

Anexa 12 la Hotărârea Senatului nr. 2995 / 15.03.2023

**SISTEMUL DE MANAGEMENT INTEGRAT (CALITATE – MEDIU) -
UNIVERSITATEA TEHNICA DE CONSTRUCȚII BUCUREȘTI****PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ
EVALUAREA SATISFACTIEI CLIEȚILOR**

SR EN ISO 9001:2015; SR EN ISO 14001:2015

COD PROCEDURĂ: PO-12**Fișier: PO 12_EVALUARE SATISFACTIE CLIENTI.doc**

ELABORAT		VERIFICAT	APROBAT
Funcția	Director Centrul de Managementul Calității	PRORECTOR	RECTOR
Nume și prenume	Lect.univ.dr Marian-Valentin POPESCU	Prof.univ.ing. Laurențiu RECE	Prof.univ.ing. Radu Sorin VĂCĂREANU
Semnătura			

Copyright © Toate drepturile asupra acestui document sunt rezervate în exclusivitate proprietarului UTCB
Prezentul document reprezintă proprietatea UNIVERSITĂȚII TEHNICE DE CONSTRUCȚII BUCUREȘTI
Multiplacarea sau difuzarea se face numai cu acordul C.A.

Ediția/ Revizia	Data reviziei:	Aprobată de C.A. în data de:
6/ 0	Februarie 2023	

FIȘA DE EVIDENȚĂ A MODIFICĂRILOR ȘI REVIZUIRILOR PROCEDURII

Nr. Crt.	Ediția/ Revizia	Motivul Modificării	Data Difuzării
1	6/0	Elaborare Ediție Nouă, cu includerea aspectelor solicitate de noile standarde SR EN ISO 9001 și SR EN ISO 140001	Martie 2023
2			
3			
4			
5			

Persoana care a realizat ultima modificare/revizuire în fișă:

- Nume prenume:
- Funcție:
- Data Modificării/ Revizuirii
- Semnătura:

LISTA DE DIFUZARE A PROCEDURII

Nr. Crt.	Nume și Prenume	Funcția în cadrul UTCB	Data Difuzării	Semnătura
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
17.				
18.				
19.				
20.				
21.				
22.				
23.				
24.				
25.				

CUPRINS

CUPRINS.....	4
1. SCOPUL PROCEDURII.....	5
2. DOMENIUL DE APLICARE AL PROCEDURII	5
3. ABREVIERI UTILIZATE	5
4. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ ȘI CONEXE	6
5. DESCRIEREA PROCESULUI ȘI RESPONSABILITĂȚI	7
5.1. Generalități.....	7
5.2. Responsabilități.....	8
5.3. Descrierea etapelor procesului	8
6. FIȘE DE ÎNREGISTRĂRI	9
7. DISTRIBUIRE	9
8. ANEXE.....	10

UTCB	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ – Cod: PO-12
EVALUAREA SATISFACȚIEI CLIENȚILOR	

1. SCOPUL PROCEDURII

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

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 UTCB;
- 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 SMI 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 continuă a calității și performanțelor activității didactice și de cercetare desfășurate în UTCB;
- perfecționarea managementului relațiilor cu clienții;
- stabilirea responsabilităților și a competențelor decizionale privind colectarea informațiilor și evaluarea satisfacției clienților.

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.

2. DOMENIUL DE APLICARE AL PROCEDURII

Procedura operațională de evaluare a satisfacției clienților se aplică de către DCMC, responsabilii cu managementul calității pe facultăți și departamente, cadrele didactice care evaluează gradul de stabilitate și satisfacție al clienților interni (studenții).

Utilizatorii procedurii sunt toate facultățile, departamentele conform fișelor de post pentru fiecare persoană în parte care elaborează, verifică, controlează, aprobă, înregistrează, distribuie, actualizează, retrag din uz, păstrează, arhivează documente care sunt în legătură cu această procedură.

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

3. ABREVIERI UTILIZATE

În cadrul procedurii, se vor utiliza termenii și definițiile stabilite în Manualul Sistemului de Management Integrat, cu abrevierile următoare:

- **UTCB** – Universitatea Tehnică de Construcții București;
- **SMI** – Sistem de management integrat (calitate-medi);
- **MSMI** – Manualul Sistemului de Management Integrat al UTCB;

Ediția 6	Revizia 0
----------	-----------

UTCB	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ – Cod: PO-12
EVALUAREA SATISFACȚIEI CLIEȚILOR	

- **PG – XX** – Procedura generală;
- **PO – XX** – Procedura operațională;
- **IL** – Instrucțiune de lucru;
- **DOC** – Documentație;
- **Ref.** – Referință;
- **ST** – Specificație tehnică;
- **F** – Fișă de înregistrare;
- **FSM** – Fișă de evidență a modificărilor și revizuirilor procedurii;
- **CU** – Carta universității;
- **CEIA** – Codul eticii și integrității academice;
- **ROF** – Regulament de organizare și funcționare;
- **CC** – Consiliul calității;
- **CEAC** - Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității
- **RMC** – Responsabili pentru managementul calității;
- **CCPS** – Comisie centrală pe programe de studii;
- **PS** – Plan strategic;
- **PO** – Plan operațional;
- **PC** – Planul calității;
- **OB** – Obiectivele generale ale sistemului de management integrat;
- **Pr A** – Program de audit;
- **PA** – Plan de audit;
- **COORD** – Coordonator;
- **CA** – Consiliul de administrație;
- **IOSUD** – Instituție Organizatoare de Studii Universitare de Doctorat
- **SD** – Școala Doctorală
- **CSUD** - Consiliul Studiilor Universitare de Doctorat
- **CSD** - Consiliul Scolii Doctorale
- **APLR** – Anul Pregătitor pentru Limba Română
- **CMC** – Centrul de Management al Calității;
- **DCMC** – Director Centru de Management al Calității;
- **P. Pr.** – Propunere de proiect;
- **CTSA** – Consiliul tehnico – științific de avizare;
- **CRI** – Centrul de Relații Internaționale;
- **DGA** - Direcția General Administrativă
- **DE** – Direcția Economică;
- **DTA** – Direcția Tehnică și Administrativă;
- **DRUS** – Direcția Resurse Umane și Salarizare;
- **CMCDI** – Centrul de Management al Cercetării, Dezvoltării și Inovării.
- **P** – proces;
- **A** – activitate;
- **NC** – neconformitate.

4. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ ȘI CONEXE

Elaborarea Manualului Sistemului de Management Integrat (Ediția 6, Revizia 0) și a procedurilor aferente se bazează pe următoarele standarde și documente de referință:

- SR EN ISO 9001:2015 - Sisteme de management al calității. Cerințe;

Ediția 6	Revizia 0
----------	-----------

- SR EN ISO 9000:2015-Sisteme de management al calității - Principii fundamentale și vocabular;
- SR EN ISO 9004 : 2018 Managementul calității. Calitatea unei organizații. Îndrumări pentru obținerea unui succes durabil;
- SR EN ISO 19011:2018 Linii directoare pentru auditarea sistemelor de management;
- SR EN ISO 10007:2000 – Managementul calității. Ghid pentru managementul configurației;
- SR ISO 10015:2000 – Managementul calității. Linii directoare pentru instruire;
- SR ISO 10006:2005 – Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru managementul calității în proiectare;
- SR ISO 10019:2006 – Linii directoare pentru selectarea consultanților în sisteme de management al calității și utilizarea serviciilor acestora;
- SR ISO IWA 2:2009 – Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru aplicarea ISO 9001:2015 în domeniul educației;
- SR EN ISO 14001:2015 – Sisteme de management de mediu. Cerințe cu ghid de utilizare
- Legea Educației Naționale nr. 1/2011, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 75/2005 privind asigurarea calității educației;
- Ordin nr. 4478/2011 - privind aprobarea standardelor minimale necesare și obligatorii pentru conferirea titlurilor didactice din învățământul superior, a gradelor profesionale de cercetare-dezvoltare și a atestatului de abilitare, pentru domeniile științifice aferente panelurilor pe domenii fundamentale P 1 – Matematică și științe ale naturii, P 2 – Științe inginerești și P 3 - Științe biomedicale din cadrul Consiliului Național pentru Atestarea Titlurilor, Diplomelor și Certificatelor Universitare;
- Carta Universității și regulamentele interne aferente acestora (Descoperă UTCB <https://utcb.ro/descopera/carta-utcb/> și <https://utcb.ro/descopera/regulamente/>).

5. DESCRIEREA PROCESULUI ȘI RESPONSABILITĂȚI

5.1. Generalități

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.

Colectarea datelor privind satisfacția clienților se face cu ajutorul unui Chestionar de evaluare satisfacție clienți interni/ Chestionar de apreciere de către studenți a disciplinei de studiu și a prestației cadrului didactic titular (cod: PO-10_F-02).

Aplicarea procedurii trebuie să asigure:

- 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. Responsabilități

Responsabilii cu Managementul Calității la nivelul facultăților/ Responsabilii cu evaluarea cadrelor didactice de către studenți

- Asigură transmiterea chestionarelor de evaluare a disciplinei de studiu către studenți.
- Asigură centralizarea chestionarelor de evaluare a disciplinei de studiu primite de la studenți.
- Centralizează rezultatele chestionarelor colectate de la studenți.
- Identifică și propun măsuri de îmbunătățire bazate pe rezultatele evaluării.

Directorii de departament

- Analizează și evaluează rezultatele evaluării.
- Analizează ansamblul activităților didactice aferente disciplinei.
- Aprobă măsuri de îmbunătățire bazate pe rezultatele evaluării.
- Aplică rezultatele evaluărilor și deciziilor emise de Consiliul de Administrație.

Consiliul de Administrație

- Aprobă rezultatele evaluării și decizia privind aplicarea rezultatelor evaluării.

DCMC

- Verifică prin audituri interne respectarea prezentei proceduri.
- Centralizează la nivel de UTCB rezultatele evaluării.

Documentele și înregistrările se întocmesc în concordanță cu dispozițiile interne, iar dacă este necesar și/sau cu cerințele externe/ prevederile legale aplicabile. Aprobarea se consemnează prin semnarea și datarea documentului/ înregistrării.

Responsabilitățile specifice privind întocmirea și gestionarea înregistrărilor privind SMI se regăsesc în procedurile sistemului de management integrat (de sistem sau operaționale), sau în alte documente aplicabile ce descriu activitățile care generează respectivele înregistrări.

Fiecare facultate/departament este responsabilă pentru identificarea, colectarea, evaluarea conținutului, prelucrarea, actualizarea, prezentarea într-o formă îngrijită și punerea la dispoziția persoanelor cu autoritate de control a înregistrărilor SMI.

5.3. Descrierea etapelor procesului

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 UTCB.

Procesul de evaluare a satisfacției clienților externi ai UTCB se desfășoară ori de câte ori decide CMC.

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.

UTCB	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ – Cod: PO-12
EVALUAREA SATISFACTIEI CLIENȚILOR	

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.

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

După completare, chestionarele sunt predate de către responsabilul cu evaluarea de către studenți, împreună cu o centralizare a rezultatelor la CMC.

Pe baza acestor chestionare, se centralizează datele pentru fiecare disciplină, utilizând formularul (cod: PO-12_F-02) "Centralizator satisfacție clienți interni".

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.

CMC 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 SMI efectuată de conducerea universității. Analizele vor evidenția punctele critice și vor permite urmărirea evoluției în timp a indicatorilor determinați.

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

Pentru a asigura evaluarea satisfacției clienților și partenerilor externi, CMC transmite anual, pe baza informațiilor privind partenerii clienții externi primite de la structurile interne ale UTCB, un chestionar de evaluare a satisfacției clienților externi, cod: PO-12_F-01.

De asemenea, la finalizarea fiecărui proiect de cercetare, managerul de proiect va transmite tuturor partenerilor din cadrul proiectului un chestionar de tipul celui menționat mai sus și va transmite la CMC chestionarul primit cu informațiile completate de către parteneri.

Pe baza acestor chestionare, se centralizează datele, utilizând formularul (cod: PO-12_F-03) "Centralizator satisfacție clienți externi".

6. FIȘE DE ÎNREGISTRĂRI

Înregistrările referitoare la evaluarea satisfacției clienților sunt următoarele:

- Chestionar de apreciere de către studenți a disciplinei de studiu și a prestației cadrului didactic titular;
- Chestionar de evaluare parteneri externi;
- Centralizator satisfacție clienți interni;
- Centralizator satisfacție clienți externi.

Sintezele anuale privind evaluarea satisfacției studenților se păstrează la CMC timp de 4 ani.

Înregistrările sunt tratate conform procedurii PG-01 Controlul documentelor și înregistrărilor.

7. DISTRIBUIRE

Prezenta procedură se distribuie următoarelor funcții:

- Responsabilii de proces;
- Șefii de structuri interne.

Ediția 6	Revizia 0
----------	-----------

UTCB	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ – Cod: PO-12
EVALUAREA SATISFACȚIEI CLIENȚILOR	

8. ANEXE

- ANEXA 1 – Chestionar de evaluare satisfacție parteneri externi, cod: PO-12_F-01;
- ANEXA 2 – Centralizator satisfacție clienți interni, cod: PO-12_F-02;
- ANEXA 3 – Centralizator satisfacție clienți externi, cod: PO-12_F-03.

ANEXA 1 – Chestionar de evaluare satisfacție parteneri externi

CHESTIONAR DE EVALUARE SATISFACȚIE PARTENERI EXTERNI

1. Vă rugăm să bifați DA sau NU

	DA	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		
Total Răspunsuri		

2. Dacă sunteți absolvent UTCB, vă rugăm să apreciați, pe o scală de la 1 (Foarte bună) la 5 (Foarte slabă), 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)					

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) ?

DOMENII DE PREGĂTIRE	Aprecieri : 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)	1 2 3 4 5 6

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

ANEXA 2 – Centralizator satisfacție clienți interni

CENTRALIZATOR SATISFACȚIE CLIENȚI INTERNI

Cadru didactic	
Denumirea cursului	
Facultatea	
Anul/Seria	
Grupa	

1. Răspunsurile privind motivarea participării la cursul menționat

	Nr. Răspunsuri
Cursul este interesant	
Cursul este util	
Modul de predare al profesorului este interesant și stimulant	
Nr. total de răspunsuri	

2. Răspunsurile privind motivarea participării reduse la cursul menționat:

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

3. Răspunsurile privind informația furnizată de cursul menționat:

	Nr. Răspunsuri
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)	
Cu mare aplicabilitate practică	
Nu are caracter practic	
Nr. total de răspunsuri	

UTCB	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ – Cod: PO-12
EVALUAREA SATISFACȚIEI CLIEŢILOR	

4. Răspunsurile privind impunerea unei bibliografii suplimentare pentru cursul menționat:

Nr. total de răspunsuri	Din care DA	Din care Nu

5. Răspunsurile privind suficiente informații pentru aplicarea practică a cunoștințelor din cursul menționat:

Nr. total de răspunsuri	Din care DA	Din care Nu

6. Răspunsurile privind suportul de curs pentru cursul menționat:

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

7. Răspunsurile privind pregătirea profesională a cadrului didactic pentru cursul menționat:

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

8. Răspunsurile privind cea mai atractivă metodă de predare pentru cursul menționat:

	Nr. Răspunsuri
Prelegere	
Dezbatere (interactiv)	
Mijloace audio-video	
Dictare	
Altă metodă	
Nr. total de răspunsuri	

9. Răspunsurile privind așteptările studenților pentru cursul menționat:

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

10. Centralizarea recomandărilor făcute pentru ridicarea calității cursului menționat

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ANEXA 3 – Centralizator satisfacție clienți externi

CENTRALIZATOR SATISFACȚIE CLIENȚI EXTERNI

1. Răspunsurile la prima întrebare din chestionar ” Vă rugăm să bifați DA sau NU”

	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		
Nr. total de răspunsuri		

2. Răspunsurile la a doua întrebare din chestionar ”Dacă sunteți absolvent UTCB, vă rugăm să apreciați, pe o scală de la 1 (Foarte bună) la 5 (Foarte slabă), utilitatea pregătirii din facultate, pentru postul pe care îl ocupați”

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

3. Răspunsurile la a treia întrebare din chestionar ”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. Răspunsurile la a patra întrebare din chestionar "Cum apreciați pregătirea profesională a absolvenților UTCB în următoarele domenii (încercuiți una din cele 6 opțiuni) ?"

DOMENII DE PREGĂTIRE	Apreciere : 1 – Foarte bună, 2 – Bună, 3 – Slabă, 4 – Foarte slabă, 5 – Nu cunosc, 6 – Nu e cazul	Din care :
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)	1 2 3 4 5 6	
Nr. total de răspunsuri		