studii și a procesului educațional.

**Procesul de evaluare a satisfacției angajatorilor din industria maritimă** are ca scop evaluarea gradului de satisfacție al angajatorilor din industria maritimă cu privire la pregătirea profesională, competențele și nivelul de integrare profesională al absolvenților ANMB.

Evaluarea se realizează prin aplicarea *Anexei 4 – Chestionar de evaluare a satisfacției angajatorilor din industria maritimă*.

Chestionarul se completează în format electronic, prin intermediul platformei **Google Forms**, accesând link-ul dedicat transmis reprezentanților instituțiilor și operatorilor economici din domeniul maritim. (<https://forms.gle/YBUK2iKJuKSpYER38>).

Rezultatele obținute contribuie la dezvoltarea relației dintre ANMB și mediul socio-economic și la adaptarea procesului educațional la cerințele specifice domeniului maritim.

**Procesul de evaluare a satisfacției angajatorilor din Forțele Navale** urmărește evaluarea nivelului de satisfacție al structurilor beneficiare din cadrul Forțelor Navale privind pregătirea profesională, competențele și capacitatea de integrare a absolvenților ANMB în structurile militare.

Evaluarea se realizează prin aplicarea *Anexei 5 – Chestionar de evaluare a satisfacției angajatorilor din Forțele Navale*.

Rezultatele sunt utilizate pentru optimizarea procesului de formare militară și profesională și pentru adaptarea programelor de studii la cerințele operaționale și instituționale ale Forțelor Navale.

**Procesul de evaluare a satisfacției angajaților privind calitatea vieții în cadrul ANMB** are ca scop evaluarea nivelului de satisfacție al personalului ANMB privind condițiile de muncă, mediul organizațional, comunicarea instituțională și calitatea vieții profesionale. Evaluarea se realizează prin aplicarea *Anexei 6 – Chestionarul de evaluare a satisfacției angajaților privind calitatea vieții în cadrul Academiei Navale „Mircea cel Bătrân”*.

Rezultatele obținute sunt utilizate pentru identificarea măsurilor necesare îmbunătățirii climatului organizațional și a condițiilor de muncă din cadrul instituției.

**Sondajul privind oferta educațională** are ca scop colectarea opiniilor studenților privind modalitatea prin care au aflat despre oferta educațională a Academiei Navale „Mircea cel Bătrân”, precum și identificarea principalilor factori care au influențat alegerea programului de studii urmat și se realizează prin completarea, de către studenții de anul I, a *Anexei 7 – Chestionar privind promovarea ofertei educaționale și alegerea programului de studii*.

Academia Navală „Mircea cel Bătrân” PO 04-03 Versiunea: 02/29.05.2025 Revizia: 1/26.05.2026	MĂSURAREA SATISFACTIEI CLIENTULUI	Pag.4/12
--	---	----------

Rezultatele obținute sunt utilizate pentru evaluarea eficienței activităților de promovare și recrutare, precum și pentru îmbunătățirea continuă a strategiilor de prezentare și promovare a ofertei educaționale a Academiei Navale „Mircea cel Bătrân”.

### 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 CASC, 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 academiei, pe baza datelor puse la dispoziție de directorii departamentelor și șeful CASC, dar și pentru transmiterea rezultatelor analizei conducerii.

## 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 evaluare a programelor de studii de către absolvenți

Anexa 3 - Chestionar de evaluare privind inserția absolvenților pe piața muncii

Anexa 4 - Chestionar de evaluare a satisfacției angajatorilor din industria maritima

Anexa 5 - Chestionar de evaluare a satisfacției angajatorilor din Fortele Navale

Anexa 6 - Chestionarul de evaluare a satisfacției angajaților privind calitatea vieții în cadrul Academiei Navale „Mircea cel Bătrân”

Anexa 7 – Chestionar privind promovarea ofertei educaționale și alegerea programului de studii

Academia Navală „Mircea cel Bătrân” PO 04-03 Versiunea: 02/29.05.2025 Revizia: 1/26.05.2026	MĂSURAREA SATISFACTIEI CLIENTULUI	Pag.5/12
--	---	----------

ACADEMIA NAVALĂ „MIRCEA CEL BĂTRÂN”

Anexa nr.1

**CHESTIONAR**  
**De măsurare a nivelului de satisfacție 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 studențești 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	
<b>PROCESUL DE ÎNVĂȚĂMÂNT</b>							
1	Încrederea în instituție						
2	Adaptarea informațiilor predate la nivelul de înțelegere al studenților						
3	Sprejiniul 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						
7	Dezvoltarea abilităților de comunicare						
8	Corectitudinea rezultatelor și aprecierilor						
<b>BAZA MATERIALĂ</b>							
9	Spațiile destinate activităților de învățare (capacitate, condiții termice, acustice)						
10	Echipamentele disponibile pentru cursurile practice/laboratoare (dotare, stare tehnică)						
11	Dotarea bibliotecii (diversitatea și actualitatea publicațiilor, numărul de exemplare, baze de date online)						
12	Baza sportivă (activități sportive, terenuri, bazin și săli de sport)						
<b>FACILITĂȚI ȘI SERVICII</b>							
13	Serviciile administrative (secretariate, casierii: program de lucru, promptitudine)						
14	Accesul la informații utile cu privire la facultate (informațiile de pagină web, anunțuri la aviziere)						
15	Condițiile igienico-sanitare existente în cadrul facultății						
16	Serviciile oferite la popota (meniu, servire, program)						
17	Serviciile medicale oferite în cadrul academiei						
18	Serviciile de consiliere oferite (consultanță în carieră, sprejiniul pentru mobilități internaționale)						
19	Oportunitatea de a lua parte la activități extra-școlare (asociații, cercuri, diverse evenimente)						

Academia Navală „Mircea cel Bătrân” PO 04-03 Versiunea: 02/29.05.2025 Revizia: 1/26.05.2026	MĂSURAREA SATISFACTIEI CLIENTULUI	Pag.6/12
--	---	----------

ACADEMIA NAVALĂ „MIRCEA CEL BĂTRÂN”

Anexa nr.2

FACULTATEA	...
PROGRAMUL DE STUDII	( NHEN, ENM, NTMF-if, NTMF-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
7	PS a oferit cunoștințele fundamentale și tehnice de bază pentru problemele asociate domeniului.	5	4	3	2	1
8	PS a dezvoltat capacitatea de a transpune în practică cunoștințele dobândite.	5	4	3	2	1
9	PS a dezvoltat capacitatea de a executa atribuțiuni la nivel operațional.	5	4	3	2	1
10	PS a dezvoltat capacități interpersonale.	5	4	3	2	1
11	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
8	PS a oferit cunoștințele tehnice și de specialitate necesare interacțiunii cu alte domenii.	5	4	3	2	1
9	PS a dezvoltat capacitatea de a transpune în practică cunoștințele dobândite.	5	4	3	2	1
10	PS a dezvoltat capacitățile de sinteză și evaluare necesare pentru rezolvarea problemelor critice	5	4	3	2	1
11	PS a dezvoltat capacitatea de utilizare a tehnicilor avansate și specializate specifice domeniului	5	4	3	2	1
12	PS a dezvoltat capacitatea de a executa atribuțiuni la nivel managerial.	5	4	3	2	1
13	PS a dezvoltat capacități interpersonale.	5	4	3	2	1
14	PS a fost solicitant.	5	4	3	2	1

Academia Navală „Mircea cel Bătrân” PO 04-03 Versiunea: 02/29.05.2025 Revizia: 1/26.05.2026	MĂSURAREA SATISFACTIEI CLIENTULUI	Pag.7/12
--	---	----------

ACADEMIA NAVALĂ „MIRCEA CEL BĂTRÂN”

Anexa nr.3

### Chestionar de evaluarea privind inserția absolvenților pe piața muncii

Acest chestionar are scopul de a evalua inserția profesională a absolvenților la minim 1 an după finalizarea studiilor și relevanța programului de studii pentru activitatea profesională. Răspunsurile sunt confidențiale și utilizate exclusiv în scop statistic.

Text consimțământ GDPR - Datele colectate vor fi utilizate exclusiv în scopuri statistice pentru evaluarea inserției absolvenților pe piața muncii. Răspunsurile sunt anonime și nu vor fi utilizate pentru identificarea persoanelor. Datele vor fi păstrate pentru o perioadă de maximum 5 ani și vor fi utilizate numai în rapoarte agregate. Pentru întrebări privind protecția datelor ne puteți contacta la adresa de e-mail: [contact@anmb.ro](mailto:contact@anmb.ro).

