



Centrul de Excelență în Servicii și Prelucrarea  
Alimentelor

## Manualul calității

Ediția: I  
Nr. exemplare: 2

Revizia: 1  
Nr. exemplare: 1

Aprobat  
la Consiliul de administrație  
Proces-verbal nr. 7 din 30.10.2025  
Directoare interimară a CESPA

*Silvia Protic*  
Silvia Protic



# Manualul calității



Bălți, 2025



## Cuprins

<b>CAPITOLUL I ASPECTE GENERALE</b> .....	4
<b>1.1. Domeniul de aplicare</b> .....	4
<b>1.2 Cadrul juridic al instituției de învățământ profesional tehnic</b> .....	5
<b>CAPITOLUL II. PREZENTAREA INSTITUȚIEI</b> .....	7
<b>2.1. Date generale</b> .....	7
<b>2.2. Misiunea CESPA</b> .....	9
<b>2.3 Viziunea instituției</b> .....	9
<b>2.4 Direcțiile strategice</b> .....	9
<b>2.5 Nivelurile de calificări</b> .....	10
<b>2.6 Forme de organizare a învățământului</b> .....	10
<b>2.7 Programe realizate</b> .....	10
<b>2.8. Parteneri sociali și experți externi ai programelor de studii</b> .....	11
<b>CAPITOLUL III. POLITICA DE ASIGURARE A CALITĂȚII ÎN CESPA</b> .....	12
<b>3.1. Politica în domeniul calității</b> .....	12
<b>3. 2. Comisia pentru evaluarea și asigurarea calității</b> .....	15
<b>3.2.1 Regulamentul de organizare și funcționare</b> .....	15
<b>Descrierea sarcinilor și a activităților membrilor CEIAC:</b> .....	18
<b>DOCUMENTELE SISTEMULUI CALITĂȚII</b> .....	24
<b>3.3. Principii privind organizarea sistemului de management al calității</b> .....	27
<b>PROIECTAREA ȘI PLANIFICAREA ACTIVITĂȚII DE EVALUARE ȘI ASIGURARE A CALITĂȚII</b> .....	31
<b>Elaborarea planului anual de audit intern conform cerințelor SM EN ISO 9001:2015</b> .....	32
<b>Implementarea SM EN ISO 9001:2015</b> .....	32
<b>Elaborarea raportului de autoevaluare a calității instituției</b> .....	32
<b>Elaborarea/actualizarea Planurilor de Dezvoltare Strategică ale programelor de formare profesională și a bibliotecii și a catedrelor metodice în conformitate cu PDS instituțional pentru perioada 2021-2025.</b> .....	32
<b>Anexe</b> .....	49
<b>FIȘĂ DE OBSERVARE A ORELOR</b> .....	50
<b>FIȘĂ DE OBSERVARE A LECȚIEI</b> .....	53
<b>FIȘĂ DE ASISTENȚĂ</b> .....	57



## **Manualul calității**

<b>CHESTIONAR PENTRU AGENTII ECONOMICI.....</b>	<b>59</b>
<b>CHESTIONAR CU PRIVIRE LA RELAȚIA PROFESOR-ELEV.....</b>	<b>61</b>
<b>CHESTIONAR PRIVIND RELAȚIA PROFESOR - ELEV LA NIVELUL ȘCOLII .....</b>	<b>63</b>
<b>CHESTIONAR REFERITOR LA GRADUL DE SATISFAȚIE A CADRELOR DIDACTICE.....</b>	<b>65</b>
<b>CHESTIONAR CU PRIVIRE LA INSTRUIREA PRACTICĂ LA LOCUL DE MUNCĂ DESFĂȘURAT ÎN UNITĂȚILE ECONOMICE .....</b>	<b>71</b>
<b>CHESTIONAR PRIVIND STABILIREA NECESITĂȚII CURRICULUI MODIFICAT/ ADAPTAT .....</b>	<b>74</b>
<b>CHESTIONAR.....</b>	<b>76</b>
<b>CU PRIVIRE LA ADAPTAREA ELEVILOR DIN ANUL I CARE ÎȘI REALIZEAZĂ STUDIILE ÎN CESPA .....</b>	<b>76</b>
<b>CHESTIONAR PENTRU PĂRINȚI.....</b>	<b>79</b>
<b>CHESTIONAR PENTRU CONSILIUL DE ADMINISTRATIE.....</b>	<b>82</b>



## Manualul calității

### CAPITOLUL I ASPECTE GENERALE

Manualul calității este documentul - cadru care descrie politica în domeniul calității și elementele sistemului care îndeplinesc cerințele stabilite prin obiective, în cadrul tuturor subdiviziunilor Centrului de Excelență în Servicii și Prelucrarea Alimentelor (CESPA).

Manualul calității este utilizat de conducerea și personalul instituției în desfășurarea activităților curente, pentru auditurile interne și pentru analizele de management ale sistemului de management al calității.

Manualul de management al calității este un document intern esențial, care descrie Sistemul de management al calității implementat în instituție, servind ca referință permanentă pentru menținerea și evaluarea funcționalității acesteia. Utilizarea manualului asigură instruirea unitară a întregului personal privind funcționarea Sistemului de management, facilitând înțelegerea politicii calității promovată de CESPA precum și a cerințelor pe care le incumbă activitatea fiecărei structuri în realizarea obiectivelor și în definirea clară a responsabilităților lor.

Cerințele exprimate în Manualul calității și în procedurile elementelor Sistemului calității sunt aplicabile pentru toate activitățile desfășurate în instituție.

#### 1.1. Domeniul de aplicare

Manualul calității este utilizat:

- a. de conducerea și personalul instituției ca element de referință pentru evaluarea și îmbunătățirea continuă a sistemului de asigurare și evaluare a calității;
- b. pentru demonstrarea, la cererea organelor de coordonare și control și a altor părți interesate, a conformității sistemului de management al calității din instituție cu reglementările naționale și cerințele din normele europene referitoare la asigurarea și evaluarea calității în învățământul profesional tehnic secundar și postsecundar.

#### Prin Manualul calității, CESPA demonstrează că :

- proiectează și planifică activitățile de evaluare a calității, definește direcțiile strategice prioritare dezvoltării și asigurării unui învățământ de calitate;
- dezvoltă o cultură instituțională a calității;
- asigură conformitatea acțiunilor din cadrul SMC cu politicile privind calitatea pe care și le-a asumat;
- prestează consecvent servicii care să satisfacă cerințele părților interesate și cerințele reglementărilor în vigoare;
- monitorizează gradul de satisfacție a părților interesate prin procesele de îmbunătățire continuă și prin asigurarea conformității cu cerințele părților interesate și cu cele ale reglementărilor în vigoare;
- se preocupă pentru îmbunătățirea continuă a performanțelor în toate domeniile activității instituției.

#### Manualul Calității este folosit în următoarele scopuri:

**Scopuri interne:** pentru menținerea conformității proceselor de asigurare a calității și pentru informarea și instruirea personalului cu privire la funcționarea SMC;



**Scopuri externe:** pentru a fi difuzat organismelor ministeriale, instituțiilor de evaluare și de acreditare, organismelor de control, partenerilor, beneficiarilor și altor părți interesate, la cererea acestora.

Manualul calității este un document elaborat de către CEIAC și aprobat de Consiliul de administrație, iar aplicarea acestuia este o cerință obligatorie pentru toate procesele documentate, atât din structura academică cât și din structura administrativă a instituției.

Manualul calității se arhivează la Departamentul CEIAC și copii ale acestuia sunt difuzate în mod controlat către toate structurile instituției, astfel încât să se asigure cunoașterea și aplicarea acestuia de întregul personal. Revizuirea MC este una dintre căile principale de ameliorare a SMC. Capitolele și subcapitolele Manualului Calității sunt revizuite pentru a adapta SMC la cerințele întemeiate ale părților interesate, la modificările legislative naționale, la schimbările în structura organizatorică și în funcționarea instituției. Orice propunere de revizuire este adusă la cunoștința CEIAC, care verifică dacă propunerea este în acord cu reglementările interne și legislația externă.

## **1.2 Cadrul juridic al instituției de învățământ profesional tehnic**

Activitatea Centrului de Excelență în Servicii și Prelucrarea Alimentelor este reglementată de următoarele acte juridice:

1. Codul Educației al Republicii Moldova, COD nr.152 din 17.07.2014, publicat: 24.10.2014, în Monitorul Oficial, nr. 319-324, art. nr.: 634. Data intrării în vigoare: 23.11.2014;
2. Strategia Educația 2030;
3. Codul Muncii al Republicii Moldova, nr. 154 din 28.03.2003;
4. HG nr. Nr. 830 din 11-12-2024, Metodologia de evaluare externă a calității în vederea autorizării de funcționare provizorie și acreditării programelor de studii și a instituțiilor de învățământ profesional tehnic;
5. Nomenclatorul domeniilor de formare profesională, al specialităților și calificărilor pentru pregătirea cadrelor în instituțiile de învățământ profesional tehnic postsecundar și postsecundar nonterțiar, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 853 din 14.12.2015, modificat HG293 din 24.04.24, MO198/04.05.24 art. 405; în vigoare 15.05.24;
6. Nomenclatorul domeniilor de formare profesională și al meseriilor/profesiilor, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 425 din 03.07.2015, modificat HG294 din 24.04.24, MO199-201/08.05.24 art.409; în vigoare 15.05.24;
7. Hotărârea Guvernului nr. 366 din 29.05.2025 cu privire la reorganizarea unor instituții de învățământ profesional tehnic și modificarea unor hotărâri ale guvernului;
8. Ghidul Managementului Calității în învățământul profesional tehnic (Ordinul Ministerului Educației nr.1228 din 22.12.2015);
9. Sistemul de management al calității. Cerințe SM EN ISO 9001:2015;
10. Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a instituțiilor de învățământ profesional tehnic, Ordin MEC Nr. 824 din 11-06-2024;
11. Cadrul de referință al curriculumului pentru învățământul profesional tehnic, aprobat prin OME nr.1128 din 26.11.2015;



## Manualul calității

12. Planul-cadru pentru învățământul profesional tehnic postsecundar și postsecundar nonterțiar în baza sistemului de credite de studii transferabile, aprobat prin OME nr.1205 din 16.12.2015;
13. Regulamentul–cadru de organizare și funcționare a instituțiilor de învățământ profesional tehnic, aprobat prin ordinul MEC nr. 824 din 11.06.2024;
14. Regulamentul de organizare a studiilor în învățământul profesional tehnic postsecundar și postsecundar nonterțiar în baza sistemului de credite de studii transferabile, aprobat prin ordinul ME nr. 234 din 25.03.2016;
15. Regulamentul privind organizarea și desfășurarea stagiilor de practică în învățământul profesional tehnic postsecundar și postsecundar nonterțiar, aprobat prin OME nr.1086 din 29.12.2016;
16. Regulamentul privind stagiile de practică în producție în învățământul profesional tehnic secundar, aprobat prin OME nr. 233 din 25.03.2016;
17. Regulamentul de organizare și desfășurare a examenului de calificare, aprobat prin OMEC nr. 1127 din 23.07.2018;
18. Regulamentul de organizare și funcționare a CESPA, aprobat prin ordinul nr. 141 din 29.08.2024;
19. În baza actelor legislative enumerate s-a elaborat Planul de dezvoltare strategică al instituției pentru perioada 2021 - 2026 și Planul de activitate al CESPA pentru anul de studii 2025-2026.

### Definiții

*Calitatea studiilor* este ansamblul de caracteristici ale unui program de studiu oferit de CESPA, prin care sunt îndeplinite așteptările elevului, precum și standardele de calitate în domeniul educației și formării profesionale.

*Evaluarea calității* studiilor constă în examinarea multicriterială a măsurii în care CESPA și programele oferite de aceasta îndeplinesc standardele de referință din domeniul educației artistice.

*Autoevaluarea și evaluarea internă a calității* este realizată de către structurile instituționale ale CESPA responsabile de asigurarea calității, în conformitate cu standardele naționale de referință. Evaluarea externă a calității este realizată de către Agenția Națională de Asigurare a Calității în Educații și Cercetare (ANACEC).

*Asigurarea calității studiilor* exprimă capacitatea CESPA de a oferi programe educaționale calitative și este realizată printr-un ansamblu de acțiuni de dezvoltare a capacității instituționale de elaborare, planificare și implementare de programe de studiu, prin care se formează încrederea beneficiarilor că instituția de învățământ profesional tehnic îndeplinește standardele de calitate.

*Controlul calității studiilor* în CESPA presupune activități și tehnici cu un caracter operațional, aplicate sistematic pentru a verifica respectarea standardelor prestabilite.



## **Manualul calității**

*Îmbunătățirea calității studiilor* presupune evaluare, analiză și acțiune corectivă continuă bazată pe selectarea și adoptarea celor mai potrivite proceduri, precum și pe alegerea și aplicarea standardelor de referință.

*Criteriul* se referă la un aspect fundamental de repartizare și funcționare a unei instituții de învățământ profesional tehnic.

*Standardul* reprezintă descrierea cerințelor formulate în termen de reguli sau rezultate care definesc nivelul minim obligatoriu de realizare a unei activități în educație.

*Standardul de referință* reprezintă descrierea cerințelor care definesc un nivel optimal de realizare a unei activități de către CESPA, pe baza bunelor practici existente la nivel național, european sau mondial.

*Indicatorul de performanță* reprezintă un instrument de măsurare a gradului de realizare a unei activități desfășurate de CESPA prin raportare la standarde/ standardele de referință.

*Calificarea* este rezultatul învățării obținut prin parcurgerea și finalizarea unui program de studii.

## **CAPITOLUL II. PREZENTAREA INSTITUȚIEI**

### **2.1. Date generale**

Centrul de Excelență în Servicii și Prelucrarea Alimentelor, inițial Școala Profesional – Tehnică Orășenească nr.19 din Bălți, fondată prin ordinul Comitetului de Stat al RSSM pentru Învățământul profesional - tehnic nr. 23 din 21.07.1966, pregătea specialiști în domeniul construcției (Tencuitor, Zugrav, Tâmplar), termen de studii, 1 an. Instituția a trecut prin mai multe reorganizări. Conform Ordinului Comitetului de Stat al RSSM nr.70 din 09.07.1984, Școala nr.19 a fost reorganizată în Școala Profesional – Tehnică nr.34, lărgindu-și și spectrul profesiilor: Placator, Dulgher, Pietrar-zidar, Sudor, Sobar (termen de studii – 3 ani, 1 an; absolvenții grupelor cu termen de 3 ani de studii obțineau studii medii de cultură generală).

În baza Hotărârii Guvernului RM nr.795 din 20.08.1997, instituția a fost reorganizată în Școala Profesională Polivalentă nr. 2, ceea ce permitea formabililor să finalizeze studiile liceale, cu obținerea diplomei de BAC și a diplomei de Tehnician – constructor.

Conform Ordinului nr.532 din 24.11.2003, instituția a fost reorganizată în Școala Profesională nr.2, revenind la studii medii de cultură generală. În urma optimizării rețelei de școli profesionale (Hotărârea Guvernului nr.127-130 din 17.08.2007, Ordinul nr.556 din 20.08.2007),



## **Manualul calității**

prin comasarea Școlii Profesionale nr.2 și a Școlii de Meserii nr.7, s-a constituit Școala Profesională nr.2, care pregătea specialiști în domeniul alimentației publice (*Bucătari, Cofetari, Brutari, Chelneri (ospătari), Barmani, Controlori - casieri*) și în cel al construcției (*Tencuitori*).

În temeiul Hotărârii Guvernului nr. 444 din 20 iulie 2015 și a Ordinului Ministrului Educației nr. 805 din 06 august 2015, Școala Profesională nr.2 din mun. Bălți s-a reorganizat prin transformare în Instituția Publică Centrul de Excelență în Servicii și Prelucrarea Alimentelor (în continuare CESPA).

În temeiul Hotărârii de Guvern nr. 366 din 2024 a avut loc reorganizarea CESPA prin fuziunea Instituției Publice Școala Profesională din Alexăndreni, Sîngerei.

CESPA este o unitate structurală a sistemului de învățământ profesional tehnic din Republica Moldova (în continuare - RM), subordonată Ministerului Educației și Cercetării (în continuare MEC), care funcționează în baza Constituției RM din 29.07.94, Codului Muncii al RM, Codului Educației al RM (cod nr. 152 din 17.07.2014), Ghidului Managementului Calității în învățământul profesional tehnic (Ordinul ME nr.1228 din 22.12.2015) Nomenclatorului domeniilor de formare profesională și al meseriilor/profesiilor, Nomenclatorului domeniilor de formare profesională, al specialităților și calificărilor pentru învățământul profesional tehnic postsecundar și postsecundar nonterțiar, Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a Centrului de excelență, (Ordinul Ministerului Educației nr. 1158 din 04.12.2015, modificat prin ordinul nr. 232 din 13.03.2019), Statutului CESPA Acordurilor, Convențiilor și Tratatelor Internaționale la care a aderat RM, Regulamentului de organizare a studiilor în învățământul profesional tehnic secundar, postsecundar și nonterțiar, Regulamentului cu privire la formarea continuă a adulților, Regulamentului de organizare și funcționare al CESPA.

CESPA este persoană juridică necomercială, cu statut de instituție publică modificat pe 28.03.2019, înregistrat în Registrul de stat al organizațiilor necomerciale al Ministerului Justiției, numărul de identificare de stat – nr. 7320 din 29 septembrie 2019, dispune de ștampilă cu Stema de stat a RM, emblemă, bilanț financiar propriu, cont trezorerial, cod fiscal.

Instituția este finanțată în mod prioritar de la bugetul de stat, dar și în subsidiar din alte surse: donații, sponsorizări, taxe pentru instruire, venituri provenite de la diverse servicii prestate de către CESPA etc. Instituția de învățământ deține Autorizația sanitară de funcționare nr.014059/2022, eliberată la 15.03.2022, valabilă până la 15.03.2027 și Proces-verbal de control în domeniul supravegherii de stat a măsurilor contra incendiilor. Adresa juridică a instituției 3100, municipiul Bălți, strada Decebal 111.



## Manualul calității

### 2.2. Misiunea CESPA

Sporirea calității serviciilor educaționale prestate de Centrul de excelență în servicii și prelucrarea alimentelor în vederea pregătirii specialiștilor calificați, conform cerințelor pieței muncii. Stabilirea parteneriatului dintre sistemul educațional și sectorul real al economiei naționale și consolidarea capacităților instituțiilor din domeniu, în scopul asigurării calității procesului educațional. (vezi PDS 2021-2025, pag.5-12) Prezentarea instituției și documentele privind activitatea CESPA, inclusiv programul de formare profesională continuă sunt plasate pe site-ul instituției. [www.ipcespa.md](http://www.ipcespa.md)

### 2.3 Viziunea instituției

În anul 2025 Centrul de Excelență în Servicii și Prelucrarea Alimentelor este o instituție de învățământ profesional tehnică modernă care:

- Pregătește specialiști competitivi pe piața muncii, capabili să răspundă expectanțelor mediului economic și social;
- Asigură dezvoltarea personalului instituției prin formări continue, cadrele didactice aplicând cu succes strategiile interactive/centrate pe elev și instrumentele TIC în diverse momente ale lecției;
- Asigură transparența procesului decizional prin implicarea activă a elevilor;
- Dispune de săli de studii dotate cu echipament IT de ultima generație și laboratoare înzestrate cu utilaj modern pentru toate meseriile/specialitățile;
- Colaborează eficient cu agenții economici și partenerii de dezvoltare;
- Realizează activități generatoare de venit;
- Elaborează și aplică instrumente de identificare a nevoilor instituțiilor din domeniu, oferind suport în vederea planificării și realizării activităților pentru a satisface necesitățile acestora.

### 2.4 Direcțiile strategice

DS1 Sporirea calității și relevanței serviciilor educaționale la programele de formare profesională tehnică secundară și postsecundară în vederea pregătirii specialiștilor competitivi pe piața muncii.

DS2 Valorificarea resurselor umane în scopul sporirii eficienței și eficacității procesului instructiv-educativ.

DS3 Instituirea și menținerea unui dialog continuu, unui parteneriat real și activ cu elevii, privind implicarea lor în procesul de luare a deciziilor în cadrul CESPA.

DS4 Fortificarea relațiilor de cooperare cu partenerii de dezvoltare în vederea modernizării și reconfigurării ofertei serviciilor educaționale.



DS5 Asigurarea/ crearea mediului educațional sigur, prietenos și incluziv pentru beneficiari.

DS6 Realizarea unui marketing eficient al Centrului de Excelență Servicii și Prelucrarea Alimentelor în scopul promovării imaginii instituției.

OS7 Dezvoltarea rețelei de cooperare dintre CESPA și instituțiile de învățământ profesional tehnic arondate în scopul îmbunătățirii rezultatelor învățării la cele 6 meserii /specialități din domeniul de responsabilitate a CESPA, până în anul 2025.

## 2.5 Nivelurile de calificări

Conform ISCED, în cadrul CESPA sunt organizate studii la două niveluri ale învățământului profesional tehnic:

- Nivelul 4 CNC/ISCED – învățământ profesional tehnic postsecundar și postsecundar nonterțiar;
- Nivelul 3 CNC/ISCED – învățământ profesional tehnic secundar.

## 2.6 Forme de organizare a învățământului

În cadrul CESPA sunt organizate studii cu frecvența la zi.

## 2.7 Programe realizate

Tabelul 1. Lista programelor de studii oferite de CESPA

Programe de studii nivelul 3 ISCED	Programe de studii nivelul 4 ISCED
<b>10132.1</b> Bucătar/ bucătăreasă ( 2 ani) Certificare în context nonformal și informal <b>10132.1</b> Bucătar/ bucătăreasă	<b>0721.2</b> Tehnologia alimentației publice (4 ani)
<b>07212.1</b> Brutar/ brutăreasă (2 ani) Certificare în context nonformal și informal <b>07212.1</b> Brutar/ brutăreasă	
<b>07212.3</b> Cofetar/ cofetară/ cofetăreasă (2 ani) Certificare în context nonformal și informal <b>07212.3</b> Cofetar/ cofetară/ cofetăreasă	
<b>10131.3</b> Chelner/ chelneriță ( 1 an) Certificare în context nonformal și informal <b>10131.3</b> Chelner/ chelneriță	
<b>04161.1</b> Controlor-casier /controloare-casieră (casieriță) (2 ani) Certificare în context nonformal și informal <b>04161.1</b> Controlor-casier/controloare-casieră (casieriță)	
<b>07212.1</b> - <b>07212.3</b> Brutar – Cofetar/ brutăreasă - cofetară/ cofetăreasă (3 ani)	
<b>10132.1</b> – <b>10131.3</b> Bucătar –Chelner (3 ani)	



## Manualul calității

### Programe de formare continuă

Programe de formare profesională a adulților, nivelul 3 ISCED	Programe de perfecționare, nivelul 4 și 6 ISCED
Program de formare profesională a adulților <b>10132.1</b> Bucătar/ bucătăreasă	Decizii pentru un mod sănătos de viață
Program de formare profesională a adulților <b>07212.3</b> Cofetar/ cofetară/ cofetăreasă	Tehnici moderne de profesionalizare a cadrelor didactice din Învățământul Profesional Tehnic

### 2.8. Parteneri sociali și experți externi ai programelor de studii

#### Parteneriate

Parteneriatul dintre sistemul educațional și piața muncii conduce la generarea unei oferte educaționale care să corespundă cantitativ, calitativ și structural cererilor pieței muncii. În acest context, instituția colaborează cu 47 agenți economici, care oferă condiții pentru desfășurarea stagiilor de practică, participă la elaborarea standardelor de calificare, îmbunătățirea curricula la meseriile din domeniu și la concursurile desfășurate în instituție.

Prin intermediul proiectelor, în ultimii ani, Centrul de Excelență în Servicii și Prelucrarea Alimentelor a dezvoltat un mediu educațional competitiv, capabil să facă față expectanțelor atât a biturienților, cât și a agenților economici - potențialilor angajatori, fiind antrenat în 16 proiecte finanțate de donatori străini: 1. Consolidarea capacităților instituțiilor de învățământ profesional tehnic (CONSEPT), sprijinit financiar de Fundația Internațională Liechtenstein Development Service (LED), implementat de Asociația Obștească Educație pentru Dezvoltare (AED);

2. Activități de Instruire în Domeniul Antreprenorialului și Angajării în Câmpul Muncii (MEEETA), implementat de Centrul de Educație Antreprenorială (CEDA) cu suportul Fundației Internaționale Liechtenstein Development Service (LED);

3. Foreign English Language Teaching School (FELT School), implementat de AO Centrul pentru Educație Continuă, finanțat de Fundația Internațională Liechtenstein Development Service (LED);

4. Reconceptualizarea orientării profesionale și consilierii în carieră (REVOCC), implementat de Centrul pentru Educație Antreprenorială și Asistență în Afaceri (CEDA), sprijinit financiar de Agenția Austriacă pentru Dezvoltare;

5. Învățământul profesional tehnic incluziv în Republica Moldova (IVET), sprijinit financiar de KulturKontakt, Austria;

6. Dezvoltarea zonelor rurale în Republica Moldova (DevRAM), implementat de Agenția Austriacă pentru Dezvoltare și Asociația Internațională Donau Sija (Austria), cu suportul financiar al Uniunii Europene;

7. Asistență tehnică pentru domeniul învățământ și formare profesională în Republica Moldova, finanțat de Uniunea Europeană și implementat de un consorțiu condus de compania germană GOPA Consultants Worldwide;



## **Manualul calității**

8. Twining al UE Sporirea calității și eficienței învățământului profesional tehnic în Republica Moldova (implementarea instrumentului SELFIE);
9. Veniturile din expertiza noastră (VEN), sprijinit financiar de KulturKontakt, Austria;
10. Fortificarea învățământului profesional în Republica Moldova, implementat de Biroul Agenției Universitare a Francofoniei din Moldova (AUF);
11. Dezvoltarea abilităților de viață și a comportamentelor sănătoase în rândul elevilor din învățământul profesional tehnic pentru o mai bună pregătire de angajare în câmpul muncii, implementat de Fondul Națiunilor Unite pentru Populație (UNFPA);
12. Management pentru schimbare implementat de Agenția Austriacă pentru Educație și Internaționalizare (OeAD);
13. Rețelele de cooperare ale Centrelor de excelență din Republica Moldova (COOP –NET), implementat de Agenția Austriacă pentru Educație și Internaționalizare (OeAD);
14. Laboratorul profesional pentru tinerii cu CES, implementat de Centrul de Instruire și Dezvoltare ANIMA, finanțat de Uniunea Europeană;
15. Clubul Tinerilor Makeri, implementat de Asociația Națională a Companiilor din Domeniul TIC, finanțat de către LED;
16. Migrație și Dezvoltare Locală (MiDL), implementat de Organizația Internațională pentru Migrație (OIM), finanțat de Agenția Elvețiană pentru Dezvoltare și Cooperare.

### **CAPITOLUL III. POLITICA DE ASIGURARE A CALITĂȚII ÎN CESPA**

#### **3.1. Politica în domeniul calității**

Centrul de Excelență în Servicii și Prelucrarea Alimentelor din Bălți urmărește formarea elevilor pentru a deveni competenți profesional, motivați personal, capabili să se adapteze rapid la cerințele unei societăți moderne, în calitatea lor de profesioniști activi și cetățeni responsabili.

În cadrul instituției managementul calității urmărește să asigure programe de învățare de calitate, promovând îmbunătățirea continuă. În ceea ce privește calitatea învățării, instituția deține un management caracterizat prin interes și responsabilitate, demonstrând sprijin activ în dezvoltarea calității programelor de învățare.

Echipa managerială a instituției urmărește implementarea, performanța și dezvoltarea continuă a sistemului calității în scopul de a obține rezultate care să răspundă și să depășească așteptările exprimate ale beneficiarilor noștri. Pentru a realiza acestea, conducerea urmărește:

- asigurarea calității programelor de învățământ și promovarea continuă a unui proces riguros de autoevaluare;
- asigurarea unui management eficient al resurselor;
- identificarea și satisfacerea nevoilor elevilor printr-un parteneriat strâns cu agenții economici.



## **Manualul calității**

În acest context, misiunea politicii de calitate este focalizarea asupra elevilor pentru a răspunde pieței muncii, pentru a le identifica cât mai exact nevoile și așteptările și a le satisface pe deplin. Strategia privind managementul calității în CESPA este înțeleasă ca un proces de evaluare sistematică și de îmbunătățire continuă a calității învățământului profesional tehnic, definirea direcțiilor de acțiune pe termen lung, a unor obiective cuantificabile, precum și dezvoltarea de strategii și alocarea de resurse adecvate atingerii acestor obiective, fiind fundamentată pe principiul de bază conform căruia un proces educațional de calitate poate fi realizat numai într-un mediu în care toate părțile implicate își asumă responsabilitatea pentru calitatea contribuției lor la îndeplinirea misiunii acestuia. Întreaga activitate din CESPA va fi organizată astfel încât să se creeze în cadrul său un mediu educațional profesionist, la standarde instrucționale și morale înalte. Contextul general actual și direcțiile stabilite de documentele educaționale în vigoare constituie premise solide de continuare a eforturilor pentru ca elevii să dobândească o pregătire generală și profesională bună, cunoștințe aprofundate în domeniile respective și a celor conexe specialității, deprinderi de muncă intelectuală pentru a putea învăța pe tot parcursul vieții, dezvoltarea aptitudinilor profesionale, competențe necesare inserției sociale și profesionale.

Procesul de instruire și educație al CESPA urmează să fie centrat pe un set de valori care să se imprime și să definească profilul profesional, moral și civic al elevilor. Demersul managerial are în vedere realizarea idealului educațional propus de Codul Educației și de documentele de politică educațională ale statului. Din această perspectivă finalitățile instituției de învățământ profesional tehnic au în vedere formarea unui absolvent în măsură să decidă asupra propriei cariere, a dezvoltării sale intelectuale și profesionale, activ integrat în viața socială și culturală. Din acest punct de vedere, la nivelul instituției există politici pentru eficientizarea procesului de predare – învățare - evaluare, pentru asigurarea mediului de învățare, dezvoltarea resurselor umane, îmbunătățirea relației profesor - elev și a relației școală - familie etc.

Echipa managerială a instituției urmărește implementarea, performanța și dezvoltarea continuă a sistemului calității în scopul de a obține rezultate care să răspundă și să depășească așteptările exprimate ale beneficiarilor noștri. Pentru a realiza acestea, conducerea urmărește:

- asigurarea calității programelor de învățământ și promovarea continuă a unui proces riguros de autoevaluare;
- asigurarea unui management eficient al resurselor;
- identificarea și satisfacerea nevoilor elevilor printr-un parteneriat strâns cu agenții economici;

De asemenea, instituția oferă elevilor și personalului atât didactic cât și nedidactic un mediu sigur și sănătos și este receptivă față de nevoile curente ale acestora. Instituția are încheiate mai multe acorduri de parteneriat și contracte cu agenții economici (reprezentanți ai comunității locale și alți factori externi interesați) și există o colaborare eficientă cu aceștia. Sistematic se monitorizează evoluția și progresul elevilor în timpul procesului de predare-învățare, pentru ca aceștia să primească feed-back și să își poată îmbunătăți performanțele școlare.



## Manualul calității

Învățământul, sub aspectul cunoștințelor furnizate, al relevanței lor, al abilităților pe care le formează și al soluțiilor practicabile pe care le produce, condiționează astăzi performanțele, competitivitatea și bunăstarea. Calitatea învățământului, în contextul globalizării societății, nu poate fi judecată fără standarde educaționale comune pentru diferite profesii și specializări, fără proceduri fiabile de asigurare a calității. Îmbunătățirea calității educației este un proces continuu, prin care se concep și se aplică toate acele măsuri și activități ce determină o schimbare benefică în nivelul de performanță al programului de educație.

Prin îmbunătățirea calității, se are în vedere evaluarea, analiza și acțiunea colectivă continuă din partea Centrului de Excelență în Servicii și Prelucrarea Alimentelor, bazată pe selectarea și adaptarea celor mai potrivite proceduri, precum și pe alegerea și aplicarea celor mai relevante standarde de calitate:

- să asigure identificarea și satisfacerea nevoilor tuturor celor ca fac parte din acest sistem educațional, printr-un parteneriat strâns cu agenții economici;
- să colaboreze cu corpul academic pentru a defini și a asigura avantajele pe termen lung ale educației oferite;
- să încurajeze toți membrii echipei care asigură procesul educațional și să contribuie la oferirea unor produse și servicii de înaltă calitate printr-o comunicare eficientă și formarea adecvată a abilităților profesionale;
- să implice personalul didactic și nedidactic în realizarea procesului instructiv - educativ, respectiv îndeplinirea responsabilităților care revin din fișa postului;
- să promoveze imaginea reprezentativă a instituției.

Pentru personalul CESPA, oferirea consecventă a unor servicii și produse de calitate, constituie principala preocupare și responsabilitate. De aceea, crearea și implementarea procesului de asigurare a calității este o parte integrantă a procesului de îmbunătățire continuă la care se angajează întreaga echipă de conducere în vederea alinierii la standardele naționale și internaționale în educație. Pentru a întări și consolida performanța instituțională, este esențial ca întreg personalul didactic, didactic auxiliar și nedidactic să adere la politica și procedurile calității, iar procesul de învățământ și serviciile să fie îndreptate spre excelență.

de referință. Specializările obținute în cadrul instituției urmăresc satisfacerea cerințelor de pe piața forței de muncă.

Echipa managerială a instituției urmărește implementarea, performanța și dezvoltarea continuă a sistemului calității în scopul de a obține rezultate care să răspundă și să depășească așteptările exprimate ale beneficiarilor noștri. Pentru a realiza acestea, conducerea urmărește:

- asigurarea calității programelor de învățământ și promovarea continuă a unui proces riguros de autoevaluare;
- asigurarea unui management eficient al resurselor;
- identificarea și satisfacerea nevoilor elevilor printr-un parteneriat strâns cu agenții economici.



### 3. 2. Comisia pentru evaluarea și asigurarea calității

#### 3.2.1 Regulamentul de organizare și funcționare

Anual Consiliul de administrație aprobă componența Comisiei de Evaluare Internă a Calității (în continuare CEIAC) selectată în conformitate cu procedurile normative ale Ghidului managementului calității și Regulamentul de organizare și funcționare a CEIAC art.14.

1. Prezentul regulament este elaborat în vederea asigurării și îmbunătățirii continue a calității învățământului în CESPA.
2. Mecanismele instituționale de asigurare a calității au menirea de a oferi beneficiarilor încrederea în faptul că societatea beneficiază de servicii educaționale de calitate, care aduc progres economic și social pentru toți cetățenii.
3. Componentele managementului calității:
  - Planificarea calității;
  - Monitorizarea calității;
  - Autoevaluarea calității;
  - Revizuirea calității.
4. Asigurarea calității ca și funcție internă este orientată spre performanța instituției de ÎPT în toate dimensiunile și structurile ei. Funcția externă de asigurare a calității constă în siguranța încrederii beneficiarilor și a altor părți interesate privitor la disponibilitatea și capacitatea de a le satisface cerințele și așteptările.  
Calitatea educației reprezintă o prioritate permanentă pentru Centrul de Excelență în Servicii și Prelucrarea Alimentelor, precum și pentru angajații acesteia.

#### Misiunea CEIAC

Misiunea CEIAC constă în implementarea unui sistem de management al calității eficient, bazat pe o structură organizatorică și documentație corespunzătoare, care să permită monitorizarea – evaluarea, intervenția corectivă – preventivă în vederea îmbunătățirii calității serviciilor educaționale conform cerințelor economiei naționale, cu scopul de a:

- a) cuantifica capacitatea instituției furnizoare de educație cu privire la satisfacerea așteptărilor beneficiarilor și corespunderea standardelor de calitate, prin activități de evaluare și acreditare;
- b) îmbunătăți permanent calitatea serviciilor educaționale;
- c) contribui la dezvoltarea unei culturi instituționale a calității în învățământul postsecundar, postsecundar nonterțiar și secundar;
- d) asigura protecția beneficiarilor de programe de formare profesională direcți și indirecti prin elaborarea și diseminarea de informații sistematice, coerente și credibile, public accesibile despre calitatea educației în CESPA.

#### Viziunea CEIAC

Echipa managerială a CESPA asigură:

1. crearea unui climat de încredere și colaborare între angajați;



## **Manualul calității**

2. implicarea personală a fiecărui cadru didactic prin punerea în valoare a competențelor, cunoștințelor și experienței profesionale în relațiile cu beneficiarii și celelalte părți interesate;
3. asumarea responsabilităților pentru rezolvarea problemelor, implicarea activă în identificarea oportunităților de îmbunătățire continuă a calității procesului educațional conform actelor normative și standardelor de calitate;
4. promovarea procesului educațional, în care toți elevii, indiferent de etnie sau religie, să aibă șanse egale de progres și formare pentru a deveni cetățeni activi și productivi, apti să se integreze cu succes în viața comunității și pe piața forței de muncă.

### **Obiectivele CEIAC**

- Evaluarea calității serviciilor oferite de instituție;
- Elaborarea, coordonarea și aplicarea procedurilor de asigurare a calității;
- Monitorizarea activității instituției în aspectul asigurării calității;
- Compatibilizarea activităților instituționale cu standardele naționale și internaționale din domeniu;
- Implementarea indicatorilor de performanță ca instrumente de măsurare a realizării cerințelor definite de standardele de referință la nivel de sistem;
- Asigurarea unui cadru transparent participativ și partenerial în procesul de activitate a CEIAC;

### **Structura organizatorică a CEIAC**

1. CEIAC se află în organigrama instituției de învățământ în relație de coordonare față de conducere dar nu de subordonare.

### **Componența CEIAC**

2. CEIAC este formată din:
  - a) coordonatorul CEIAC, directorul CESPA;
  - b) un responsabil de activitatea CEIAC, care este desemnat de directorul instituției și aprobat de Consiliul de administrație;
  - c) cadre didactice, reprezentanți ai corpului profesoral, aleși prin vot secret, la Consiliul profesoral;
  - d) reprezentantul sindicatului, desemnat de acesta;
  - e) reprezentantul părinților, desemnat de Consiliul de administrație;
  - f) reprezentantul elevilor, desemnat de Consiliul elevilor;
  - g) agent economic.
3. Coordonatorul comisiei este directorul instituției, responsabil de calitatea serviciilor educaționale.
4. Funcția de secretar al CEIAC va fi îndeplinită de un membru al comisiei, acesta fiind desemnat de responsabil CEIAC. Secretarul comisiei are atribuția de a redacta procesele - verbale ale ședințelor CEIAC.
5. Condițiile care trebuie îndeplinite pentru ocuparea funcțiilor de membri ai CEIAC:
  - a) pentru cadrele didactice: titular al instituției, să aibă o reputație bună, să fie deschis schimbărilor, flexibil, receptiv la noi schimbări, să fie preocupat de asigurarea unor resurse educaționale de calitate;



## Manualul calității

- b) membrul comisiei să nu facă parte din Consiliul de administrație, numai în situații excepționale;
- c) din cadrul comisiei să nu facă parte membri – cameleon;
- d) reprezentantul părinților să aibă un copil, elev al CESPA.

### Procedura de alegere/desemnare a membrilor CEIAC:

- 6. Durata mandatului membrilor CEIAC este 5 ani. În cazul în care un membru își pierde această calitate, comisia se completează până la expirarea mandatului acestuia în termen de cel mult 30 zile.
- 7. Un membru al CEIAC își pierde calitatea în următoarele cazuri:
  - a) la finalul mandatului;
  - b) la cererea expresă a acestuia, fără a fi necesară motivarea cererii;
  - c) ca urmare a decesului;
  - d) ca urmare a apariției unei situații de incompatibilitate cu calitatea de membru CEIAC;
  - e) în urma retragerii votului de încredere acordat de Consiliul profesoral;
  - f) ca urmare a pierderii calității de membru-reprezentant al părinților, sau de membru în Consiliul elevilor;
  - g) prin revocare de către directorul instituției la solicitarea coordonatorului CEIAC, în baza unui raport motivat și acceptat de autoritatea care a ales/desemnat candidatul, pentru următoarele motive:
    - absența nejustificată de la două ședințe consecutive sau de la trei ședințe într-un an calendaristic;
    - dacă se află în imposibilitatea de a-și îndeplini atribuțiile, din diverse motive, pe o perioadă mai mare de 60 zile;
    - neîndeplinirea în bune condiții a atribuțiilor care-i revin în cadrul comisiei;
    - încălcarea Codului de etică profesională în evaluare;
    - săvârșirea oricăror fapte de natură disciplinară sau penală cu știrbirea imaginii instituției.
- 8. **Procedură de alegere/desemnare**
  - 1. CEIAC se instituie în baza hotărârii Consiliului de administrație;
  - 2. Perioada de alegere a membrilor Comisiei din rândul cadrelor didactice se stabilește de Consiliul de administrație;
  - 3. Membrii CEIAC sunt propuși și aleși prin vot secret la ședința Consiliului Profesoral;
  - 4. CEIAC este înființată prin Ordin, emis de directorul instituției, care are următoarele componente:
    - calitatea procesului educațional;
    - calitatea resurselor umane;
    - calitatea resurselor materiale;
    - calitatea proiectelor comunitare și parteneriate;
    - reducerea absenteismului și abandonului școlar;
    - promovarea imaginii instituției;
    - etica profesională.



## Manualul calității

### Atribuții generale ale CEIAC:

- Coordonează aplicarea procedurilor și activităților de autoevaluare instituțională privind calitatea educației, aprobate de conducerea CESPA, conform standardelor de calitate, acreditare și criteriilor prevăzute de legislația în vigoare;
- Elaborează anual un raport de autoevaluare, cu privire la asigurarea calității educației în CESPA. După aprobarea raportului de către Consiliul de administrație, raportul este adus la cunoștința beneficiarilor și este pus la dispoziția evaluatorului extern;
- Formulează propuneri de îmbunătățire a calității procesului educațional;
- Monitorizează capacitatea instituțională, care rezultă din organizarea internă a infrastructurii disponibile, definită prin următoarele criterii: structurile instituționale, administrative și manageriale; baza materială; resurse umane.
- Asigură eficacitatea educațională, care constă în mobilizarea de resurse în scopul obținerii rezultatelor așteptate ale învățării, activitatea de cercetare științifică sau metodică după caz, activitatea financiară a organizației.
- Asigură managementul calității, care se concretizează prin următoarele criterii, strategii și proceduri privind asigurarea calității, proceduri privind inițierea, monitorizarea și revizuirea periodică a calității corpului profesoral, accesibilitatea resurselor adecvate învățării, baza de date actualizată sistematic, referitoare la asigurarea internă a calității; transparența informațiilor de interes public cu privire la programele de studii și, după caz, certificatele, diplomele și calificările oferite; funcționalitatea structurilor de asigurare a calității educaționale, conform legii.

### Atribuții specifice ale CEIAC:

- Cooperează cu ANACEC (Agenția Națională de Asigurare a Calității în Educației și Cercetare), cu instituții de învățământ din țară/străinătate și agenți economici;
- Elaborează Planul operațional anual de activitate al CEIAC;
- Evaluează gradul de îndeplinire a standardelor de evaluare periodică în baza indicatorilor de performanță;
- Coordonează elaborarea de proceduri privind evaluarea și asigurarea calității;
- Identifică și diseminează modele de bune practici în vederea îmbunătățirii activității instituției;
- Definește rolurile și responsabilitățile membrilor comisiei în realizarea acțiunilor;
- Utilizează și aplică Ghidul Managementului Calității în învățământul profesional tehnic, emis de Ministerul Educației cu privire la asigurarea și îmbunătățirea calității procesului educațional furnizat de CESPA.

### Descrierea sarcinilor și a activităților membrilor CEIAC:

Nr. crt.	Funcția	Sarcini specifice și activități corelate
1	Coordonatorul CEIAC	<ul style="list-style-type: none"><li>Responsabil de elaborare și interpretare a documentelor oficiale;</li><li>Asigură conducerea operativă a CEIAC;</li><li>Emite hotărâri, sarcini, semnează documente, comunicări care urmăresc îndeplinirea sarcinilor de asigurare a calității procesului</li></ul>



## Manualul calității

		<p>educațional;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numește responsabilul de calitate;</li> <li>• Stabilește în comun cu responsabilul de calitate, atribuțiile membrilor Comisiei;</li> <li>• Realizează informări privind monitorizarea, consilierea și îndrumarea CESPA;</li> <li>• Aprobă rapoartele de autoevaluare ale CESPA;</li> <li>• Aprobă evaluarea anuală a performanțelor profesionale ale personalului din cadrul CEIAC.</li> </ul>
2	Responsabilul de calitate, membru al CEIAC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabil de subcomisia calitate procesului educațional;</li> <li>• Reprezintă CEIAC în raport cu conducerea CESPA, ANACEC, cu alte instituții publice, cu persoanele fizice sau juridice, cu orice instituție, interesată de domeniul de activitate al Comisiei cu respectarea prevederilor legale;</li> <li>• Numește secretarul Comisiei;</li> <li>• Responsabil de analiza SWOT și elaborare a planurilor de îmbunătățire a calității;</li> <li>• Elaborează planul anual de acțiuni al comisiei;</li> <li>• Responsabil de realizarea planului de îmbunătățire a calității;</li> <li>• Responsabil de realizarea raportului de evaluare;</li> <li>• Monitorizează completarea cataloagelor;</li> <li>• Monitorizează evaluarea procesului de utilizare a tehnologiilor moderne la orele teoretice și de instruire practică;</li> <li>• Asigură conducerea executivă a comisiei;</li> <li>• Verifică modul de completare a documentelor școlare;</li> <li>• Monitorizează activitatea subcomisiilor;</li> <li>• Colectează dovezi pentru întocmirea raportului de evaluare;</li> <li>• Elaborează chestionare și fișe de evaluare;</li> <li>• Monitorizează întocmirea documentelor de proiectare la nivelul CEIAC;</li> <li>• Realizează observarea lecțiilor;</li> <li>• Elaborează rapoarte de autoevaluare ale CESPA;</li> <li>• Monitorizează completarea portofoliilor personalului didactic;</li> <li>• Monitorizează parcurgerea planurilor de învățământ și curricula. stabilește atribuțiile membrilor comisiei;</li> <li>• Elaborează graficul anual de efectuare a monitorizărilor și a evaluării;</li> <li>• Realizează informări privind monitorizarea, consilierea și îndrumarea instituției;</li> <li>• Revizuieste și optimizează politicile și procedurile elaborate;</li> <li>• Elaborează fișe și instrumente de autoevaluare.</li> </ul>
3	Secretar al CEIAC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabil de subcomisia promovarea imaginii instituției;</li> <li>• Responsabil de selectare, păstrare și verificare a materialelor;</li> <li>• Asigură informarea membrilor Comisiei despre tematica ședințelor de lucru;</li> <li>• Rezolvă problemele operative care intervin în activitatea Comisiei;</li> </ul>



## Manualul calității

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asigură armonizarea grupurilor de lucru al CEIAC;</li> <li>• Gestionează întreaga documentație a comisiei;</li> <li>• Elaborează documentele de lucru ale comisiei;</li> <li>• Întocmește procese - verbale ale ședințelor comisiei.</li> <li>• Elaborează și implementează planul de promovare a imaginii CESPA;</li> <li>• Organizează și monitorizează desfășurarea zilei ușilor deschise;</li> <li>• Monitorizarea participării personalului didactic la orientarea profesională;</li> <li>• Reactualizează pagina Web a instituției;</li> <li>• Elaborează și organizează distribuirea materialelor promoționale;</li> <li>• Colectează dovezi pentru întocmirea raportului de evaluare;</li> <li>• Participă la întocmirea documentelor de proiectare la nivelul CEIAC;</li> <li>• Organizează și desfășoară seminare, traininguri cu privire la ghidarea în carieră elevilor.</li> </ul>
4	Responsabil de subcomisia <i>Calitatea resurselor umane,</i> membru al CEIAC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborează și aplică chestionarele ce țin de subcomisie;</li> <li>• Revizuieste și optimizează atribuțiile funcționale ale personalului;</li> <li>• Monitorizează respectarea fișei de post;</li> <li>• Monitorizează atestarea cadrelor didactice;</li> <li>• Monitorizează participarea personalului didactic la cursuri de formare continuă;</li> <li>• Colectează dovezi pentru întocmirea raportului de activitate a CEIAC;</li> <li>• Monitorizează respectarea regulamentului intern de funcționare a CESPA;</li> <li>• Participă la întocmirea documentelor de proiectare la nivelul CEIAC.</li> </ul>
5	Responsabil de subcomisia <i>Calitatea resurselor materiale,</i> membru al CEIAC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabil de subcomisia calitatea resurselor materiale;</li> <li>• Elaborează și aplică chestionare ce țin de subcomisie;</li> <li>• Întocmirea listei cu necesitățile de materiale didactice, manuale, cărți;</li> <li>• Întocmirea listei cu consumabilele necesare pentru un an de studii;</li> <li>• Întocmirea listei cu echipament necesar pentru laboratoare;</li> <li>• Monitorizarea utilizării eficiente a echipamentelor și consumabililor;</li> <li>• Monitorizarea păstrării patrimoniului școlar;</li> <li>• Colectează dovezi pentru întocmirea raportului de activitate a CEIAC;</li> <li>• Participă la întocmirea documentelor de proiectare la nivelul CEIAC.</li> </ul>
6	Responsabil de subcomisia <i>Calitatea procesului educațional,</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorizează procesul de desfășurare și evaluarea a orelor teoretice și de instruire practică;</li> <li>• Elaborează și aplică chestionare ce țin de comisie;</li> <li>• Monitorizează completarea cataloagelor;</li> <li>• Monitorizează procesul de utilizare a instrumentelor TIC la ore;</li> </ul>



## Manualul calității

	membru al CEIAC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorizează activitatea comisiei multidisciplinare;</li> <li>• Aplică chestionare de identificare a adaptare/a stilurilor de învățare;</li> <li>• Monitorizează aplicarea măsurilor de îmbunătățire/planurilor individuale;</li> <li>• Monitorizarea parcurgerii curricula, planurilor de învățământ;</li> <li>• Asigură relația dintre CESPA și agenți economici;</li> <li>• Monitorizează stagiile de practica a elevilor;</li> <li>• Monitorizează scrierea și aplicarea proiectelor;</li> <li>• Monitorizează implementarea proiectelor;</li> <li>• Colectează dovezi pentru întocmirea raportului de evaluare;</li> <li>• Participă la întocmirea documentelor de proiectare la nivelul CEIAC.</li> <li>• Reactualizează baza de date referitoare la asigurarea internă a calității;</li> <li>• Întocmește rapoarte și note de constatare și propun măsuri corective și preventive;</li> <li>• Participă la întocmirea documentelor de proiectare la nivelul comisiei;</li> <li>• Colectează dovezi pentru întocmirea raportului de autoevaluare.</li> </ul>
7	Responsabil de subcomisia <i>Reducerea absenteismului și abandonului școlar</i> , membru al CEIAC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborează și aplică chestionare ce țin de subcomisie;</li> <li>• Monitorizează participarea la programe de formare inițială a elevilor;</li> <li>• Monitorizează completarea cataloagelor;</li> <li>• Elaborează fișa de verificare a cataloagelor;</li> <li>• Elaborează și diseminează Planul de minimalizare a absenteismului și abandonului școlar;</li> <li>• Colectează dovezi pentru întocmirea raportului de evaluare;</li> <li>• Participă la întocmirea documentelor de proiectare la nivelul CEIAC.</li> </ul>
	Responsabil de subcomisia <i>Monitorizarea continuă și evaluarea periodică a programelor de formare profesională</i> , membru al CEIAC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborează și aplică chestionarele ce țin de subcomisie;</li> <li>• Responsabil de traseul profesional al absolvenților și urmărirea inserției în câmpul muncii;</li> <li>• Asigură încheierea contractelor de colaborare a CESPA cu agenții economici;</li> <li>• Contribuie la sporirea relațiilor de colaborare între CESPA și agenții economici în vederea implicării lor în procesul educațional (elaborarea curriculei, președinți ai comisiei la examenele de calificare, membri ai juriului la concursuri, etc.).</li> </ul>
8	Responsabil de subcomisia <i>Etica profesională a</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabil de subcomisia etica profesională a cadrelor didactice;</li> <li>• Elaborează și aplică chestionare ce țin de subcomisie;</li> <li>• Monitorizează respectarea Codului de etică a cadrelor didactice;</li> <li>• Monitorizează respectarea regulamentului intern de funcționare a</li> </ul>



## Manualul calității

	<i>cadrelor didactice,</i> membru al CEIAC	<p>CESPA;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Monitorizează respectarea regulamentului CEIAC;</li><li>• Monitorizează desfășurarea seminarelor, trainingurilor, referitor la implementarea și respectarea Codului de etică a cadrelor didactice;</li><li>• Examinează petițiile, sesizările și cererile depuse și constată încălcări sau neîncălcări ale Codului de etică;</li><li>• Înaintează conducătorului instituției propuneri privind sancționarea angajaților care au comis încălcări ale Codului de etică;</li><li>• Elaborează recomandări privind aplicarea prevederilor Codului de etică a cadrului didactic;</li><li>• Colectează dovezi pentru întocmirea raportului de evaluare;</li><li>• Participă la întocmirea documentelor de proiectare la nivelul CEIAC.</li></ul>
9	Reprezentantul elevilor, membru al CEIAC	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asigură relația dintre CEIAC și Consiliul Elevilor;</li><li>• Elaborează chestionare ale Consiliului Elevilor;</li><li>• Monitorizează documentația în cadrul Consiliului Elevilor.</li></ul>

### Drepturile și obligațiile membrilor CEIAC

#### Drepturi:

- a) De a fi remunerați pentru munca prestată în conformitate cu hotărârea Consiliului de administrație al unității;
- b) De a fi degrevați de anumite activități, cum ar fi serviciul pe școală (dacă este necesar);
- c) De a primi sprijin din partea administrației CESPA pentru obținerea gradăției de merit;
- d) De a solicita și a li se pune la dispoziție documentele necesare desfășurării activității de evaluare și asigurare a calității;
- e) De a fi sprijiniți de conducerea instituției și de membrii CESPA în demersul lor privind implementarea procedurilor de evaluare;
- f) De a organiza și desfășura activități cu personalul CESPA pe problematica evaluării și asigurării calității în instituție.

#### Obligații:

- a) Îndeplinesc atribuțiile ce le revin din prezentul regulament;
- b) Respectă legislația în vigoare cu privire la evaluarea și asigurarea calității în CESPA;
- c) Participă la ședințele ordinare și extraordinare ale Comisiei;
- d) Respectă Codul de etică profesională în evaluare.

#### Funcționarea CEIAC

- V. 1 CEIAC se întrunește în ședințe ordinare lunar și ședințe extraordinare oricând este nevoie.
- V. 2 Ședințele sunt legal constituite dacă sunt prezente două treimi din numărul membrilor și sunt conduse de responsabil sau, în absența sa, de coordonator.
- V. 3 Activitățile derulate de CEIAC se înscriu în registre speciale de către secretar.
- V. 4 CEIAC adoptă hotărâri proprii luate prin consens sau cu majoritatea membrilor prezenți, dacă ședința este legal constituită.
- V. 5 Hotărârile CEIAC sunt consemnate în procesul - verbal de ședință, care este semnat de către toți participanții de drept și sunt prezentate Consiliului de administrație pentru aprobare.



## Manualul calității

V. 6 Activitățile comisiei sunt finanțate din fondurile instituției.

### Dispoziții finale

VI. 1 Prezentul Regulament de funcționare al CEIAC intră în vigoare din momentul aprobării acestuia de Consiliul de administrație a CESPA. Din momentul aprobării prezentului Regulament, se abrogă vechiul Regulament CEIAC, aplicarea prezentului devenind obligatorie.

VI. 2 Prezentul Regulament poate fi modificat, completat și/sau îmbunătățit în funcție de necesitățile apărute pe parcursul activității CEIAC.

VI. 3 Regulamentul va fi adus la cunoștință personalului CESPA, elevilor, părinților, agenților economici, parteneri prin postarea pe site-ul instituției.

Adresa de contact:

Comisia pentru Evaluarea Internă și Asigurarea Calității în CESPA

Str. Decebal 111, mun. Bălți, 3100

e-mail: [cespa.balti@gmail.com](mailto:cespa.balti@gmail.com)

## Manualul calității

### DOCUMENTELE SISTEMULUI CALITĂȚII



Fig. 1. Piramida documentelor sistemului de management al calității

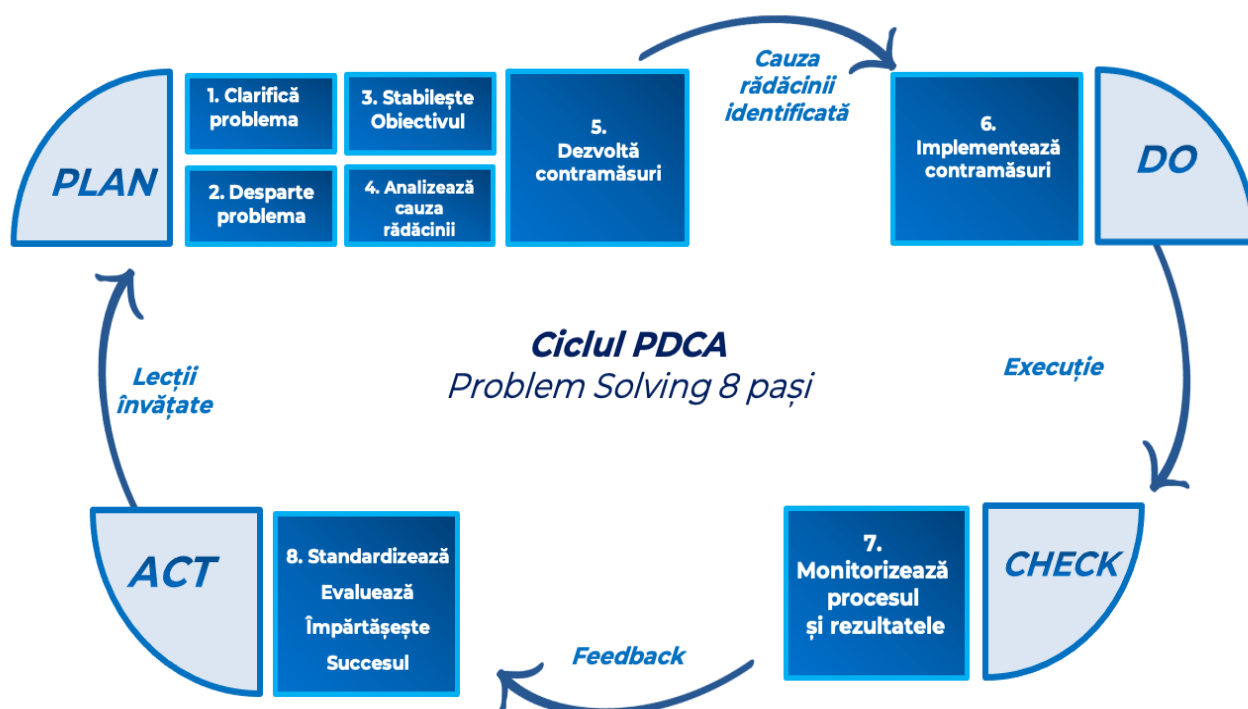
Activitatea CEIAC are ca punct de plecare *Strategia de asigurare internă a calității* și va lua în considerare direcțiile strategice cuprinse în documentul respectiv.

Strategia de evaluare internă a calității se va fundamenta, la rândul ei (și va avea același orizont temporal) pe planul de dezvoltare strategică instituțională. (PDS). Dacă direcțiile strategice din PDS sunt formulate în termeni de creștere a calității, în mod firesc, ele vor deveni și direcții ale strategiei de asigurare internă a calității. Aceasta din urmă, va putea fi completată cu planuri operaționale – anuale, semestriale lunare, în funcție de opțiunea instituției.

CEIAC verifică și analizează neconformitățile potențiale ale situațiilor posibile nedorite. De asemenea, propune acțiuni corective stabilite în planurile de îmbunătățire.

## Manualul calității

O schemă generală de tratare a problemelor, derivată din ciclul lui Deming, aplicată de CEIAC este:



Cel mai important aspect al sistemelor de calitate este necesitatea ca orice activitate de asigurare sau de evaluare a calității să aibă ca scop îmbunătățirea calității, reflectată în rezultatele elevilor. „Valoarea adăugată” (sau progresul în reușita școlară, în realizarea obiectivelor curriculare) și „valoarea creată” (crearea de obiective și activități adaptate condițiilor concrete, desfășurate explicit la cererea sau în folosul beneficiarilor, care nu rezultă explicit din obiectivele curriculare) trebuie să constituie scopurile fundamentale ale activității școlare.

Din punct de vedere metodologic, „drumul” care trebuie parcurs pentru a adăuga sau pentru a crea valoare, este descris de așa numitul „cerc al calității” sau „cerc al lui Deming”, evocat mai sus, de mai multe ori, și care cuprinde patru etape esențiale: planificare – realizare – evaluare – revizuire. Din punctul de vedere al legislației calității și al practicii curente, cele patru etape sunt concretizate prin:

- **Planificarea** – prin planul de îmbunătățire a calității.
- **Realizarea** – prin activitățile de îmbunătățire a calității realizate efectiv.
- **Evaluarea** – prin raportul anual de evaluare internă a calității educației.
- **Revizuirea** – prin judecarea rezultatelor evaluării, reflecția asupra lor și decizia privind prioritățile de dezvoltare, negociată cu principalele părți interesate (mai ales cu beneficiarii de

## Manualul calității

educație). Această decizie va fundamenta următorul plan de îmbunătățire a calității și reintrarea în „cercul calității”.



**DOCUMENTELE SISTEMULUI CALITĂȚII** Proceduri generale care descriu activitățile de pregătire a procesului de predare - învățare - evaluare. Proceduri operaționale care descriu activitățile curente (achiziții, predare - învățare - evaluare, formare profesională).

Nr. crt.	Categoria procedurii	Denumirea procedurii	Codul procedurii	Ediția/ revizia în vigoare
1.	Procedură operațională	Aplicarea chestionarelor	PO - 01	1
2.	Procedură operațională	Evaluarea nivelului de satisfacție a angajaților	PO-FC.02	1
3.	Procedură operațională	Monitorizarea organizării și desfășurării procesului educațional în contextul epidemiologic Covid 19	PO-MC-01	1
4.	Procedură operațională	Desfășurarea studiului individual on-line ghidat de profesor, în contextul epidemiologic al Covid 19	PO-MC-02	1
5.	Procedură operațională	Desfășurarea stagiilor de practică on-line a elevilor	PO-MC-05	1
6.	Procedură operațională	Instruirea teoretică a elevilor on-line	PO-MC-06	1
7.	Procedură operațională	Elaborarea planului de învățământ	PO-02.01	1
8.	Procedură operațională	Evaluarea stagiilor de practică	PO - 03.1	2



## Manualul calității

9.	Procedură operațională	Observarea predării, învățării și evaluării	PO - 03.2	1
10.	Procedură operațională	Consilierea elevilor de către psihologul școlar	PO - 03.3	1
11.	Procedură operațională	Evidența frecvenței elevilor și abandonul școlar	PO - 03.3.1	1
12.	Procedură operațională	Evaluarea finală a elevilor	PO - 03.4	1
13.	Procedură operațională	Evaluarea finală (teza semestrială ) a elevilor	PO - 03.4.1	1
14.	Procedură operațională	Evaluarea finală (examen oral) a elevilor	PO - 03.5	1
15.	Procedură operațională	Evaluarea finală a elevilor în regim on-line	PO-MC-07	1
16.	Procedură operațională	Procedura de contestare a examenelor de evaluare și calificare	PO - 03.6	1
17.	Procedură operațională	Verificarea cataloagelor școlare	PO - 03.7	1
18.	Procedură operațională	Completarea catalogului electronic	PO-MC-3.1.1	1
19.	Procedură operațională	Admiterea elevilor la programe de formare profesională	PO-04.1	2
20.	Procedură operațională	Angajarea personalului	PO - 05.01	1
21.	Procedură operațională	Achiziții publice	PO - 06.01	1
22.	Procedură operațională	Ghidarea în carieră	PO-MC-09. 1	1
23.	Procedură operațională	Etica profesională	PO-MC-01. 1	1
24.	Procedură operațională	Urmărirea traseului profesional al absolvenților	PO-MC-09.3	1

### 3.3. Principii privind organizarea sistemului de management al calității

#### Principiul 1 : Orientarea către client.

Organizațiile depind de clienții lor și de aceea ar trebui să înțeleagă necesitățile curente și viitoare ale clienților, ar trebui să satisfacă cerințele clientului și ar trebui să se preocupe să depășească așteptările clientului.

Beneficii:

- creșterea venitului și a cotei de piață printr-un răspuns flexibil și rapid la oportunitățile pieței;
- creșterea nivelului de utilizare a resurselor organizației în scopul satisfacerii clientului;
- obținerea loialității clientului, acest fapt permițând o continuare a relațiilor de colaborare.

Aplicarea principiului orientării către client conduce la:

- căutarea și înțelegerea nevoilor și așteptărilor clientului;
- asigurarea că obiectivele organizației sunt legate de nevoile și așteptările clientului;



**Centrul de Excelență în Servicii și Prelucrarea  
Alimentelor**

Ediția: I  
Nr. exemplare: 2

Revizia: 1  
Nr. exemplare: 1

## **Manualul calității**

- difuzarea nevoilor și așteptărilor clientului în organizație;
- măsurarea satisfacției clientului și la inițierea de acțiuni în funcție de rezultate;
- gestionarea sistematică a relației cu clientul;
- asigurarea unei abordări echilibrate între satisfacerea clienților și a celorlalte părți interesate (cum ar fi: proprietari-acționari, angajați, furnizori, finanțatori, comunități locale, societatea în ansamblu).



## Manualul calității

### Principiul 2: Conducerea (leadership)

Liderii stabilesc unitatea dintre scopul și orientarea organizației. Aceștia ar trebui să creeze și să mențină mediul intern în care personalul poate deveni pe deplin implicat în realizarea obiectivelor organizației.

Beneficii:

- personalul va înțelege și va fi motivat în acord cu aspirațiile și obiectivele companiei;
- activitățile sunt evaluate, corelate și realizate într-un mod unitar;
- problemele de comunicare între nivelele organizatorice vor fi minimizate.

Aplicarea principiului personalului de conducere trebuie să ducă la:

- luarea în considerare a nevoilor tuturor părților interesate (incluzând clienții, proprietarii, angajații, furnizorii, finanțatorii, comunitatea locală și societatea, ca ansamblu);
- stabilirea unei viziuni clare asupra viitorului organizației;
- alegerea de obiective și ținte competitive;
- crearea și susținerea unor valori acceptate, a corectitudinii și a unor modele etice în toate nivelurile organizației;
- stabilirea încrederii și eliminarea temerii;
- asigurarea resurselor necesare, a instruirii și a libertății de a acționa cu responsabilitate și eficiență pentru întreg personalul;
- inspirarea, încurajarea și recunoașterea contribuțiilor personale.

### Principiul 3: Implicarea personalului

Personalul -de la toate nivelurile- este esența unei organizații și implicarea lui totală permite ca abilitățile lui să fie utilizate în beneficiul organizației.

Beneficii:

- motivarea, angajamentul și implicarea personalului din organizație;
- inovare și creativitate în urmărirea obiectivelor organizației;
- personalul își poate cuantifica propria performanță;
- personalul va dori să participe și să contribuie permanent la procesul de îmbunătățire.

Aplicarea principiului implicării personalului conduce la:

- înțelegerea de către angajați a importanței contribuției și rolului lor în cadrul organizației; angajații pot să identifice constrângerile referitoare la performanțele lor;
- angajații acceptă problemele și își asumă responsabilitatea rezolvării lor;
- salariații își pot evalua propriile performanțe în raport cu obiectivele personale;
- personalul va căuta în mod activ oportunități menite să le crească competența, cunoștințele și experiența;
- angajații își vor împărtăși în mod liber cunoștințele și experiența; în raport cu obiectivele personale;
- personalul va discuta în mod deschis despre probleme și rezultate.

### Principiul 4: Abordarea bazată pe proces

Rezultatul dorit este obținut mai eficient atunci când activitățile și resursele aferente sunt conduse ca un proces.



## Manualul calității

beneficii:

- reducerea costurilor și perioade de timp mai scurte până la utilizarea efectivă a resurse rezultate mai bune, consistente și previzibile;
- oportunități de îmbunătățire focalizate pe prioritate.

Aplicarea principiului abordării ca proces conduce, de obicei, la:

- definirea sistematică a activităților necesare atingerii rezultatului dorit;
- stabilirea de responsabilități clare și cuantificabile pentru activitățile importante de conducere;
- analiza și măsurarea capacității activităților cheie;
- identificarea interfețelor dintre activitățile cheie ale acestora cu restul funcțiilor organizației;
- concentrarea pe factorii care pot duce la îmbunătățirea activităților organizației (ca de exemplu: resurse, metode și materiale);
- evaluarea riscurilor, consecințelor și impactului activităților asupra clienților, furnizorilor și a celorlalte părți interesate.

### Principiul 5: Abordarea managementului ca sistem

Identificarea, înțelegerea și conducerea proceselor corelate ca un sistem, contribuie la eficacitatea și eficiența unei organizații în realizarea obiectivelor sale.

Beneficii:

- integrarea și alinierea proceselor va permite o mai bună realizare a obiectivelor dorite;
- capacitatea de concentrare asupra proceselor cheie;
- furnizarea încrederii părților interesate asupra existenței, eficienței și consecvenței organizației.

Aplicarea principiului abordării ca sistem a managementului poate conduce la:

- structurarea unui sistem prin care obiectivele organizației să fie atinse în mod real și cu eficiență;
- înțelegerea interdependențelor dintre procesele din cadrul organizației;
- abordarea structurată a armonizării și integrării proceselor;
- realizarea unei înțelegeri mai bune a rolurilor și responsabilităților de care este nevoie pentru atingerea obiectivelor comune și pentru reducerea disfuncționalităților;
- înțelegerea capacității organizației și stabilirea priorităților de acțiune în acord cu constrângerile materiale;
- definirea modului în care activitățile specifice din cadrul sistemului se vor desfășura;
- urmărirea continuei îmbunătățiri a sistemului prin măsurare și evaluare.

### Principiul 6: Îmbunătățirea continua

Îmbunătățirea continuă a performanței globale a organizației ar trebui să fie un obiectiv permanent al organizației.

Beneficii:

- avantajul performanței prin îmbunătățirea capacității organizației;
- subordonarea activităților de îmbunătățire din toate nivelele companiei la strategia organizației;
- posibilitatea de a reacționa rapid și flexibil la oportunități.

Aplicarea principiului îmbunătățirii continue poate conduce la:

- angajarea unei abordări consecvente în întreaga organizație pentru continua îmbunătățire a performanțelor.



**Centrul de Excelență în Servicii și Prelucrarea  
Alimentelor**

**Manualul calității**

Ediția: I  
Nr. exemplare: 2

Revizia: 1  
Nr. exemplare: 1

**PROIECTAREA ȘI PLANIFICAREA ACTIVITĂȚII DE EVALUARE ȘI ASIGURARE A CALITĂȚII**

Activități	Termen de realizare	Responsabili	Indicatori de monitorizare și evaluare
<b>O1. Actualizarea cadrului legislativ de funcționare a CEIAC în scopul asigurării transparenței participative și parteneriale în procesul de activitate.</b>			
<b>O1/1 Elaborarea/ actualizarea documentației interne de reglementare a funcționării CEIAC.</b>			
Actualizarea Strategiei de evaluare internă a calității în CESPA.	2022	Coordonator CEIAC Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC	Strategie CEIAC 2022-2025 elaborată și aprobată
Actualizarea Regulamentului de funcționare a Comisiei de Evaluare Internă și Asigurare a Calității.	2022	Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC	Regulament de funcționare a CEIAC elaborat și aprobat Proces-verbal al CEIAC și al Consiliul de administrație
Actualizarea Regulamentelor de organizare și funcționare a catedrelor metodice, Regulamentul cu privire la organizarea și evaluarea stagiilor de practică și al bibliotecii.	2025	Șef de secție pentru asigurarea calității Șef de secție practică Bibliotecar Membrii CEIAC	Regulament de funcționare a CEIAC elaborat și aprobat Proces-verbal al CEIAC și al Consiliul de administrație
Elaborarea planului operațional anual de implementare a Strategiei de evaluare internă a calității.	anual	Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC	Plan operațional elaborat și aprobat. Proces - verbal al Consiliului profesoral și de administrație
Elaborarea planului de îmbunătățire a calității.	anual	Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC	Plan de îmbunătățire elaborat și aprobat.



**Centrul de Excelență în Servicii și Prelucrarea  
Alimentelor**

**Manualul calității**

Ediția: I  
Nr. exemplare: 2

Revizia: 1  
Nr. exemplare: 1

<b>Elaborarea planului anual de audit intern conform cerințelor SM EN ISO 9001:2015</b>	anual	Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC	Plan de audit elaborat și aprobat.
<b>Implementarea SM EN ISO 9001:2015</b> Elaborarea procedurilor operaționale conform cerințelor auditului intern	anual	Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC	Proceduri operaționale elaborate și aprobate Îmbunătățirea activității instituției prin aplicarea procedurilor operaționale
<b>Elaborarea raportului de autoevaluare a calității instituției</b>	2022-2025	Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC	Raportul de autoevaluare a calității instituției elaborat și aprobat Prezentare PPT
<b>Elaborarea/actualizarea Planurilor de Dezvoltare Strategică ale programelor de formare profesională și a bibliotecii și a catedrelor metodice în conformitate cu PDS instituțional pentru perioada 2021-2025.</b>	I semestru 2022	Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC Bibliotecar Șefii catedrelor metodice	Planuri de Dezvoltare Strategică elaborate/ actualizate și aprobate.
<b>O<sub>1/2</sub> Responsabilizarea întregului personal al instituției în vederea implicării în procesul educațional</b>			
Actualizare Comisiei de evaluare internă și asigurare a calității.	Septembrie anual	Coordonator CEIAC Șef de secție pentru asigurarea calității	Componența CEIAC aprobată la ședința Consiliului profesoral.
Analiza rapoartelor de evaluare internă pe anul școlar precedent, recomandările și ariile de îmbunătățire obligatorie	anual	Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC	Notă informativă Plan de îmbunătățire elaborat și aprobat.



**Centrul de Excelență în Servicii și Prelucrarea  
Alimentelor**

**Manualul calității**

Ediția: I  
Nr. exemplare: 2

Revizia: 1  
Nr. exemplare: 1

Organizarea seminarelor metodice de diseminare a informației specifice Managementului Calității	anual	Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC	1-2 seminare desfășurate anual
<b><i>O<sub>1/3</sub> Asigurarea unui management eficient al calității prin realizarea auditului intern și evaluarea externă în vederea acreditării programelor de studii și instituției.</i></b>			
Realizarea auditului intern al proceselor.	Septembrie ianuarie	Șef de secție pentru asigurarea calității Comisia de audit intern Membrii CEIAC	10 procese evaluate anual. Elaborarea raportului CIM
Evaluarea internă a programelor de studii.	2022 - 2025	Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC	10 rapoarte întocmite. Creșterea rezultatelor învățării cu 10%.
Monitorizarea activității Consiliului metodic - științific.	Octombrie - decembrie	Director Directori adjuncți Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC	Raport de monitorizare
Stabilirea și realizarea acțiunilor pentru îmbunătățirea și creșterea eficienței proceselor.	O dată în trimestru	Director Directori adjuncți Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC	Notă informativă Raport de monitorizare
Recreditarea a 4 programe de formare profesională de nivelul 3 ISCED: <i>Brutar, Bucătar, Cofetar, Controlor-casier.</i>	2024	Coordonator CEIAC Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC	Programele de formare profesională acreditate Certificate de evaluare externă a programelor de formare profesională.



**Centrul de Excelență în Servicii și Prelucrarea Alimentelor**

**Manualul calității**

Ediția: I  
Nr. exemplare: 2

Revizia: 1  
Nr. exemplare: 1

<p>Recreditarea a 2 programe de formare profesională: De nivelul 3 ISCED- <i>Bucătar-Chelner și nivelul 4 ISCED- Tehnologia alimentației publice.</i></p>	<p>Până în anul 2026</p>	<p>Coordonator CEIAC Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC</p>	<p>Instituția CESPA acreditată Certificatul de evaluare externă</p>
<p>Autorizarea provizorie a 2 programe de formare profesională a adulților: <i>10132.1 Bucătar/ bucătăreasă și 07212.3 Cofetar/ cofetară/ cofetăreasă</i> Și 2 programe de perfecționare: <i>Decizii pentru un mod sănătos de viață, Tehnici moderne de profesionalizare a cadrelor didactice din Învățământul Profesional Tehnic</i></p>	<p>Semestrul II 2022-2025</p>	<p>Coordonator CEIAC Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC</p>	<p>Certificatul de autorizare provizorie și acreditare a 4 programe de formare continuă.</p>
<p>Elaborarea, revizuirea instrumentelor de evaluare internă a calității.</p>	<p>2022-2025</p>	<p>Director Directori adjuncți Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC</p>	<p>Instrumente de evaluare elaborate/actualizate</p>
<p>Modernizarea procedurii/mecanismului de autoevaluare anuală</p>	<p>2022-2025</p>	<p>Director Directori adjuncți Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC</p>	<p>Proceduri de autoevaluare actualizate anual</p>
<p><b>OS<sub>2</sub> Asigurarea calității procesului de formare profesională prin elaborarea și implementarea de Standarde de calificare din perspectiva asigurării calității învățământului bazat pe rezultate ale învățării.</b></p>			
<p><b><i>O<sub>2/1</sub> Formarea cadrelor didactice și manageriale în vederea asigurării calității și relevanței serviciilor educaționale, pentru toate categoriile de beneficiari, inclusiv elevii cu CES.</i></b></p>			



**Centrul de Excelență în Servicii și Prelucrarea  
Alimentelor**

**Manualul calității**

Ediția: I  
Nr. exemplare: 2

Revizia: 1  
Nr. exemplare: 1

Identificarea necesităților de formare a cadrelor didactice în scopul dezvoltării profesionale.	anual	Directori adjuncți Șef de secție pentru asigurarea calității Metodist	Chestionare aplicate Lista cu necesități
Monitorizarea existenței și implementării planurilor de dezvoltare personală.	anual	Directori adjuncți Șef de secție pentru asigurarea calității Metodist	Raport de monitorizare
Monitorizarea participării cadrelor didactice la cursuri de formare continuă.	Septembrie - august 2022 - 2025	Directori adjuncți Șef de secție pentru asigurarea calității Metodist	Certificate de formare continuă  Contracte de colaborare încheiate cu CFC, 30%
Monitorizarea organizării și desfășurării seminarelor, trainingurilor în scopul dezvoltării competențelor personalului didactic.	Octombrie - august anual	Directori adjuncți Șef de secție pentru asigurarea calității Metodist	Cadre didactice formate și certificate anual. Rapoarte ale 3 - 5 seminare realizate anual.
Urmărirea traseului de dezvoltare profesională a cadrelor didactice.	anual	Directori adjuncți Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC  Metodist	100% trasee de dezvoltare profesională elaborate.
<b>O<sub>2/2</sub> Evaluarea prestației profesionale a cadrelor didactice în scopul sporirii eficienței serviciilor educaționale.</b>			
Elaborarea graficului de observare a lecțiilor pentru anul de studii.	Septembrie anual	Coordonator CEIAC Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC	Grafic de observare a lecțiilor pentru anul de studii.
Monitorizarea utilizării strategiilor didactice moderne și de evaluare în scopul dezvoltării creativității elevilor, a	Septembrie-	Coordonator CEIAC Șef de secție pentru asigurarea calității	Fișe de observare a orelor



**Centrul de Excelență în Servicii și Prelucrarea  
Alimentelor**

**Manualul calității**

Ediția: I  
Nr. exemplare: 2

Revizia: 1  
Nr. exemplare: 1

participării lor active, a formării de competențe.	iunie	Membrii CEIAC	Proiecte de lecții
Monitorizarea activității comisiei multidisciplinare Aplicarea chestionarelor de identificare a stilurilor de învățare Stabilirea măsurilor de îmbunătățire/planurilor individuale	Septembrie- iunie	Coordonator CEIAC Șef de secție pentru asigurarea calității Psiholog școlar Membrii CEIAC	Proces-verbal al consiliului profesoral Raport de analiză a chestionarelor Planuri individuale elaborate și aplicate
Analiza activității anuale a grupelor de elevi	anual 2022-2025	Directori adjuncți Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC	Fișă de monitorizare a situației școlare
Aplicarea chestionarelor de evaluare a activității catedrelor didactice.	anual	Șef de secție pentru asigurarea calității Psiholog școlar Membrii CEIAC	Chestionare aplicate Raport de analiză a chestionarelor
Monitorizarea aplicării materialelor didactice, ghidurilor metodice și cursurilor de lecții.	2022 - 2025	Coordonator CEIAC Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC	Notă informativă 30% ghiduri și materiale didactice elaborate, aprobate și aplicate anual.
Monitorizarea completării și utilizării portofoliului electronic al catedrelor didactice.	anual	Coordonator CEIAC Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC	3 portofolii electronice elaborate și completate.
Monitorizarea activității catedrelor metodice	anual	Coordonator CEIAC Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC	Portofoliul catedrei metodice Raport de activitate



**Centrul de Excelență în Servicii și Prelucrarea  
Alimentelor**

**Manualul calității**

Ediția: I  
Nr. exemplare: 2

Revizia: 1  
Nr. exemplare: 1

Evaluarea personalului didactic din perspectiva dezvoltării performanțelor individuale și organizaționale.	anual	Directori adjuncți Coordonator CEIAC Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC	Sporirea numărului de profesori care dețin grade didactice.
Analiza asigurării calitative a procesului de formare cu mijloace și instrumente didactice de predare-învățare-evaluare orientate spre elev și formarea de competențe profesionale.	Septembrie - iunie	Coordonator CEIAC Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC	Procese-verbale ale CEIAC Note informative
Elaborarea și aplicarea chestionarelor de satisfacție cu privire la gradul de implementarea materialelor didactice și curriculare în procesul educațional.	anual	Coordonator CEIAC Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC	Grad înalt de satisfacție a cadrelor didactice și elevilor. Raport de analiză a chestionarelor
<b><i>O<sub>2/3</sub> Sporirea calității procesului instructiv-educativ prin formarea cadrelor didactice privind managementul în învățământ, realizarea unei reforme educaționale eficiente.</i></b>			
Monitorizarea participării personalului managerial și didactic în proiecte și programe de dezvoltare a instituției.	Septembrie - Iunie	Coordonator CEIAC Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC	Dovezi colectate și stocate în portofoliul CEIAC
Asigurarea procesului de formare profesională cu Standarde de calificare.	Septembrie - Iunie	Coordonator CEIAC Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC	Corelarea activităților cu prevederile Standardelor
Evaluarea calității Planurilor de învățământ, curricula modernizate și a instrumentelor curriculare.	Septembrie - Iunie	Coordonator CEIAC Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC	Note informative Constatarea existenței Planurilor de învățământ și curricula racordate la Standardele de Calificare Proces-verbal CEIAC, Consiliul metodic-



**Centrul de Excelență în Servicii și Prelucrarea  
Alimentelor**

**Manualul calității**

Ediția: I  
Nr. exemplare: 2

Revizia: 1  
Nr. exemplare: 1

			științific Constatări Recomandări
Evaluarea formării calitative a competențelor profesionale la elevi în cadrul procesului didactic și a stagiilor de practică prin aplicarea sondajelor de opinii.	Septembrie - Iunie	Coordonator CEIAC Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC	Constatarea situației reale și elaborarea planurilor de îmbunătățire.
<b><i>O<sub>2</sub>/4 Monitorizarea procedurii de recrutarea a tinerilor specialiști și celor cu experiență profesională din afara sistemului educațional pentru acoperirea a 100% locuri vacante, până în anul 2023.</i></b>			
Analiza activităților de recrutare și mentorat a tinerilor specialiști și a persoanelor din sectorul real al economiei	August Septembrie	Coordonator CEIAC Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC	Anunț publicat. Postarea pe rețele de socializare
Analiza desfășurării interviului de angajare și a angajării personalului didactic.	August Septembrie	Coordonator CEIAC Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC	Proces - verbal al interviului. Dosarele personale ale persoanelor angajate
Monitorizarea și îmbunătățirea continuă a procesului de socializare și integrare a cadrelor didactice angajate.	anual	Coordonator CEIAC Șef de secție pentru asigurarea calității Specialist resurse umane Membrii CEIAC	Existența unui climat psihologic favorabil.
Monitorizarea activităților mentorilor și instrumentelor pentru activitățile de mentorat.	Septembrie- iunie	Coordonator CEIAC Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC Metodist	Ordine interne cu privire la desemnarea mentorilor Proces-verbal al ședinței Consiliului profesoral Portofoliul mentorului Raportul anual al activității de mentorat



**Centrul de Excelență în Servicii și Prelucrarea Alimentelor**

**Manualul calității**

Ediția: I  
Nr. exemplare: 2

Revizia: 1  
Nr. exemplare: 1

Asigurarea activității de mentorat pentru cadrele didactice debutante și noi angajate.	Septembrie - iunie	Coordonator CEIAC Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC Metodist	Grad înalt de satisfacție a cadrelor didactice mentorate.
<b>OS<sub>3</sub> Instituirea și menținerea unui dialog continuu și unui parteneriat real și activ cu elevii privind implicarea lor în soluționarea problemelor și în procesul de luare a deciziilor în cadrul CESPA.</b>			
<b><i>OS<sub>3/1</sub> Implicarea elevilor în procesul de luare a deciziilor cu privire la activitatea instituției astfel, încât să favorizeze creșterea gradului de satisfacție cu 15%.</i></b>			
Monitorizarea activităților desfășurate de Consiliul elevilor, Consiliulul căminului, Comisia de repartizare a bursei, Comisiei de repartizare a locurilor în cămin.	Septembrie Ianuarie	Coordonator CEIAC Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC	Dovezi colectate și stocate în portofoliul CEIAC
Analiza activităților extrașcolare și extracurriculare și a participării elevilor la diverse ședințe.	Septembrie - iunie	Coordonator CEIAC Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC	Notă informativă Proces-verbal CEIAC
Asigurarea accesului fiecărui elev la resurse digitale moderne.	Septembrie - iunie	Coordonator CEIAC Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC	Notă informativă Proces-verbal CEIAC
Asigurarea continuă a mediului favorabil de învățare. Elaborarea și aplicarea chestionarelor pentru identificarea gradului de satisfacție a elevilor	Septembrie - iunie	Coordonator CEIAC Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC Psiholog școlar	Notă informativă Proces-verbal CEIAC Raportul de analiză a chestionarelor aplicate



**Centrul de Excelență în Servicii și Prelucrarea  
Alimentelor**

**Manualul calității**

Ediția: I  
Nr. exemplare: 2

Revizia: 1  
Nr. exemplare: 1

Elaborarea și aplicarea chestionarelor pentru identificarea gradului de satisfacție a elevilor	Septembrie - iunie	Coordonator CEIAC Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC	Raportul de analiză a chestionarelor aplicate
Includerea elevilor în comisii de evaluare și apreciere a calității managementului educațional.	Septembrie - iunie	Coordonator CEIAC Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC	Procese-verbale ale CEIAC
<b><i>O<sub>3/2</sub> Asigurarea mobilității academice a elevilor prin identificarea și stabilirea a parteneriatelor de colaborare, anual, cu instituțiile din domeniu, la nivel național și internațional.</i></b>			
Analiza documentației cu referire la mobilitatea academică. Asigurarea mobilității academice a elevilor.	Semestrul I Septembrie - iunie	Coordonator CEIAC Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC	Regulament elaborat și aprobat. Numărul de elevi beneficiari de mobilitate academică.
Inițierea /semnarea noilor acorduri/contracte de colaborare cu agenții economici (instituțiile din domeniul alimentației publice) din țară.	Septembrie - iunie	Coordonator CEIAC Directori adjuncți Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC	Numărul de acorduri de colaborare încheiate.
<b><i>O<sub>3/3</sub> Evaluarea activităților de ghidare în carieră a elevilor, inclusiv a celor cu CES.</i></b>			
Evaluarea instrumentelor și metodelor pentru analiza blocajelor cu care se confruntă elevii în procesul proiectării carierei.	Septembrie - august	Coordonator CEIAC Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC	Dovezi colectate Plan de ghidare în carieră aprobat și implementat.



**Centrul de Excelență în Servicii și Prelucrarea  
Alimentelor**

**Manualul calității**

Ediția: I  
Nr. exemplare: 2

Revizia: 1  
Nr. exemplare: 1

Monitorizarea gradului de implementare a procedurilor de ghidare în carieră la nivel secundar și postsecundar.	Septembrie - august	Coordonator CEIAC Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC	Numărul de instrumente elaborate și aplicate.  Numărul de proceduri aprobate și aplicate.
Analiza activităților de ghidare în carieră a elevilor Desfășurarea târgului locurilor de muncă.	Mai - iulie Iunie	Coordonator CEIAC Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC	Dovezi colectate  Anunț publicat.
<b><i>O<sub>3/4</sub> Urmărirea traseului profesional al absolvenților în scopul identificării gradului de satisfacție profesională.</i></b>			
Monitorizarea inserției profesionale a absolvenților. Analiza ratei de angajare a absolvenților în câmpul muncii. Analiza rapoartelor chestionării absolvenților.	Octombrie	Coordonator CEIAC Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC	Proces-verbal CEIAC  Bază de date funcțională. 80% absolvenți monitorizați.  Grad înalt de satisfacție a angajatorilor.
<b>OS<sub>4</sub> Promovarea și dezvoltarea unui parteneriat eficient cu agenții economici în vederea dezvoltării, modernizării și reconfigurării ofertei serviciilor educaționale.</b>			
<b><i>O<sub>4/1</sub> Implicarea agenților economici în procesul de elaborare a standardelor de calificare și curricula la toate specialitățile și meseriile din domeniul servicii și prelucrarea alimentelor.</i></b>			
Monitorizarea activităților de parteneriate cu comitetul sectorial din domeniu prin organizarea meselor rotunde, seminare, traininguri, vizite de studiu.	2022 - 2025	Coordonator CEIAC Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC	Dovezi colectate:  Numărul de activități realizate/an.  Numărul de ateliere de lucru/an.  Numărul de persoane



**Centrul de Excelență în Servicii și Prelucrarea  
Alimentelor**

**Manualul calității**

Ediția: I  
Nr. exemplare: 2

Revizia: 1  
Nr. exemplare: 1

			participante.
<b><i>O<sub>4/2</sub> Participarea agenților economici la certificarea competențelor profesionale obținute în urma învățării formale, non-formale și informale.</i></b>			
Monitorizarea activităților desfășurate pentru elaborarea instrumentelor de evaluare finală în comun cu agenții economici.	Decembrie - februarie	Coordonator CEIAC Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC	Numărul de agenți economici implicați, numărul de programe asigurate cu teste elaborate.
Implicarea directă a agenților economici în procesul de certificare a competențelor.	Iunie Septembrie	Coordonator CEIAC Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC	
Participarea agenților economici la validarea cunoștințelor obținute în contexte formale, informale și nonformale.	- august	Coordonator CEIAC Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC	Numărul de agenți economici implicați.
Elaborarea și aplicarea chestionarelor candidaților la certificarea competențelor profesionale obținute în urma învățării formale, non-formale și informale.	2020 - 2025	Coordonator CEIAC Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC	Numărul de persoane certificate. Grad înalt de satisfacție a persoanelor certificate.
Evaluarea satisfacției agenților economici cu privire la calitatea formării competențelor profesionale în Centrul de excelență.	1-2 ori pe an	Coordonator CEIAC Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC Psihologul școlar	Raport de analiză a chestionarelor
<b>OS<sub>5</sub> Dezvoltarea și modernizarea bazei tehnico-materiale în concordanță cu oferta educațională și standardele de calitate.</b>			
<b><i>O<sub>5/1</sub> Renovarea și modernizarea a ½ din blocul de laboratoare pentru instruirea practică a elevilor și căminului în vederea oferirii condițiilor igienico-sanitare pentru studii, de trai și odihnă elevilor, până în anul 2023.</i></b>			



**Centrul de Excelență în Servicii și Prelucrarea  
Alimentelor**

**Manualul calității**

Ediția: I  
Nr. exemplare: 2

Revizia: 1  
Nr. exemplare: 1

Monitorizarea desfășurării procedurii de licitație cu privire la selectarea agenților economici care vor elabora proiectul de reconstrucție și modernizare a căminului.	2022 - 2023	Coordonator CEIAC Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC	Dovezi colectate în portofoliul CEIAC
Monitorizarea activităților de reparație a căminului și blocului pentru laboratoare.	2024- 2026		Actul de predare – primire a reparației căminului semnat.  Actul de predare – primire a reparației blocului pentru laboratoare semnat.
<b><i>O5/2 Dotarea instituției și căminului cu utilaj, mobilier, echipamente IT, până în anul 2025.</i></b>			
Analiza dotării instituției cu mobilier și echipament IT. Analiza asigurării căminului cu mobilier.	2020-2024	Coordonator CEIAC Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC	Proces-verbal CEIAC Note informative
<b><i>O5/3 Completarea fondului de carte cu 100% manuale pentru ciclul liceal și literatură de specialitate.</i></b>			
Analiza asigurării elevilor cu suport curricular și materiale didactice.  Monitorizarea procedurii de achiziționare a materialelor didactice și completare a fondului de carte a bibliotecii.	Septembrie - iunie Mai August	Coordonator CEIAC Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC  Bibliotecar	60% din necesarul de materiale asigurat.  85% din necesarul de materiale didactice elaborate și achiziționate.  40% de manuale necesare procurate.



**Centrul de Excelență în Servicii și Prelucrarea Alimentelor**

**Manualul calității**

Ediția: I  
Nr. exemplare: 2

Revizia: 1  
Nr. exemplare: 1

<b><i>OS<sub>4</sub> Amenajarea teritoriului în conformitate cu proiectul aprobat, până în anul 2026.</i></b>			
Organizarea licitației în scopul selectării agentului economic pentru efectuarea lucrărilor. Efectuarea lucrărilor de amenajare.	Aprilie Iunie-august	Coordonator CEIAC Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC	Companie selectată, Contract încheiat. Actul de predare - primire a lucrărilor semnat.
<b><i>OS<sub>6</sub> Îmbunătățirea și promovarea imaginii Centrului de excelență în Servicii și Prelucrarea Alimentelor..</i></b>			
<b><i>O<sub>6/1</sub> Promovarea imaginii CESPA și realizarea unei politici active de marketing în scopul creșterii numărului de elevi la nivelurile 3 și 4 ISCED cu 10% anual.</i></b>			
Postarea documentelor și activităților CEIAC pe site-ul instituției	permanent	Coordonator CEIAC Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC Responsabil site	<a href="https://ipcespa.md/">https://ipcespa.md/</a> actualizat
Monitorizarea acțiunilor de promovare a CESPA în diverse surse mass-media și instituții de învățământ (gimnazii și licee).	Mai-iunie	Coordonator CEIAC Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC Responsabil site	Dovezi acumulate: Filmulețe video de promovare
Promovarea imaginii instituției prin desfășurarea activităților extracurriculare și extrașcolare.	Mai-iunie	Coordonator CEIAC Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC Responsabil site	Numărul activităților desfășurate
Evaluarea rezultatelor participării elevilor la diverse conferințe, concursuri, olimpiade locale, naționale și internaționale.	Mai-iunie	Coordonator CEIAC Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC Responsabil site	Note informative Procese-verbale CEIAC



**Centrul de Excelență în Servicii și Prelucrarea  
Alimentelor**

**Manualul calității**

Ediția: I  
Nr. exemplare: 2

Revizia: 1  
Nr. exemplare: 1

Publicarea avizelor cu oferta educațională în revista Abiturientul și ziarele locale.	Iunie - august  Iunie - august		3 postări săptămânale.  Film actualizat și derulat de 2 ori pe săptămână. Anunțuri publicate în 2 reviste și 2 ziare locale.
Dezvoltarea relațiilor de parteneriat prin organizarea diverselor activități: traininguri profesionale, mese rotunde, activități de voluntariat etc., în vederea consolidării procesului de formare a competențelor profesionale ale elevilor.	anual	Coordonator CEIAC Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC  Metodist	Acumularea dovezilor numărul de activități desfășurate numărul de cadre didactice participante
Evaluarea satisfacției agenților economici cu privire la calitatea formării competențelor profesionale în Centrul de excelență.	1-2 ori pe an	Coordonator CEIAC Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC	Raport de analiză a rezultatelor chestionarelor aplicate.
Monitorizarea încadrării absolvenților în câmpul muncii.			Notă informativă
<b><i>O<sub>6/2</sub> Realizarea acțiunilor de orientare profesională în gimnaziile și liceele din țară în vederea sporirii vizibilității și atractivității instituției pe piața serviciilor educaționale.</i></b>			
Evaluarea activității echipelor de profesori pentru realizarea orientării profesionale.	Mai  Mai		100% cadre didactice care au realizat orientarea profesională. 100% acoperire a comenzii de stat.



**Centrul de Excelență în Servicii și Prelucrarea  
Alimentelor**

**Manualul calității**

Ediția: I  
Nr. exemplare: 2

Revizia: 1  
Nr. exemplare: 1

<b>OS<sub>7</sub> Consolidarea capacităților instituțiilor din domeniul servicii și prelucrarea alimentelor pentru asigurarea calității procesului educațional.</b>			
<b><i>O<sub>7/1</sub> Dezvoltarea sistemului de formare continuă și asigurare a educației pe parcursul vieții a cadrelor didactice.</i></b>			
Elaborarea și aplicarea chestionarelor pentru identificarea nevoilor de formare a cadrelor didactice din instituțiile din domeniu.	August 2020  Octombrie	Coordonator CEIAC Șef de secție pentru asigurarea calității Membrii CEIAC	Raport de analiză a rezultatelor chestionarelor aplicate.
Alcătuirea listei cu necesitățile instituțiilor. Monitorizarea activității Secției formare continuă.	2020 Ianuarie 2021 Ianuarie 2021 Februarie 2021		Dovezi colectate ale secției formare continuă Regulamentul de funcționare a secției aprobat. Contracte semnate. Proces-verbal CEIAC
<b><i>O<sub>7/2</sub> Oferirea suportului didactic, curricular și metodologic în raport de 65% pentru instituțiile din domeniu, până în anul 2025.</i></b>			
Monitorizarea activităților desfășurate cu reprezentanții instituțiilor din domeniu.	Septembrie - iunie	Coordonator CEIAC Directori adjuncți Șef de secție pentru asigurarea calității	Numărul de cadre didactice implicate. Numărul de ședințe ședințe organizate și desfășurate/an. Procese-verbale CEIAC
Evaluarea nivelului de asigurare a instituțiilor din domeniul alimentației publice cu suport curricular.	Septembrie - iunie	Șef secție formare continuă Membrii CEIAC	Gradul de satisfacție a reprezentanților instituției cu privire la asigurarea cu suport



**Centrul de Excelență în Servicii și Prelucrarea  
Alimentelor**

**Manualul calității**

Ediția: I  
Nr. exemplare: 2

Revizia: 1  
Nr. exemplare: 1

			curricular
Implicarea personalului didactic din instituțiile din domeniu la elaborarea standardelor de calificare, curricula, materialelor didactice și instrumentelor de evaluare.	Septembrie - august	Coordonator CEIAC Directori adjuncți Șef de secție pentru asigurarea calității	100% de cadre didactice care utilizează curricula, materialele didactice și metodologice.  Creșterea rezultatelor elevilor la examenele de calificare. Numărul de elevi satisfăcuți de procesul educațional.
<b><i>O/3 Organizarea și desfășurarea cursurilor de formare continuă pentru circa 75% cadre didactice și manageriale, până în anul 2025.</i></b>			
Identificarea cadrelor didactice din instituțiile din domeniu care necesită cursuri de formare.	2020 –	Coordonator CEIAC Șef de secție pentru asigurarea calității Șef secție formare continuă Membrii CEIAC	Numărul de cadre didactice care necesită formare.
Evaluarea programelor de formare continuă.	2025	Coordonator CEIAC Șef de secție pentru asigurarea calității Șef secție formare continuă Membrii CEIAC	Notă informativă
Organizarea și desfășurarea cursurilor de formare pentru cadrele didactice din instituțiile din domeniu.	Anual	Coordonator CEIAC Șef de secție pentru asigurarea calității	Numărul de programe elaborate.



**Centrul de Excelență în Servicii și Prelucrarea  
Alimentelor**

**Manualul calității**

Ediția: I  
Nr. exemplare: 2

Revizia: 1  
Nr. exemplare: 1

Certificarea cadrelor didactice instruite.		Șef secție formare continuă Membrii CEIAC	4 stagii de formare realizate anual.
Organizarea și desfășurarea conferinței/ atelierelor de lucru cu cadrele didactice și manageriale din domeniu.	Anual		Numărul de cadre didactice certificate. Nivelul gradul de satisfacție a cadrelor didactice instruite.



**Centrul de Excelență în Servicii și Prelucrarea  
Alimentelor**

# **Manualul calității**

Ediția: **I**  
Nr. exemplare: **2**

Revizia: **1**  
Nr. exemplare: **1**

# Anexe



**Centrul de Excelență în Servicii și Prelucrarea  
Alimentelor**

**Manualul calității**

Ediția: I  
Nr. exemplare: 2

Revizia: 1  
Nr. exemplare: 1

**Anexa 1.**

**FIȘĂ DE OBSERVARE A ORELOR**

Instituția de învățământ: \_\_\_\_\_  
 Data: \_\_\_\_\_  
 Numele și funcția cadrului didactic asistat: \_\_\_\_\_  
 Specialitatea/meseria: \_\_\_\_\_  
 Grupa: \_\_\_\_\_  
 Numărul de elevi prezenți și numărul de elevi absenți: \_\_\_\_\_  
 Disciplina/disciplinele la care se realizează asistența: \_\_\_\_\_  
 Unitatea de învățare/unitățile de învățare: \_\_\_\_\_  
 Tema lecției/temele lecțiilor: .....  
 Tipul lecției/tipurile lecțiilor:.....  
 Tipul asistenței: .....  
 Numele asistentului/metodistului: .....

Aspect	Criterii de evaluare	Constatări/Aprecieri	Recomandări
1	2	3	4
<b>EVALUAREA ACTIVITĂȚII CADRULUI DIDACTIC</b>	<b>Planificarea și proiectarea activității didactice</b> - Planificarea activității didactice - Proiectarea activității didactice - Corelarea elementelor proiectării didactice - Tipul, calitatea și diversitatea strategiilor și metodelor didactice incluse în cadrul proiectării activităților didactice de predare-învățare-evaluare - Elemente de creativitate în selectarea strategiilor și metodelor didactice - Elemente de tratare diferențiată a elevilor, incluse în cadrul proiectării didactice, în special a elementelor care vizează elevii cu		



**Centrul de Excelență în Servicii și Prelucrarea  
Alimentelor**

**Manualul calității**

Ediția: I  
Nr. exemplare: 2

Revizia: 1  
Nr. exemplare: 1

	<p>nevoi speciale</p> <p><b>Desfășurarea activității didactice</b></p> <p><b>Concordanța activității didactice realizate cu planificarea și proiectarea didactică propusă</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cunoașterea conținuturilor disciplinei</li> <li>- Corectitudinea științifică a conținuturilor transmise</li> <li>- Organizarea informațiilor transmise</li> <li>- Claritatea explicațiilor</li> <li>- Strategia didactică realizată:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- metode și procedee utilizate</li> <li>- activități de învățare</li> <li>- forme de organizare a activităților elevilor</li> <li>- mijloace de învățământ</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Respectarea particularităților clasei de elevi</b> (ritm de lucru, accesibilizarea conținuturilor, predarea diferențiată, sarcini suplimentare)</p> <p><b>Integrarea elementelor de evaluare în cadrul strategiei didactice</b> (tipuri de evaluare, metode)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conducerea activității didactice (stil de conducere, crearea motivației necesare, încurajarea elevilor și stimularea interesului pentru studiu, dozarea sarcinilor, comunicarea cu elevii)</li> <li>- Tema pentru acasă (modul de utilizare, volum, individualizare)</li> </ul>		
<p><b>EVALUAREA ACTIVITĂȚII ELEVILOR</b></p>	<p><b>Atitudinea față de învățare</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atitudinea și responsabilitatea elevilor față de rezolvarea sarcinilor de lucru din clasă și a sarcinilor de lucru pentru acasă</li> <li>- Relațiile elevilor cu profesorul, colaborarea cu acesta în</li> </ul>		



**Centrul de Excelență în Servicii și Prelucrarea  
Alimentelor**

**Manualul calității**

Ediția: I  
Nr. exemplare: 2

Revizia: 1  
Nr. exemplare: 1

	<p>procesul de învățare - Relațiile elevilor cu colegii, colaborarea cu aceștia în procesul de învățare</p> <p><b>Competențele dobândite de elevi</b> -Competențele și nivelul competențelor specifice disciplinei demonstrate de elevi (cunoștințe, deprinderi, atitudini) - Gradul de utilizare a cunoștințelor, deprinderilor și atitudinilor în contexte noi de învățare - Progresul realizat de elevi în timpul lecției</p>		
<p><b>ALTE COMPONENTE ȘI OBSERVAȚII</b></p>	<p><b>Mediul educațional</b> -Locul de desfășurare la unitatea de învățământ a lecției -Disponerea mobilierului în funcție de activitate -Dotarea, resursele materiale și auxiliarele curriculare utilizate în lecție -Expunerea materialelor/lucrărilor elevilor - Atmosfera generală în clasă</p> <p><b>Alte observații</b></p>		

Numele și prenumele persoanei care realizează asistența .....

Semnătura .....



Anexa 2.

IP Centrul de Excelență în Servicii și Prelucrarea Alimentelor

FIȘĂ DE OBSERVARE A LECȚIEI

Data \_\_\_\_\_ Meseria/ specialitatea

Grupa \_\_\_\_\_

Prezenți: \_\_\_\_\_

**1. Informații generale**

Anul de studii: \_\_\_\_\_

Cadrul didactic: \_\_\_\_\_

Disciplina și subiectul lecției:

**2. Sala de clasă (bifați o singură opțiune)**

- |  |  |   |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Sală pentru ore teoretice | <input type="checkbox"/> Sală pentru ore practice      | <input type="checkbox"/> Atelier              |
| <input type="checkbox"/> Laborator                 | <input type="checkbox"/> Sală de sport / teren sportiv | <input type="checkbox"/> Sală de calculatoare |
| <input type="checkbox"/> Altă sală de clasă        |  |   |

**3. Utilizarea materialelor didactice/ mijloacelor media**

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Tablă/ Whiteboard        | <input type="checkbox"/> Manual                            | <input type="checkbox"/> Caiet de sarcini imprimat   |
| <input type="checkbox"/> Fișă de lucru            | <input type="checkbox"/> Lucrări de referință tradiționale | <input type="checkbox"/> Caiet de exerciții          |
| <input type="checkbox"/> Atlas/ hartă             | <input type="checkbox"/> Modele                            | <input type="checkbox"/> Obiecte reale               |
| <input type="checkbox"/> Surse / lucrări complete | <input type="checkbox"/> Aplicații                         | <input type="checkbox"/> Materiale pentru moderare   |
| <input type="checkbox"/> Materiale didactice      | <input type="checkbox"/> unelte / instalații*              | <input type="checkbox"/> Internet                    |
| <input type="checkbox"/> Echipament sportiv       | <input type="checkbox"/> Dispozitive pentru experimente    | <input type="checkbox"/> Surse de referință digitale |
| <input type="checkbox"/> Computer                 | <input type="checkbox"/> Surse video                       |  |
| <input type="checkbox"/> Prezentări digitale      | <input type="checkbox"/> Tablă interactivă                 |  |
| <input type="checkbox"/> Surse audio              | <input type="checkbox"/> Proiector                         |  |

\* incl.resurse pentru lucrul manual



## Manualul calității

### 4. Organizarea lecției

<input type="checkbox"/> Lecție frontală <input type="checkbox"/> Prelegere <input type="checkbox"/> Discuție în grup <input type="checkbox"/> Lucru planificat <input type="checkbox"/> Simulare <input type="checkbox"/> Experiment <input type="checkbox"/> Lucru la calculator	<input type="checkbox"/> Lucru individual <input type="checkbox"/> Discuție dirijată <input type="checkbox"/> Discuție / dezbateri <input type="checkbox"/> Proiect <input type="checkbox"/> Tehnici creative <input type="checkbox"/> Învățare folosind texte introductive <input type="checkbox"/> Lucru în atelier	<input type="checkbox"/> Lucru în perechi/ lucru în grup <input type="checkbox"/> Lecție cu întrebări elaborate <input type="checkbox"/> Jocuri de rol <input type="checkbox"/> Învățare pe centre <input type="checkbox"/> Studiu de caz <input type="checkbox"/> Sarcini complexe <input type="checkbox"/> Sarcini individuale
--	---	---

### 5. Secvența lecției

	1	2	3	4	0	<b>Indicatori</b>
5.1 Mediu de învățare stimulant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sala de clasă este curată/ordonată; condițiile de zgomot, lumină, temperatură etc. sunt avantajoase; plasarea elevilor în clasă facilitează procesul de predare-învățare; sunt prezentate rezultatele elevilor în clasă; materialele didactice planificate sunt accesibile
5.2 Managementul clasei	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Timpul planificat pentru lecție este folosit eficient; profesorul folosește abil vocea și limbajul corpului; profesorul reacționează flexibil la situațiile neprevăzute/factorii perturbatori; regulile instituite (de ex., în caz de întârziere, în comunicare) sunt respectate; profesorul îi tratează pe elevi corect și echitabil; elevii lucrează concentrat și conform sarcinilor propuse
5.3 Climatul în clasă	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Comunicarea și interacțiunea elevilor la lecție se caracterizează prin respect reciproc; atmosferă de încredere reciprocă; la lecție se observă o atmosferă agreabilă; nu se observă comportament agresiv (de ex. insulte sau ofensări); elevii se susțin reciproc în procesul de învățare și colaborează bine / constructiv
5.4 Orientarea spre obiectivele fixate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Profesorul prezintă obiectivele clar, concis; obiectivele particulare reies din obiectivele globale; la repartizarea sarcinilor profesorul explică ce trebuie să învețe elevii și în ce relație aceasta se află cu temele deja învățate; elevii arată că au înțeles tema, obiectivele și rezultatele planificate ale lecției
5.5 Calitatea motivării	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Profesorul trezește curiozitatea elevilor și îi face receptivi față de conținutul predat; profesorul face referință la nivelul de experiență și la interesele elevilor; profesorul integrează conținutul orei în contexte



## Manualul calității

						complexe; profesorul se străduie să evite frica față de învățare; elevii lucrează motivat; elevii timizi sunt încurajați să se implice activ
5.6 Caracterul structurat (al lecției)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Lecția este structurată rezonabil; etapele de învățare se află într-o succesiune eficientă; fazele lecției sunt organizate logic și se disting clar; la începutul lecției profesorul prezintă planul lecției / la finele lecției se face o recapitulare a temei învățate; sunt clarificate subiectele-cheie; rezultatele intermediare sunt stocate și asigurate în continuare
5.7 Reprezenta-tivitate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Profesorul formulează clar și univoc (de ex., folosind exemple sugestive); profesorul vizualizează explicit informațiile (de ex. prin imagini, prezentări); mijloacele media folosite se referă la conținuturile și obiectivele lecției, sunt motivante și eficiente; nu se observă o supraîncărcare cu materiale didactice; materialele didactice facilitează procesul de învățare
5.8 Consolidare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Faza de consolidare este logic integrată în planul lecției; sunt utilizate metode de consolidare semnificative (de ex. exerciții, aprofundare, sistematizare); profesorul integrează în itinerarul lecției concluzii generale și parțiale; tema pentru acasă este verificată și evaluată; lecția asigură achiziționarea cunoștințelor și abilităților fundamentale; lecția stimulează aplicarea conștientă a celor învățate în alte situații
5.9 Înregistrarea și evaluarea rezultatelor (individuale)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sunt aplicate diferite forme de înregistrare și evaluare a rezultatelor elevilor; profesorul creează sarcini pentru a analiza performanțele elevilor; performanțele elevilor sunt evaluate adecvat; rezultatele evaluării sunt motivate riguros; elevii primesc imediat și în mod diferențiat un feedback pentru prestația lor la lecție; elevii reflectă asupra și își expun părerea referitor la procesul de învățare (de ex. succesele în învățare, problemele apărute)
5.10 Diversitatea formelor și metodelor de predare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Metodele aplicate corespund obiectivelor și conținuturilor lecției; se observă o succesiune logică între învățarea ghidată și independentă; profesorul schimbă metodele de predare pentru a implica elevii având diverse tipuri de învățare; profesorul selectează metodele, care îi unesc pe elevii cu diferite aptitudini și origini, stimulează în egală măsură băieții și fetele; elevii reacționează la metodele de predare selectate prin disponibilitatea de a însuși materialul
5.11 Participarea elevilor la organizarea	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Profesorul obține, prin apel personal sau atenție, participarea elevilor la lecție; profesorul le permite elevilor să planifice și să realizeze procesul de predare-



## Manualul calității

lecției						învățare sau a unor faze ale sale; profesorul percepe conștient propunerile / aportul elevilor; elevii sunt motivați să exploreze, descopere, experimenteze, să probeze etc. anumite subiecte de sine stătător; elevii au posibilitatea de a selecta și de a prelucra de sine stătător unele subiecte
5.12 Suportul învățării independente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Profesorul oferă elevilor sarcini care stimulează abilitățile de acumulare, prelucrare și prezentare a informațiilor; sunt transmise strategii și tehnici generale de învățare și lucru; profesorul prezintă tehnici de autoevaluare și autocontrol; profesorul le ajută elevilor să abordeze constructiv greșelile comise și punctele lor slabe; elevii sunt încurajați să lucreze de sine stătător asupra sarcinilor oferite
5.13 Promovare individuală	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Profesorul ține cont de abilitățile de învățare și timpul de însușire a fiecărui elev; profesorul acordă sarcini individuale anumitor elevi sau grupuri de elevi; profesorul încurajează elevii, dacă aceștia întâmpină dificultăți; elevii nu sunt nici sub- nici suprasolicitați
5.14 Dezvoltarea competențelor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Elevii sunt capabili să reproducă cunoștințele de specialitate învățate și să pătrundă în esența proceselor; elevii se pot exprima verbal fluent și sunt capabili să prezinte rezultatele obținute; elevii sunt capabili să achiziționeze informații folosind diferite surse media; elevii obțin posibilitatea de a planifica și a se autocontrola; în procesul de învățare elevii își asumă responsabilitatea pentru acțiunile proprii și ale colegilor

Legendă: 4 = complet adevărat; 3= adevărat; 2 = parțial adevărat, 1 = neadevărat, 0 = n-a fost observat

Total: \_\_\_\_\_

43-56 Foarte bine

26-42 Bine

14-25 Satisfăcător

0 - 13 Nesatisfăcător

Concluzii, propuneri:

---



---

Cadrul didactic \_\_\_\_\_

Evaluator \_\_\_\_\_



Anexa 3

FIȘĂ DE ASISTENȚĂ

Disciplina: \_\_\_\_\_

Profesor: \_\_\_\_\_

Observator: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

Grupa: \_\_\_\_\_

Total elevi: \_\_\_\_\_

Elevi absenți: \_\_\_\_\_

Elevii:		1	2	3	4	5
1.	Comunica între ei în mod democratic					
2.	În relația profesor –elevi există o relație democratică?					
3.	Au capacitatea de a lucra în echipă?					
4.	Răspund cu promptitudine solicitărilor profesorului					
5.	Pun întrebări suplimentare când au neclarități					
6.	Sunt capabili să se autoevalueze					
7.	Sunt capabili să aprecieze corect munca colegilor					
8.	Se implică pe tot parcursul lecției					



Profesorul:		1	2	3	4	5
1.	A explicat în mod clar scopul, metodele si obiectivele lecției					
2.	In relația profesor –elevi promovează relații democratice?					
3.	Dar în relația elev-elev?					
4.	Are abilitatea de a facilita învățarea prin cooperare					
5.	Folosește metode ce stimulează pe elevi sa gândească in mod independent					
6.	Își adaptează predarea în funcție de nivelurile diferite ale elevilor					
7.	A comunicat eficient (ton, ritm, stil) cu elevii					
8.	A încurajat elevii sa pună întrebări					
9.	A răspuns întrebărilor suplimentare ale elevilor furnizând informații suplimentare clare					
10.	A încurajat elevii sa participe pe tot parcursul lecției					
11.	A explicat scopurile si rezultatele așteptate ale exercițiilor si activităților					
12.	A alocat timp suficient pentru discutarea unor aspecte, probleme sau nevoi suplimentare					
13.	A identificat și a ținut cont de experiența și cunoștințele anterioare ale elevilor					
14.	A stabilit obiective individuale de învățare, ori de câte ori a fost cazul					
15.	A încurajat productivitatea, implicarea, concentrarea si eforturile elevilor					
16.	A încurajat elevii sa își asume responsabilitatea pentru propriul proces de învățare					
17.	A explicat procesul de evaluare cu exactitate					
18.	A evitat lipsa de imparțialitate si a promovat egalitatea șanselor fata de elevi					
19.	A implicat elevii în evaluare si le-a oferit feedback în legătură cu progresul realizat					



CHESTIONAR PENTRU AGENTII ECONOMICI

Agentul economic \_\_\_\_\_  
Reprezentat de \_\_\_\_\_

1. În ce măsură stagiile de practică din unitatea Dvs. contribuie la dezvoltarea abilităților practice ale elevilor? *(Vă rugăm să marcați calificativul de apreciere)*

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

2. Cum apreciați cunoștințele elevilor – stagiași în unitatea Dvs. la începutul stagiului de practică?

	Excelent	Foarte bine	Bine	Suficient	Insuficient
Cunoștințele teoretice					
Cunoștințele practice					

3. Cum credeți, programul de formare profesională întrunește așteptările dumneavoastră?

Nr. crt.	Întrebarea	Da	Nu	Într-o oarecare măsură
1.	Este necesară implicarea comunității în formarea profesională a elevilor ?			
2.	Elevii sunt implicați în toate activitățile specifice calificării în care se pregătesc?			
3.	Elevii au luat cunoștință cu Regulamentul de Ordin Intern al întreprinderii dvs. ?			
4.	Sunteți implicați în evaluarea pregătirii practice a elevilor?			
5.	Ați solicitat în ultimul an sancționarea disciplinară a vreunui elev ?			
6.	Elevii cunosc și respectă Normele Securității și Sănătății în Muncă ?			
7.	Au existat cazuri de încălcare a Normele Securității și Sănătății în Muncă de către elevi ?			
8.	Considerați că dotarea școlii este suficientă pentru asigurarea pregătirii profesionale a elevilor ?			
9.	Este importantă crearea deprinderii de respectare a disciplinei tehnologice de către elevi ?			
10.	Întreprinderea este implicată în vreun proiect de parteneriat educațional ?			
11.	Dacă NU, aveți în vedere această implicare în viitor ?			

4. Cum apreciați cunoștințele elevilor – stagiași la sfârșitul stagiului de practică?



## Manualul calității

	Excelent	Foarte bine	Bine	Suficient	Insuficient
Cunoștințele teoretice					
Cunoștințele practice					

5. Specificați gradul de satisfacție de nivelul de pregătire a elevilor/formabililor pentru stagiile de practică: (1 nivel minim; 5 maxim)

Criterii:	(1-5)
Pregătirea teoretică	
Acuratețe	
Disciplină	
Îndeplinirea sarcinilor de lucru	
Completarea documentației	

6. Vă rugăm să propuneți sugestiile Dvs. pentru creșterea eficienței parteneriatului instituția de învățământ – unitate economică în scopul unei mai bune pregătiri profesionale a elevilor.

---

**Vă mulțumim!**



Anexa 5

CHESTIONAR CU PRIVIRE LA RELAȚIA PROFESOR-ELEV

1. a) Îmi place să fiu elev pentru că .....
- b) Nu-mi place să fiu elev pentru că.....
2. a) La ce ore de curs te simți relaxat?.....  
De ce?.....
- b) La ce ore de curs te simți încordat?.....  
De ce?.....
3. Ce obiecte îți plac mai mult?.....  
De ce?.....
4. La ce obiecte întâmpini dificultăți?.....  
Ce fel de dificultăți?.....  
De ce?.....
5. a) La ce obiecte depui mai mult efort pentru a învăța?.....  
De ce?.....
- b) La ce obiecte înveți cu ușurință?.....  
De ce?.....
6. Înțelegi din clasă lecțiile predate de profesori?
  - a) Da. La ce obiecte?.....  
De ce?.....
  - b) Nu. La ce obiecte.....  
De ce?.....
7. Ți se întâmplă să soliciți explicații suplimentare atunci când nu ai înțeles ceva?
  - a) Da. La ce obiecte?.....
  - b) Nu. De ce?.....
8. Ți place să-ți exprimi la lecții opiniile personale în legătură cu un anumit subiect?
  - a) Da. La ce obiecte?.....
  - b) Nu. De ce?.....
9. Profesorii îți apreciază corect activitatea?
  - a) Da. La ce obiecte?.....
  - b) Nu. De ce?.....
10. Este important pentru tine ca atunci când răspunzi la lecție profesorul să te aprobe, să te încurajeze?
  - a) Da. De ce?.....
  - b) Nu neapărat? De ce?.....



## Manualul calității

11. Care sunt profesorii pe care tu îi admiri?.....  
De ce?.....

12. Care sunt obiectele la care profesorii vă fac tot timpul observații, îi simțiți mereu nemulțumiți?.....  
În ce mod își exprimă nemulțumirea?.....

13. a) Unii profesori sunt așa cum mă așteptam pentru că.....  
Dă exemple.....  
b) Alți profesori nu sunt așa cum mă așteptam pentru că.....  
Dă exemple.....

14. Cum apreciezi relația clasei tale cu profesorii?  
a) Foarte bună  
b) Bună  
c) Satisfăcătoare  
d) Nesatisfăcătoare

15. Ce credeți că ați putea face și voi, elevii, pentru a îmbunătăți această relație?.....  
.....  
.....



**Anexa 6**

**CHESTIONAR PRIVIND RELAȚIA PROFESOR - ELEV LA NIVELUL ȘCOLII**

1. Faptul că ești elev al acestei școli: - te face să ai un sentiment de mândrie;
  - nu te face neapărat mândru, dar îți place;
  - îți este indiferent;
  - îți displace.
  
2. Care dintre următoarele situații și-au creat un sentiment de mândrie față de climatul și activitatea școlii: - participarea la competiții și concursuri școlare;
  - implicarea în deciziile școlii;
  - alte situații:
  
3. Cum consideri comunicarea între elevi la nivelul clasei tale: - foarte bună;
  - bună;
  - satisfăcătoare;
  - inexistentă.
  
4. Ce părere ai despre comunicarea profesor-elev în cadrul școlii tale:
  - toți profesorii comunică bine cu elevii;
  - majoritatea nu comunică cu elevii;
  - niciun profesor nu comunică cu elevii.
  
5. După părerea ta, un profesor trebuie să aibă următoarele calități:
  - bună pregătire de specialitate;
  - capacitate de a explica pe înțelesul tuturor elevilor din clasă;
  - o fire echilibrată
  - severitate;
  - autoritate;
  - spirit organizatoric;
  - umor;
  - indulgență;
  - punctualitate;
  - ținută îngrijită;
  - dragoste și înțelegere față de copil;
  - altele:
  
6. După părerea ta există profesori-model la nivelul școlii?
7. Ce discipline predau acești profesori?
8. Ce vă nemulțumește cel mai mult la nivelul colectivului de profesori ai clasei:
  - faptul că vă tratează cu superioritate;
  - faptul că fac discriminări între elevi;
  - faptul că nu vă oferă ocazia să vă exprimați liber;
  - faptul că vorbesc urât cu elevii;
  - faptul că întârzie la ore;



## **Manualul calității**

- faptul că nu se impun la ore;
- faptul că e mereu nervos/încruntat.

9. Considerați că evaluarea se realizează corect la ore?

10. Ați fost solicitați să vă autoevaluați la orele de curs, la diferite teste? Dacă da, precizați disciplinele la care s-a realizat acest proces.

11. Ce propuneri aveți pentru a îmbunătăți relația profesor-elev la nivelul scoli?



**CHESTIONAR REFERITOR LA GRADUL DE SATISFACTIE A CADRELOR  
DIDACTICE**

*Stimate cadru didactic, vă invităm să participați la un studiu, referitor la satisfacția/mulțumirea dvs. legată de serviciile oferite de Centrul de Excelență în Servicii și Prelucrarea Alimentelor în care vă desfășurați activitatea.*

*Prin acest studiu, dorim să evaluăm situația actuală din instituție.*

*Apelăm la sinceritatea dvs. și vă asigurăm că răspunsurile dvs. sunt confidențiale.*

**DATE DEMOGRAFICE**

Genul dvs.: M F

Vârsta dvs.:.....ani

Funcția ocupată: .....

Vechime în unitate: .....

Vechime în învățământ: .....ani

Grad didactic:.....

Predați la grupa/grupele:

**SATISFACTIA LEGATA DE INSTITUȚIE**

**1. Cât de mulțumit sunteți de instituția în care vă desfășurați activitatea pedagogică?**

Foarte mulțumit	Mulțumit	Destul de mulțumit	Nemulțumit	Foarte nemulțumit
-----------------	----------	--------------------	------------	-------------------

**2. După părerea dvs., care este principala funcție a instituției**

- a. Educă
- b. Transmite informații
- c. Formează cetățeni
- d. Alta.....

**3. Care considerați că este rolul familiei în cadrul unității?**

- a. Să contribuie financiar la diferite achiziții
- b. Să participe la acțiunile desfășurate de unitate
- c. Să se implice la activitățile organizate de unitate
- d. Să se implice în organizarea unor activități extrașcolare
- e. Să-și ajute copiii la teme
- f. Să colaboreze cu cadrele didactice
- g. Altul.....

**4. Ce modalități de comunicare ați adoptat cu părinții elevilor dumneavoastră?**



- a. Ședințe
- b. Informări scrise
- c. Lectorat
- d. Discuții individuale
- e. Implicare în activități realizate de dvs.
- f. Altele.....

**5. Ce probleme vă semnalează elevii?**

- a. Legate strict de disciplina pe care o predați
- b. Legate de unitate în general
- c. Legate de relațiile cu profesorii
- d. Legate de conflicte între elevi
- e. Legate de conflicte între profesori
- f. Legate de starea de sănătate
- g. Legate de viața de familie
- h. Altele.....

**6. Cum reacționați când un elev vă corectează la vreo greșală?**

- a. Va suparați/ vă enervați
- b. Îi atrageți atenția că e obraznic
- c. Nu-i acordați atenție
- d. Îl felicitați pentru spiritul de observație
- e. Vă corectați fără să dați nici o explicație
- f. Vă corectați explicând unde anume ați greșit

**7. Dacă un elev vă solicită în pauză pentru rezolvarea unor exerciții/explicații suplimentare, îi acordați atenție?**

Niciodată	Rareori	Deseori	Mereu	Doar dacă am timp
-----------	---------	---------	-------	-------------------

**8. Ce fel de probleme întâmpinați la grupa/grupele la care predați:**

Problema	Zilnic	Săptămânal	Lunar	Ocazional	Rar	Niciodată
a. Indisciplina						
b. Lipsa interesului pentru materie						
c. Agresivitate verbală						
d. Agresivitate fizică						
e. Conflicte generate de evaluările individuale						
f. Absenteism						
g. Probleme cu părinții						
h. Copii cu cerințe educative speciale						

*Dacă* aveți la grupă copii cu dezabilități și/sau cu cerințe educative speciale:

**9. În ce măsură reușiți să le captați atenția și interesul acestor copii?**



## Manualul calității

Foarte mică măsură	Mare măsură	Mică măsură	Foarte mică măsură	Deloc

### 10. În ce măsură reușiți să îi implicați în activitățile desfășurate în timpul orelor?

Foarte mică măsură	Mare măsură	Mică măsură	Foarte mică măsură	Deloc

### 11. În ce măsură primiți ajutor, colaborare și sugestii de la psiholog?

Foarte mică măsură	Mare măsură	Mică măsură	Foarte mică măsură	Deloc

### 12. În ce măsură solicitați ajutor, colaborare de la psiholog?

Foarte mică măsură	Mare măsură	Mică măsură	Foarte mică măsură	Deloc

### 13. Cât de mulțumit sunteți de condițiile materiale, existente în unitate, de care aveți nevoie pentru desfășurarea activităților?

Foarte mică măsură	Mare măsură	Mică măsură	Foarte mică măsură	Deloc

### 14. Cât de mulțumit sunteți de condițiile materiale, existente în sala dvs. de clasă, de care aveți nevoie pentru desfășurarea activităților?

Foarte mică măsură	Mare măsură	Mică măsură	Foarte mică măsură	Deloc

### 15. Ce fel de relații există între dvs. și colegi dumneavoastră?

- De subordine
- De prietenie
- De indiferență
- De colaborare
- De ajutorare



## Manualul calității

- f. Conflictuale
- g. Suspiciune
- h. Intoleranță
- i. Altele.....

### 16. Temele majore de discuție cu colegii sunt:

- a. Politica
- b. Viața de familie
- c. Probleme conflictuale la nivelul clasei
- d. Probleme cu elevii cu ADHD/cerințe educative special
- e. Modalități de lucru cu elevii
- f. Modalități de evaluare
- g. Activități extrașcolare
- h. Altele.....

### 17. Cât de mulțumit sunteți de activitatea consiliului de administrație, din ultimul an?

Foarte mică măsură	Mare măsură	Mică măsură	Foarte mică măsură	Deloc
--------------------	-------------	-------------	--------------------	-------

### 18. Ce sugestii primiți, în mod frecvent, de la conducerea unității:

.....

.....

### 19. În ce măsură te ajută să-ți îmbunătățești activitatea aceste sugestii?

Foarte mică măsură	Mare măsură	Mică măsură	Foarte mică măsură	Deloc

### 20. Ce gen de informații ți-ar plăcea/ți-ar fi utile să primești din partea conducerii (numiți maxim 3):

.....

.....

.....

### 21. În ce măsură vă afectează, în mod pozitiv, hotărârile Consiliului de administrație?

Foarte mică măsură	Mare măsură	Mică măsură	Foarte mică măsură	Deloc

### 22. În ce măsură vă afectează, în mod negativ, hotărârile Consiliului de administrație?

Foarte mică măsură	Mare măsură	Mică măsură	Foarte mică măsură	Deloc
--------------------	-------------	-------------	--------------------	-------



**23. Ce metode de evaluare folosiți, în activitățile desfășurate cu elevii?**

Metode	Deseori	Câteodată	Rar	Niciodată
a. Evaluare scrisă sumativă				
b. Evaluare scrisă formativă				
c. Autoevaluare				
d. Interevaluare				
e. Chestionare				
f. Proiecte				
g. Portofolii				
h. Evaluare orală				
i. Altele.....				

**24. Există o comunicare eficientă între dvs. și echipa managerială?**

Da	Nu	Nu știu	De la caz la caz	Nu mă interesează

**25. Sugestiile pe care le propuneți sunt luate în considerare de către echipa managerială?**

Mereu	Câteodată	Niciodată	Nu știu

**26. Dificultățile pe care le întâmpinați în instituție sunt legate de:**

- Supraîncărcarea programului (lipsa de timp liber)
- Materii neinteresante
- Prea multe teme pentru acasă
- Cerințe prea ridicate din partea conducerii
- Cerințe nejustificate din partea părinților
- Metode nepotrivite de predare
- Sistemul de evaluare și notare
- Relațiile cu elevi
- Dotarea materială a unității
- Relația cu colegii
- Nu am dificultăți
- Altele.....

**27. Cine credeți că este responsabil pentru lipsa de motivație pentru școală a elevilor?**

- Profesorii
- Diriginții
- Directoarea
- Guvernul
- Părinții



f. Altcineva.....

**28. Apreciați următoarele afirmații:**

Ca și profesor	În foarte mare măsură	În mare măsură	Mediu	În mică măsură	Deloc
a. Sunt bine pregătit					
b. Sunt înțelegător/indulgent cu elevii					
c. Reușesc să captez interesul elevilor					
d. Folosesc metode interactive de predare-învățare					
e. Predau pe înțelesul tuturor elevilor					
f. Nu îi respect pe elevi/vorbesc urât cu elevii					
g. Sunt exigent					
h. Caut noi resurse educaționale					

**29. În ce măsură adaptați informațiile din material pe care le predați, la stilul de învățare predominant și la nivelul grupei?**

În foarte mica măsură	În mica măsură	Mediu	În mare măsură	În foarte mare măsură

*Vă mulțumim pentru colaborare!*



**Anexa 8.**

**CHESTIONAR CU PRIVIRE LA INSTRUIREA PRACTICĂ LA LOCUL DE MUNCĂ  
DESFĂȘURAT ÎN UNITĂȚILE ECONOMICE**

Te rugăm sa completezi chestionarul de mai jos.

Citește cu atenție, sunt întrebări privind instruirea practică la locul de muncă pe care o faceți la unitatea economică, despre profesorul de instruire practică, tutorele de la unitatea economică și activitățile pe care le desfășurați acolo.

**I. Instruirea practică în producere este pe așteptările dumneavoastră? (Bifați caseta potrivită).**

	Deloc	Puțin	Potrivit	Mult	Foarte mult
1. Instruirea practică are legătura cu cunoștințele teoretice pe care le învățați la școală?					
2. Instruirea practică reflectă cunoștințele practice despre meseria pe care ați ales-o?					
3. Instruirea practică presupune un efort deosebit în activitatea de instruire a stagiului de practică în producție?					

**II. Bifați caseta potrivită.**

	Da	Nu
1. Profesorul de instruire de la școală, a explicat modul de desfășurare a activității la unitatea economică		
2. A fost făcut instructajul de protecția muncii?		
3. Au fost prezentate și explicate riscurile la care vă expuneți precum și obligațiile pe care le aveți pe linia de protecția muncii		

**III. Când ai de făcut o lucrare practică la unitatea economică. Bifați caseta potrivită.**

	Acord	Neutru	Dezacord total
1. Este foarte clar ce am de făcut			
2. Totul este organizat și bine planificat			
3. Primesc o fișă de lucru sau plan de operații			
4. Volumul de muncă este normat			



## Manualul calității

**IV. În timpul instruirii practice la locul de muncă aveți sprijinul tutorelui (persoana responsabilă de practică) . Bifați caseta potrivită.**

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

**V. Dacă nu, cine vă îndruma la instruirea practică la locul de muncă și vă prezenta ceea ce aveți de făcut?**

\_\_\_\_\_

**VI. Alege varianta potrivită la întrebările de mai jos. Bifați caseta potrivită.**

	În echipă	Individual
1. Cum lucrați la instruirea practică la locul de muncă.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Cum crezi că ai reuși să îți realizezi sarcinile mai bine?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**VII. În ce măsură credeți că, activitatea desfășurată pe parcursul instruirii practice la locul de muncă v-a ajutat să:**

	Da	Nu
1. Dobândiți abilități practice noi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Aplicați cunoștințele teoretice dobândite la școală.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Vă obișnuți cu atmosfera și lucrul.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**VIII. La orele de instruire practică la locul de muncă de la unitatea economică .**

	Niciodată	La sfârșitul zilei	La sfârșitul săptămânii
1. Suntem verificați.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Suntem evaluați.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Ni se comunică rezultatul.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Ni se arată cum trebuia realizată lucrarea.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**IX. De ce ai ales calificarea și instituția CESPA.**

<input type="checkbox"/>	Pentru că îmi place meseria
<input type="checkbox"/>	Pentru că m-am gândit că e o meserie de viitor
<input type="checkbox"/>	Pentru că locuiesc lângă această școală



**Centrul de Excelență în Servicii și Prelucrarea  
Alimentelor**

## **Manualul calității**

Ediția: I  
Nr. exemplare: 2

Revizia: 1  
Nr. exemplare: 1

	Pentru că profesorii/prietenii/părinții, agenția m-au îndrumat aici
	Părinții mei au ales pentru mine

### **X. Alte sugestii sau comentarii:**

---

---

---

---

---

---



**Anexa 9.**

**CHESTIONAR PRIVIND STABILIREA NECESITĂȚII CURRICULUI  
MODIFICAT/ ADAPTAT**

elevei \_\_\_\_\_

grupa \_\_\_\_\_

1. Elevul(a) posedă capacități de înțelegere, putere de judecată, spirit de observație la disciplina dumneavoastră?
  - a. Da
  - b. Nu
  
2. Elevul(a) dă dovadă de memorie în cadrul orelor predate
  - a. De scurtă durată
  - b. De lungă durată
  
3. În decursul orei predate, elevul(a) se concentrează?
  - a. Pe o perioadă lungă de timp
  - b. Pe o perioadă scurtă de timp
  
4. Atunci când este întrebat elevul(a) răspunde utilizând?
  - a. Propoziții simple
  - b. Cuvinte uzuale
  - c. Cuvinte necenzurate
  - d. Răspunde cu ajutorul întrebărilor suplimentare
  - e. Răspunde liber fără sugestii sau întrebări suplimentare
  
5. În situații de conflict, elevul(a) încearcă rezolvarea:
  - a. Pe cale pașnică, calm
  - b. Este impulsiv
  - c. Acceptă observațiile
  - d. Încearcă să se corecteze
  - e. Nu știu
  
6. Elevul(a) dispune de abilități de auto deservire?
  - a. Da
  - b. Nu
  
7. Considerați că în relații cu semenii elevul(a) este independent(ă)?
  - a. Da, manifestă inițiativă
  - b. Nu, poate fi foarte ușor influențată
  - c. Nu știu



## **Manualul calității**

8. Elevul(a) prezintă limite personale și de mediu ce pot afecta participarea efectivă la disciplina predată de dumneavoastră?
  - a. Adesea se frustrează
  - b. Are crize emoționale în anumite situații
  - c. Posedă limite de văz
  - d. Posedă limite de auz
  - e. Nu posedă asemenea limite
  
9. Elevul(a) necesită atenție suplimentară/ ajutor în înțelegerea materiei predate?
  - a. Deseori
  - b. Uneori
  
10. La disciplina pe care o predați, este necesar efectuarea curriculumui:
  - a. Adaptat
  - b. Modificat
  - c. Nu este necesar



**Anexa 10.**

**CHESTIONAR  
CU PRIVIRE LA ADAPTAREA ELEVILOR DIN ANUL I CARE ÎȘI REALIZEAZĂ  
STUDIILE ÎN CESPA**

Dragi elevi,

Vă rugăm să completați acest chestionar pentru a ne ajuta să evaluăm calitatea experienței voastre în Centrul de Excelență în Servicii și Prelucrarea Alimentelor. Răspunsurile dumneavoastră sunt confidențiale și vor fi folosite pentru a îmbunătăți activitatea instituției.

**1. Informații generale**

Vârstă: \_\_\_\_

An de studiu: \_\_\_\_

Specializarea: \_\_\_\_

**2. Evaluarea procesului de predare**

a) Cum evaluați calitatea predării de către profesorii voștri?

- Foarte bună
- Bună
- Satisfăcătoare
- Nesatisfăcătoare

b) Profesorii explică clar materia?

- Întotdeauna
- Deseori
- Uneori
- Rar

c) Profesorii sunt deschiși la întrebări și oferă suport individual?

- Întotdeauna
- Deseori
- Uneori
- Rar

d) Metodele de evaluare sunt corecte și obiective?

- Da
- În mare parte
- Nu

**3. Resurse și infrastructură**

a) Cum evaluați calitatea echipamentelor și resurselor educaționale (manuale, laboratoare, etc.)?

- Foarte bună
- Bună



## Manualul calității

- Satisfăcătoare
- Nesatisfăcătoare
- b) Accesul la materialele necesare este adecvat?
  - Da
  - În mare parte
  - Nu
- c) Sălile de clasă și laboratoarele sunt adecvat dotate și întreținute?
  - Da
  - În mare parte
  - Nu

### 4. Climatul educațional

Cum evaluați relația dintre colegi și atmosfera generală din CESPA?

- Foarte bună
- Bună
- Satisfăcătoare
- Nesatisfăcătoare
- a) Sunteți mulțumit/ă de sprijinul oferit de CESPA pentru activitățile extracurriculare?
  - Da
  - În mare parte
  - Nu
- b) Vă simțiți în siguranță în cadrul CESPA?
  - Întotdeauna
  - Deseori
  - Uneori
  - Rar

### 5. Satisfacția generală

- a) În general, sunteți mulțumit/ă de experiența dumneavoastră educațională în acest colegiu?
  - Foarte mulțumit/ă
  - Mulțumit/ă
  - Satisfăcător
  - Nemulțumit/ă
- b) Ați recomanda acest colegiu altor elevi?
  - Da
  - Nu

### 6. Sugestii și comentarii



**Centrul de Excelență în Servicii și Prelucrarea  
Alimentelor**

## **Manualul calității**

Ediția: **I**  
Nr. exemplare: **2**

Revizia: **1**  
Nr. exemplare: **1**

Vă rugăm să împărtășiți orice alte sugestii, preocupări sau comentarii pe care le aveți cu privire la experiența dumneavoastră în acest colegiu:

---

---

---

---

---



**Anexa 11.**

**CHESTIONAR PENTRU PĂRINȚI**

1. Care este rolul instituției în viață pentru copilul dumneavoastră?
  - a) De educare
  - b) de transmitere a informațiilor
  - c) de supraveghere
  - d) de formare de competențe
2. Sunteți mulțumit de modul în care este evaluat copilul dumneavoastră?
  - a) Da
  - b) nu
3. Sînteți informat cu privire la drepturile și obligațiile pe care le aveți în calitate de părinte al copilului care merge la școală?
  - a) Da
  - b) nu
4. Cine v-a informat cu privire la aceste aspecte?
  - a) Dirigintele / maistrul/ profesorul
  - b) directorul
  - c) copilul
  - d) am aflat din alte surse
5. Cât de des colaborează instituția cu familia?
  - a) Ori de câte ori este nevoie
  - b) lunar
  - c) semestrial
  - d) anual
6. Care sunt metodele prin care instituția păstrează legătura cu dumneavoastră?
  - a) Ședințe cu părinții
  - b) telefonic
  - c) prin scrisori (inclusiv e-mail)
  - d) vizite la domiciliu
  - e) antrenarea în diverse activități ale instituției
7. Ce părere aveți despre angajații instituției?
  - a) Sunt competenți
  - b) