

SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII - UNIVERSITATEA TEHNICĂ DE CONSTRUCȚII, BUCUREȘTI

PROCEDURA OPERAȚIONALĂ EVALUAREA SATISFAȚIEI CLIEȚILOR

COD PROCEDURĂ: PO-12

Fișier: PO-12.doc

	ELABORAT	VERIFICAT	APROBAT
Funcția	Director Departament Managementul Calității	PRORECTOR	RECTOR
Nume și prenume	Prof.univ.dr.ing. Lidia NICULIȚĂ	Prof.univ.dr.ing. Laurențiu RECE	Prof.univ.dr.ing. Radu Sorin VĂCĂREANU
Semnătura			

Copyright © Toate drepturile asupra acestui document sunt rezervate în exclusivitate proprietarului UTCB

Ediția/ Data ediției: 4/martie 2017	Revizia/ Data reviziei: 0/martie 2017	Aprobată de C.A. în data de:
---	---	-------------------------------------

UTC	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ - Cod: PO-12 (Fișier: PO-01.doc)
EVALUAREA SATISFACȚIEI CLIENȚILOR	

CUPRINS

1. SCOPUL PROCEDURII OPERAȚIONALE.....	3
2. DOMENIUL DE APLICARE ȘI UTILIZATORII PROCEDURII	3
3. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI UTILIZATE	4
3.1. Definiții ale termenilor utilizați în procedură	4
3.2. Abrevieri utilizate.....	4
4. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ ȘI CONEXE	4
4.1. Documente de referință	4
4.2. Documente conexe	5
5. DESCRIEREA PROCESULUI ȘI RESPONSABILITĂȚI	5
5.1. Generalități	5
5.2. Descrierea etapelor procesului.....	5
5.3. Responsabilități	6
6. FIȘE DE ÎNREGISTRĂRI.....	6
7. DISTRIBUIRE.....	7
8. ANEXE	7
ANEXA 1 - SCHEMA LOGICĂ A PROCESULUI DE EVALUARE A SATISFACȚIEI CLIENȚILOR.....	8
ANEXA 2 - CHESTIONAR DE EVALUARE SATISFACȚIE CLIENȚI INTERNI (COD PO-12_F-01)	9
ANEXA 3 - CHESTIONAR DE EVALUARE SATISFACȚIE CLIENȚI EXTERNI (COD PO-12_F-02).....	11
ANEXA 4 - CENTRALIZATOR SATISFACȚIE CLIENȚI INTERNI (COD PO-12_F-03).....	12
ANEXA 5 - CENTRALIZATOR SATISFACȚIE CLIENȚI EXTERNI (COD PO-12_F-04)	14
ANEXA 6 - FIȘA DE EVIDENȚĂ A MODIFICĂRILOR ȘI REVIZUIRILOR PROCEDURII (COD: PO-12_F-06)	17

UTCB	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ - Cod: PO-12 (Fișier: PO-01.doc)
EVALUAREA SATISFACȚIEI CLIENȚILOR	

1. SCOPUL PROCEDURII OPERAȚIONALE

1.1. Prezenta procedură se referă la evaluarea gradului de satisfacție a clienților interni și externi ai UTCB.

1.2. Scopul procedurii este stabilirea metodelor și mijloacelor de apreciere calitativă și cantitativă a gradului de satisfacție a clienților, în scopul îmbunătățirii continue a activităților desfășurate în decursul unui an universitar, de către personalul din UTCB (managerii la toate nivelurile din universitate, cadre didactice, personal din serviciile conexe ș.a.) prin:

- acordarea unei largi înțelegeri a tuturor nevoilor și așteptărilor clienților universității;
- concentrarea actului didactic asupra studentului;
- stabilirea acțiunilor corective și preventive necesare și verificarea eficacității acestora;
- analiza informațiilor relevante referitoare la satisfacția clienților, cu prilejul analizei SMC efectuată de conducerea fiecărei structuri (universitate, facultate, departament ș.a.);
- asigurarea unui echilibru între modul de abordare a nevoilor clienților și a celorlalte părți interesate (personalul organizației, societatea în general);
- ținerea sub control și identificarea șanselor de îmbunătățire continue a calității și performanțelor activității didactice și de cercetare desfășurate în universitatea noastră;
- perfecționarea managementului relațiilor cu clienții;
- stabilirea responsabilităților și a competențelor decizionale privind colectarea informațiilor și evaluarea satisfacției clienților.

1.3. Metodele și modalitățile de evaluare sunt materializate în prezenta procedură prin documente specifice activității de evaluare a satisfacției clienților, bazate fiind pe analiza informațiilor referitoare la satisfacerea cerințelor clienților. Analiza este necesară pentru a determina și elimina cauzele neconformităților în raport cu aceste cerințe și pentru a îmbunătăți calitatea procesului de instruire și a altor servicii prestate.

1.4. Pentru atingerea scopului precizat la punctul 1.2., prezenta procedură operațională cuprinde toate elementele necesare aplicării, respectiv: domeniul de aplicare și utilizare a procedurii, definițiile și abrevierile utilizate, documente de referință și conexe, descrierea procesului și responsabilitățile aferente diferitelor etape, fișele de înregistrări, distribuirea procedurii, modificări ale procedurii, precum și o serie de anexe cuprinzând documente aferente procedurii.

2. DOMENIUL DE APLICARE ȘI UTILIZATORII PROCEDURII

2.1. Procedura de evaluare a satisfacției clienților se aplică de către Directorul pentru Managementul Calității, responsabilii cu managementul calității pe facultăți și departamente, cadrele didactice care evaluează gradul de stabilitate și satisfacție al clienților interni (studenții). Utilizatorii procedurii sunt Departamentul de Managementul Calității, facultățile, departamentele, care elaborează, verifică, controlează, aprobă, înregistrează, distribuie, actualizează, retrag din uz, păstrează, arhivează documente care sunt în legătură cu această procedură.

UTC	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ - Cod: PO-12 (Fișier: PO-01.doc)
EVALUAREA SATISFACȚIEI CLIENȚILOR	

2.2. Utilizatorii procedurii răspund de aplicarea prevederilor documentelor prevăzute de procedură, precum și de exactitatea și adevărul informațiilor și datelor utilizate în documentele aplicabile.

3. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI UTILIZATE

3.1. Definiții ale termenilor utilizați în procedură

3.1.1. **Client extern (al universității sau facultății):** organizațiile care angajează absolvenții universității și cele care finanțează programe de instruire desfășurate de facultăți pentru personalul acestora, instituții ale administrației publice centrale și locale finanțatoare.

3.1.2. **Client intern (al facultății):** studenții și cursanții (în cazul programelor de studiu sau de instruire postuniversitară).

3.1.3. **Produs (al facultății):** competența culturală, ca rezultată a competențelor profesionale și sociale dobândite de absolvenții universității sau a programelor de instruire postuniversitară.

3.1.4. **Cerințe referitoare la calitate:** cerințe privind caracteristicile proceselor facultății și a rezultatelor acestora.

3.2. Abrevieri utilizate

SMC – Sistem de Management al Calității;
DMC – Departament de Managementul Calității;
FSM – Fișa de solicitare modificare;
MC – Manualul Calității;
IL – Instrucțiune de lucru;
Nc – Neconformitate;
Ac – Acțiuni corective;
Ap – Acțiuni preventive.

4. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ ȘI CONEXE

4.1. Documente de referință

- Legi, Ordonanțe de Urgență, Hotărâri de Guvern, Ordine ale Ministrului Educației, Cercetării, Tineretului și Sportului:
 - Legea nr. 1/2011 – Legea educației naționale;
 - Legea nr. 87/2016 privind aprobarea Ordonanței de Urgență nr. 75/2005 - privind asigurarea calității educației;
 - Ordonanța de Urgență nr. 75/2005 - privind asigurarea calității educației;
 - O.M.C.T. nr. 5098/2005 – Ordin de aprobare a sistemului de evaluare pentru conferirea titlului de Profesor Universitar;

UTCB	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ - Cod: PO-12 (Fișier: PO-01.doc)
EVALUAREA SATISFACȚIEI CLIENȚILOR	

- O.M.C.T. nr. 5098/2005 – Ordin de aprobare a sistemului de evaluare pentru conferirea titlului de Conferențiar Universitar.
- Standarde de bază:
 - SR EN ISO 9000:2015 – Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular;
 - SR ISO IWA 2:2009 – Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru aplicarea ISO 9001:2015 în domeniul educației;
 - SR EN ISO 9001:2015 – Sisteme de management al calității. Cerințe;
 - SR EN ISO 9004:2010 – Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru îmbunătățirea performanțelor.

4.2. Documente conexe

- Manualul calității, cod: MC-04;
- Elaborarea și identificarea documentelor SMC, cod: IL-01.

5. DESCRIEREA PROCESULUI ȘI RESPONSABILITĂȚI

5.1. Generalități

5.1.1. Evaluarea gradului de satisfacție al clienților interni și externi ai UTCB este un proces care se efectuează anual și de ori câte ori este necesar pentru aprecierea satisfacției cerințelor clienților privind calitatea proceselor și a rezultatelor acestora. Evaluarea gradului de satisfacere a acestor cerințe se realizează pe baza informațiilor obținute direct de la clienți. Informațiile sunt colectate și prelucrate astfel încât să dea o imagine cât se poate de obiectivă asupra nivelului calității procesului de instruire și de învățare.

5.1.2. Colectarea datelor privind satisfacția clienților se face cu ajutorul unui Chestionar de evaluare satisfacție clienți interni (cod: PO-12_F-01), prezentat în **Anexa 2**.

5.1.3. Aplicarea procedurii "Evaluarea satisfacției clienților" va asigura:

- o evaluare obiectivă a satisfacției clienților UTCB prin utilizarea unor metode și chestionare care să asigure o evaluare obiectivă;
- creșterea responsabilităților tuturor persoanelor implicate în procesul de evaluare a satisfacției clienților;
- creșterea calității proceselor ca rezultat al îmbunătățirii în urma analizei rezultatelor evaluării.

5.2. Descrierea etapelor procesului

5.2.1. Etapele procesului de evaluare a satisfacției clienților interni și externi ai UTCB și succesiunea etapelor sunt prezentate în schema logică din **Anexa 1**.

5.2.2. Procesul de evaluare a satisfacției clienților interni se desfășoară odată cu evaluarea de către studenți a cadrelor didactice, la finalul oricărui curs și ori de câte ori decide managementul la vârf al universității.

5.2.3. Procesul de evaluare a satisfacției clienților externi ai UTCB se desfășoară ori de câte ori decide Departamentul de Managementul Calității.

UTCB	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ - Cod: PO-12 (Fișier: PO-01.doc)
EVALUAREA SATISFACȚIEI CLIEŢILOR	

5.2.4. Evaluarea se face prin completarea Chestionarului de evaluare, pe care responsabilul cu evaluarea cadrelor didactice de către studenți numit de către conducerea fiecărei facultăți îl distribuie fiecărui student, care a participat la curs, după care explică studenților care este modul de completare al acestuia.

5.2.5. Chestionarul se completează de către student prin încercuirea punctajului acordat sau prin marcarea variantei alese pentru fiecare criteriu de evaluare. În cazul în care studentul dorește să corecteze unul din răspunsuri va bara prin hașurare răspunsul inițial.

5.2.6. Pentru a obține răspunsuri obiective, chestionarele nu conțin, de regulă, elemente de identificare a studenților care le-au completat.

5.2.7. După completare, chestionarele sunt predate de către responsabilul cu evaluarea de către studenți, la Departamentul de Managementul Calității.

5.2.8. Pe baza acestor chestionare, centralizează datele pentru fiecare disciplină, utilizând formularul (cod: PO-12_F-03) "Centralizator satisfacție clienți interni".

5.2.9. Rezultatele obținute din centralizarea informațiilor din Chestionarele de evaluare a satisfacției clienților – studenți sunt transmise către responsabilii cu managementul calității la nivelul facultăților sau departamentelor în scopul urmăririi evoluției propriilor performanțe care va facilita identificarea măsurilor de îmbunătățire a conținutului și modului de predare a cursului.

5.2.10. Departamentul de Managementul Calității realizează sinteze, prin utilizarea de metode statistice de analiză, cu privire la evaluarea satisfacției studenților, însoțite de reprezentări grafice corespunzătoare, pe care le prezintă cu prilejul analizei SMC efectuată de conducerea universității. Analizele vor evidenția punctele critice și vor permite urmărirea evoluției în timp a indicatorilor determinați.

5.2.11. Pe baza rezultatelor evaluării satisfacției studenților, cu prilejul analizei SMC efectuate de conducerea universității, se stabilesc acțiunile corective sau de îmbunătățire necesare privind desfășurarea procesului de instruire.

5.2.12. Modificarea procedurii sau chestionarelor de evaluare se face pe baza solicitărilor scrise prin completarea FSM, fișă care se înregistrează de Departamentul de Managementul Calității (DMC), în Registrul de evidență al fișelor de solicitare modificare și prin aprobarea Senatului UTCB a modificărilor solicitate.

5.3. Responsabilități

5.3.1. Responsabilitățile privind evaluarea satisfacției clienților o au, în fiecare etapă, persoanele sau organismele prevăzute în schema logică a procesului de evaluare a satisfacției clienților, anexă la prezenta procedură.

5.3.2. Responsabilitatea centralizării rezultatelor la nivelul facultăților o au responsabilii cu managementul calității la nivelul facultății sau departamentului iar responsabilitatea la nivelul universității o are directorul Departamentului de Managementul Calității.

5.3.3. Responsabilitatea aprobării finale a rezultatelor evaluării și a deciziei privind aplicarea rezultatelor acestora revine Consiliului de Administrație.

5.3.4. Responsabilitatea aplicării măsurilor luate de conducerea facultăților și departamentelor, ca urmare a rezultatelor evaluării satisfacției clienților o au decanii și directorii de departamente.

6. FIȘE DE ÎNREGISTRĂRI

Înregistrările referitoare la evaluarea satisfacției clienților sunt:

Ediția: 4	Revizia: 0
-----------	------------

UTCB	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ - Cod: PO-12 (Fișier: PO-01.doc)
EVALUAREA SATISFACȚIEI CLIENȚILOR	

- Chestionarele de evaluare (*COD PO-12_F-01*), completate de studenți și care se păstrează de responsabilul cu managementul calității la nivelul facultății sau departamentului, timp de 2 ani;
- Chestionarele de evaluare (*COD PO-12_F-02*), completate de clienții externi și care se păstrează de către responsabilul cu managementul calității din cadrul DMC;
- Centralizator satisfacție clienți interni (*COD PO-12_F-03*) și centralizator satisfacție clienți externi (*COD PO-12_F-04*), și care se păstrează la DMC;
- Sintezele anuale privind evaluarea satisfacției studenților se păstrează la DMC timp de 4 ani.

7. DISTRIBUIRE

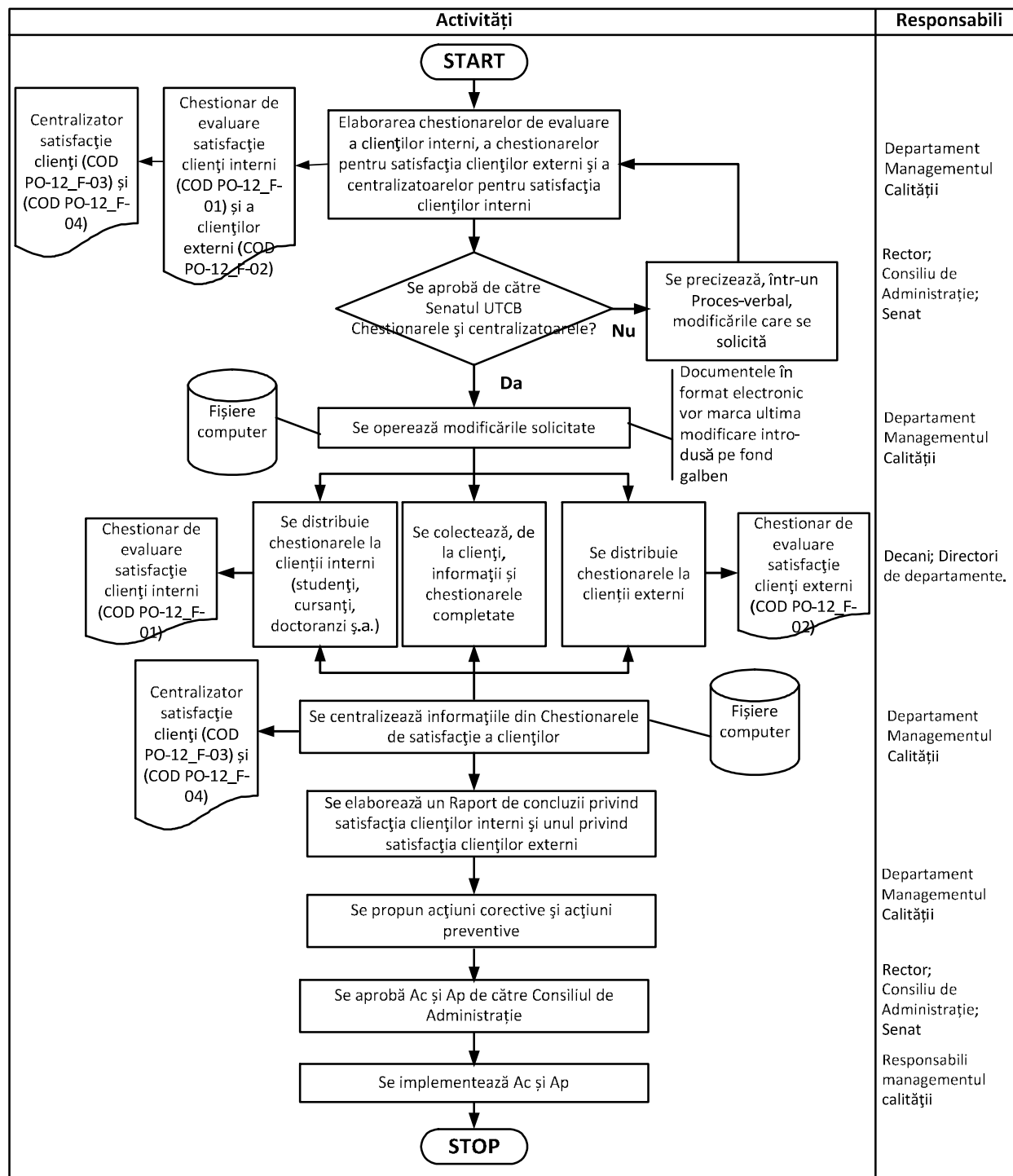
Prezenta procedură se distribuie la:

- Responsabilii de proces;
- Șefii de compartimente.

8. ANEXE

- **ANEXA 1** – Schema logică a procesului de evaluare a satisfacției clienților;
- **ANEXA 2** – Chestionar de evaluare satisfacție clienți interni (*COD PO-12_F-01*);
- **ANEXA 3** – Chestionar de evaluare satisfacție clienți externi (*COD PO-12_F-02*);
- **ANEXA 4** – Centralizator satisfacție clienți interni (*COD PO-12_F-03*);
- **ANEXA 5** – Centralizator satisfacție clienți externi (*COD PO-12_F-04*).
- **ANEXA 6** – Fișa de evidență a modificărilor și revizuirilor procedurii (*Cod: PO-12_F-06*).

SCHEMA LOGICĂ A PROCESULUI DE EVALUARE A SATISFACȚIEI CLIENȚILOR



ANEXA 2

CHESTIONAR DE EVALUARE SATISFACTIE CLIENȚI INTERNI (COD PO-12_F-01)

Denumirea cursului	
Facultatea	
Anul/Seria	
Grupa	

Stimate student/cursant,

Pentru îmbunătățirea calității procesului didactic și pentru actualizarea permanentă a cunoștințelor pe care dorim să le punem la dispoziția dumneavoastră vă rugăm să completați prezentul chestionar. Informațiile obținute din chestionarele completate ne vor fi de un real ajutor la elaborarea programelor analitice, la îmbunătățirea proceselor din universitate și la creșterea calității pregătirii studenților pentru viitoarea profesie.

Vă mulțumim pentru sprijinul Dumneavoastră !

1. Vă rugăm să bifați una din variantele următoare în funcție de opțiunea dvs. referitoare la cursul menționat.

Cursul nu prezintă interes	
Conținutul cursului este prea general	
Am destule materiale, pot studia individual	
Alte motive	

2. Ați participat la acest curs, pentru că:

Vi s-a părut interesant	
Vi s-a părut util	
V-a stimulat modul de predare al profesorului	

3. Pentru Dvs., informația furnizată de acest curs a fost:

Cunoscută	
Parțial nouă	
Complet nouă	
Mult prea concentrată (prea puține ore alocate acestui curs)	
Prea multe informații (prea detaliată, programă foarte încărcată)	
Într-un volum adecvat	
Mult prea vagă (prea multe ore alocate acestui curs)	
Prea puține informații (prea vagă în raport cu specializarea noastră)	
Cu mare aplicabilitate practică	
Nu are caracter practic	

4. Credeți că ar fi utilă impunerea unei bibliografii suplimentare ?

Da

Nu

5. După participarea Dvs. la acest curs, considerați că dețineți suficiente informații pentru a vă putea descurca în practică ?

Da

Nu

6. Suportul de curs a fost (menționați pe o scală de la 1 la 5 modul cum apreciați calitatea cursului):

	1	2	3	4	5
Ușor de înțeles					
Clar și bine structurat					
Problematica tratată a fost bine selectată					
Acoperă integral programa					

7. Cum apreciați pregătirea profesională a cadrului didactic ?

	Foarte slabă	Slabă	Satisfăcătoare	Bună	Foarte bună
	1	2	3	4	5
A predat cu siguranță profesională					
A transmis conținutul în mod inteligibil					
A avut o atitudine deschisă față de studenți					
A încurajat dialogul cu studentul					
Și-a manifestat interesul față de curs					

8. Care considerați că este cea mai atractivă metodă de predare ?

Prelegere	
Dezbateri (interactiv)	
Mijloace audio-video	
Dictare	
Altă metodă	

9. Referitor la așteptările Dvs. cu privire la acest curs, menționați pe o scală de la 1 la 5 gradul de satisfacție atins.

Foarte slabă	Slabă	Satisfăcătoare	Bună	Foarte bună
1	2	3	4	5

10. Ce recomandări puteți face pentru ridicarea calității acestui curs ?

.....

.....

Vă mulțumim că ați avut amabilitatea de a răspunde cu sinceritate și obiectivitate la aceste întrebări, răspunsuri care ne sunt deosebit de utile în activitatea noastră viitoare dedicată pregătirii studenților/cursanților noștri !

ANEXA 3

CHESTIONAR DE EVALUARE SATISFACȚIE CLIENȚI EXTERNI (COD PO-12_F-02)

1. Vă rugăm să bifați DA sau NU.

	Total răspunsuri	Din care DA	Din care NU
Sunteți absolvent al UTCB			
Lucrați în domeniul pregătirii din facultate			
Aveți angajați absolvenți ai UTCB în organizația în care activați			
Pregătirea absolvenților UTCB este în concordanță cu solicitările organizației în care activați			

2. Dacă sunteți absolvent UTCB, vă rugăm să apreciați, pe o scală de la 1 la 5, utilitatea pregătirii din facultate, pentru postul pe care îl ocupați:

Pregătire absolvenți	1	2	3	4	5
Pregătire de specialitate – cunoștințe teoretice					
Pregătire de specialitate – cunoștințe practice					
Utilizarea calculatorului					
Limbi străine					
Comunicare					
Lucrul în echipă					
Management					
Cunoștințe pedagogice					
Altele (menționați care).....					

3. În ce măsură sunteți mulțumit de pregătirea profesională a absolvenților UTCB, pe care i-ați angajat în cursul anului precedent ?

În foarte mare măsură	În mare măsură	În mică măsură	În foarte mică măsură	Nu știu /Nu răspund
1	2	3	4	5

4. Cum apreciați pregătirea profesională a absolvenților UTCB în următoarele domenii (încercuiți una din cele 6 opțiuni) ?

UTCB	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ - Cod: PO-12 (Fișier: PO-01.doc)
EVALUAREA SATISFACȚIEI CLIENȚILOR	

DOMENII DE PREGĂTIRE	Apreciere: 1 - Foarte bună; 2 – Bună; 3 – Slabă; 4 - Foarte slabă; 5 - Nu cunosc; 6 - Nu e cazul.
Pregătire de specialitate – cunoștințe teoretice	1 2 3 4 5 6
Pregătire de specialitate – cunoștințe practice	1 2 3 4 5 6
Utilizarea calculatorului	1 2 3 4 5 6
Limbi străine	1 2 3 4 5 6
Comunicare	1 2 3 4 5 6
Lucrul în echipă	1 2 3 4 5 6
Management	1 2 3 4 5 6
Cunoștințe pedagogice	1 2 3 4 5 6
Altele (menționați care).....	1 2 3 4 5 6
	1 2 3 4 5 6

Vă mulțumim că ați avut amabilitatea de a răspunde cu sinceritate și obiectivitate la aceste întrebări, răspunsuri care ne sunt deosebit de utile în activitatea noastră viitoare dedicată pregătirii viitorilor absolvenți !

ANEXA 4

CENTRALIZATOR SATISFACȚIE CLIENȚI INTERNI (COD PO-12_F-03)

Cadru didactic	
Denumirea cursului	
Facultatea	
Anul/Seria	
Grupa	

1. Vă rugăm să bifați una din variantele următoare în funcție de opțiunea dvs. referitoare la cursul menționat.

	Nr. total de răspunsuri	Din care:
Cursul nu prezintă interes		
Conținutul cursului este prea general		
Am destule materiale, pot studia individual		
Alte motive		

2. Ați participat la acest curs, pentru că:

Ediția: 4	Revizia: 0
-----------	------------

UTCB	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ - Cod: PO-12 (Fișier: PO-01.doc)
EVALUAREA SATISFACȚIEI CLIENȚILOR	

	Nr. total de răspunsuri	Din care:
Vi s-a părut interesant		
Vi s-a părut util		
V-a stimulat modul de predare al profesorului		

3. Pentru Dvs., informația furnizată de acest curs a fost:

	Nr. total de răspunsuri	Din care:
Cunoscută		
Parțial nouă		
Complet nouă		
Mult prea concentrată (prea puține ore alocate acestui curs)		
Prea multe informații (prea detaliată, programă foarte încărcată)		
Într-un volum adecvat		
Mult prea vagă (prea multe ore alocate acestui curs)		
Prea puține informații (prea vagă în raport cu specializarea noastră)		
Cu mare aplicabilitate practică		
Nu are caracter practic		

4. Credeți că ar fi utilă impunerea unei bibliografii suplimentare ?

Nr. total de răspunsuri	Din care răspunsuri DA	Din care răspunsuri NU

5. După participarea Dvs. la acest curs, considerați că dețineți suficiente informații pentru a vă putea descurca în practică ?

Nr. total de răspunsuri	Din care răspunsuri DA	Din care răspunsuri NU

6. Suportul de curs a fost (menționați pe o scală de la 1 la 5 modul cum apreciați calitatea cursului):

	Nr. de răspunsuri	Nr. de răspunsuri	Nr. de răspunsuri	Nr. de răspunsuri	Nr. de răspunsuri
	1	2	3	4	5
Ușor de înțeles					
Clar și bine structurat					
Problematika tratată a fost bine selectată					
Acoperă integral programa					

UTCB	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ - Cod: PO-12 (Fișier: PO-01.doc)
EVALUAREA SATISFACȚIEI CLIENȚILOR	

7. Cum apreciați pregătirea profesională a cadrului didactic ?

	Nr. de răspunsuri	Nr. de răspunsuri	Nr. de răspunsuri	Nr. de răspunsuri	Nr. de răspunsuri
	1	2	3	4	5
A predat cu siguranță profesională					
A transmis conținutul în mod inteligibil					
A avut o atitudine deschisă față de studenți					
A încurajat dialogul cu studentul					
Și-a manifestat interesul față de curs					

8. Care considerați că este cea mai atractivă metodă de predare ?

	Nr. total de răspunsuri	Din care:
Prelegere		
Dezbateri (interactiv)		
Mijloace audio-video		
Dictare		
Altă metodă		

9. Referitor la așteptările Dvs. cu privire la acest curs, menționați pe o scală de la 1 la 5 gradul de satisfacție atins.

Nr. total de răspunsuri	Foarte slabă	Slabă	Satisfăcătoare	Bună	Foarte bună
	1	2	3	4	5

10. Ce recomandări s-au făcut pentru ridicarea calității acestui curs ?

.....

ANEXA 5

CENTRALIZATOR SATISFACȚIE CLIENȚI EXTERNI (COD PO-12_F-04)

1. Vă rugăm să bifați DA sau NU.

	Total	Din	Din
--	-------	-----	-----

UTCB	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ - Cod: PO-12 (Fișier: PO-01.doc)
EVALUAREA SATISFACȚIEI CLIENȚILOR	

	răspunsuri	care DA	care NU
Sunteți absolvent al UTCB			
Lucrați în domeniul pregătirii din facultate			
Aveți angajați absolvenți ai UTCB în organizația în care activați			
Pregătirea absolvenților UTCB este în concordanță cu solicitările organizației în care activați			

2. Dacă sunteți absolvent UTCB, vă rugăm să apreciați, pe o scală de la 1 la 5, utilitatea pregătirii din facultate, pentru postul pe care îl ocupați:

Pregătire absolvenți	Nr. de răspunsuri	Nr. de răspunsuri	Nr. de răspunsuri	Nr. de răspunsuri	Nr. de răspunsuri
	1	2	3	4	5
Pregătire de specialitate – cunoștințe teoretice					
Pregătire de specialitate – cunoștințe practice					
Utilizarea calculatorului					
Limbi străine					
Comunicare					
Lucrul în echipă					
Management					
Cunoștințe pedagogice					
Altele (menționați care)...					

3. În ce măsură sunteți mulțumit de pregătirea profesională a absolvenților UTCB, pe care i-ați angajat în cursul anului precedent ?

Nr. total de răspunsuri	În foarte mare măsură	În mare măsură	În mică măsură	În foarte mică măsură	Nu știu /Nu răspund
	1	2	3	4	5

4. Cum apreciați pregătirea profesională a absolvenților UTCB în următoarele domenii (încercuiți una din cele 6 opțiuni) ?

DOMENII DE PREGĂTIRE	Aprecieri : 1 - Foarte bună; 2 – Bună; 3 – Slabă; 4 - Foarte slabă; 5 - Nu cunosc; 6 - Nu e cazul.	Nr. total de răspunsuri	Din care:
Pregătire de specialitate – cunoștințe teoretice	1 2 3 4 5 6		1- 2- 3- 4- 5-

			6-
Pregătire de specialitate – cunoștințe practice	1 2 3 4 5 6		1- 2- 3- 4- 5- 6-
Utilizarea calculatorului	1 2 3 4 5 6		1- 2- 3- 4- 5- 6-
Limbi străine	1 2 3 4 5 6		1- 2- 3- 4- 5- 6-
Comunicare	1 2 3 4 5 6		1- 2- 3- 4- 5- 6-
Lucrul în echipă	1 2 3 4 5 6		1- 2- 3- 4- 5- 6-
Management	1 2 3 4 5 6		1- 2- 3- 4- 5- 6-
Cunoștințe pedagogice	1 2 3 4 5 6		1- 2- 3- 4- 5- 6-
Altele (menționați care).....	1 2 3 4 5 6		1- 2- 3- 4-

UTCB	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ - Cod: PO-12 (Fișier: PO-01.doc)
EVALUAREA SATISFACȚIEI CLIENȚILOR	

			5- 6-
	1 2 3 4 5 6		1- 2- 3- 4- 5- 6-

ANEXA 6

**FIȘA DE EVIDENȚĂ A MODIFICĂRILOR ȘI REVIZUIRILOR PROCEDURII
(COD: PO-12_F-06)**

Nr. crt.	Nr. și dată solicitare modificare	Nr. revizie/ dată revizie	Nr. pagină modificată	Verificat	Aprobat
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					