Nr. crt.	Întrebarea	Tip întrebare	Variante de răspuns / observații
1	Selectați programul de studii și promoția absolvită (licență)	Grilă / dropdown	Programe licență + promoții
2	Selectați programul de studii și promoția absolvită (masterat)	Grilă / dropdown	Programe master + promoții
3	Care este situația dvs. profesională în prezent?	Alegere unică	angajat; antreprenor; continuarea studiilor; șomer; altă opțiune
4	Domeniul principal de activitate	Răspuns scurt	Text liber
5	Ocupația actuală	Răspuns scurt	Text liber
6	Experiența profesională totală	Alegere unică	sub 1 an; 1–2 ani; peste 2 ani
7	În ce măsură jobul actual este în domeniul studiilor?	Alegere unică	total; parțial; deloc
8	Experiența în domeniul specializării absolvite	Alegere unică	nu lucrez în domeniu; sub 1 an; 1–2 ani; peste 2 ani
9	Ați continuat studiile după absolvire?	Alegere unică	da master; înscris în prezent; intenționez; nu; doctorat
10	Contribuția studiilor la dezvoltarea competențelor	Scală 1–5	1 foarte puțin – 5 foarte mult
11	Nivelul de satisfacție privind programul de studii	Scală 1–5	1–5
12	Recomandări pentru îmbunătățirea programului de studii	Răspuns dezvoltat	Text liber
13	Avantaje oferite de specializarea absolvită în procesul de angajare	Alegere multiplă	prestigiu; cunoștințe; practică; diplomă; contacte; fără avantaj direct

Chestionarul se completează în format electronic, prin intermediul platformei **Google Forms**, accesând link-ul dedicat transmis absolvenților prin canalele instituționale de comunicare (<https://forms.gle/9gWx1oppiq1ZyqtM6>).

Datele colectate sunt analizate statistic și utilizate pentru fundamentarea măsurilor de îmbunătățire a programelor de studii și a procesului educațional.

Academia Navală „Mircea cel Bătrân” PO 04-03 Versiunea: 02/29.05.2025 Revizia: 1/26.05.2026	MĂSURAREA SATISFACTIEI CLIENTULUI	Pag.8/12
--	---	----------

ACADEMIA NAVALĂ „MIRCEA CEL BĂTRÂN”

Anexa nr.4

## CHESTIONAR DE EVALUARE A GRADULUI DE SATISFACTIE A BENEFICIARILOR DIN INDUSTRIA MARITIMĂ

*“Opinia dvs. privind modul în care sunt percepuți și evaluați absolvenții Academiei Navale „Mircea cel Bătrân” (ANMB) este foarte importantă pentru noi.”*

Denumirea instituției angajatoare	
Domeniul de activitate	
Telefon	
Adresa e-mail	

### ÎNTREBĂRI ȘI RĂSPUNSURI

Nr. crt.	Întrebarea	Tip întrebare	Variante de răspuns / observații
1	În instituția dumneavoastră există angajați care au absolvit ANMB în ultimii trei ani?	Alegere unică	DA / NU
2	Cât de mulțumit sunteți de activitatea angajaților absolvenți ai ANMB?	Scală 1–5	1 Foarte nemulțumit – 5 Foarte mulțumit
3	Punctele forte ale absolvenților ANMB	Alegere multiplă	cunoștințe; limbă străină; comunicare; echipă; leadership; inițiativă; voluntariat etc.
4	Punctele slabe ale absolvenților ANMB	Alegere multiplă	aceleași opțiuni ca întrebarea 3
5	Importanța elementelor în procesul de angajare	Scală 1–5	prestigiu; performanțe; experiență; activități extraprofesionale; calități psiho-morale
6	Intenția de angajare a absolvenților ANMB	Alegere unică	DA / NU / Nu se poate aprecia
7	Competențe relevante pentru angajare	Alegere multiplă	comunicare; gândire critică; responsabilitate; adaptabilitate; etică; abilități digitale
8	Implicarea companiei în procesul educațional ANMB	Alegere multiplă	practică; acces resurse; cercetare; seminarii; sponsorizare
9	Sugestii pentru optimizarea performanțelor viitorilor absolvenți ANMB	Răspuns dezvoltat	Text liber

Chestionarul se completează în format electronic, prin intermediul platformei **Google Forms**, accesând link-ul dedicat transmis reprezentanților instituțiilor și operatorilor economici din domeniul maritim. (<https://forms.gle/YBUK2iKJuKSpYER38> ).

Rezultatele obținute contribuie la dezvoltarea relației dintre ANMB și mediul socio-economic și la adaptarea procesului educațional la cerințele specifice domeniului maritim.

Academia Navală „Mircea cel Bătrân” PO 04-03 Versiunea: 02/29.05.2025 Revizia: 1/26.05.2026	MĂSURAREA SATISFACTIEI CLIENTULUI	Pag.9/12
--	---	----------

ACADEMIA NAVALĂ „MIRCEA CEL BĂTRÂN”

Anexa nr. 5

**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 doi ani? (bifați cu X)

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

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

Nu pot aprecia	Foarte nemulțumită	Nemulțumită	Mediu	Mulțumită	Foarte mulțumită

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

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

4. În ce măsură acordați încredere absolvenților din ultimi 2 ani? (bifați cu X)

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

5. În ce măsură considerați că absolvenții ultimelor 2 promoții au nevoie de cunoștințe suplimentare pe care să de dobândească în ANMB pentru a corespunde cerințelor postului ocupat? (bifați 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 ANMB, vă rugăm să precizați percepția dvs. (pe o scară de la 1 la 10) referitor la conținuturile curriculumului programelor de studii: (completați cu note de la 1 la 10)

	Navigație, hidrografie și echipamente navale	Electromecanică navală
Nivelul practic al curriculei		
Nivelul specializat al curriculei		
Nivelul modern al curriculei		

7. Ținând cont de experiența dumneavoastră, vă rugăm să evaluați pe o scară de la 1 la 10, măsura în care angajații din unitatea dvs., absolvenți ai ANMB, corespund următoarelor cerințe? (completați cu note de la 1 la 10)

Nr. Crt.	Cerința	Evaluarea cerinței	
		Navigație, hidrografie și echipamente navale	Electromecanică navală
1.	Cunoștințe profesionale de specialitate		
2.	Cunoașterea unei limbi străine		
3.	Capacitatea de comunicare		
4.	Capacitatea de autoperfecționare		
5.	Capacitatea de a lucra în echipă		

Academia Navală „Mircea cel Bătrân” PO 04-03 Versiunea: 02/29.05.2025 Revizia: 1/26.05.2026	MĂSURAREA SATISFACTIEI CLIENTULUI	Pag.10/12
--	---	-----------

6.	Rezistența la efort fizic și psihic susținut		
7.	Competențe de militar		
8.	Competențe de leadership		
9.	Competențe IT		
10.	Calitățile psiho-morale		
11.	Inițiativa		
12.	Disponibilitatea la voluntariat		

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 curriculumului	
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. ....
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
----

Academia Navală „Mircea cel Bătrân” PO 04-03 Versiunea: 02/29.05.2025 Revizia: 1/26.05.2026	MĂSURAREA SATISFACTIEI CLIENTULUI	Pag.11/12
--	---	-----------

ACADEMIA NAVALĂ „MIRCEA CEL BĂTRÂN”

Anexa nr. 6

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

Data completării		
Ziua	Luna	Anul

<b>Vârsta</b>	20-30 ani		31-40 ani		41-50 ani		>50 ani	
<b>Sexul</b>	M		F					
<b>MILITAR</b>				<b>PERSONAL CONTRACTUAL CIVIL</b>				
<b>Ofițer</b>		<b>Mm+S of</b>	<b>SGP</b>	<b>Cadru didactic</b>	<b>PCC studii superioare</b>	<b>PCC studii medii</b>	<b>PCC studii generale</b>	
<b>Cadru didactic</b>	<b>Administrativ</b>							
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	
<b>Locul de muncă</b>								
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							
<b>Comunicarea</b>								
6	Încrederea în colegi							
7	Încrederea în superiori / șefi							
8	Gradul de informare							
9	Comunicarea pe verticală							
10	Transparența acțiunilor managementului							
<b>Managementul</b>								
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 <b>mulțumesc</b> (cel puțin trei)	
Aspecte care vă <b>nemulțumesc</b> (cel puțin trei)	

Vă mulțumim pentru sinceritate și disponibilitate!

Academia Navală „Mircea cel Bătrân” PO 04-03 Versiunea: 02/29.05.2025 Revizia: 1/26.05.2026	MĂSURAREA SATISFACTIEI CLIENTULUI	Pag.12/12
--	---	-----------

ACADEMIA NAVALĂ „MIRCEA CEL BĂTRÂN”

Anexa nr. 7

### Chestionar privind promovarea ofertei educaționale și alegerea programului de studii

#### 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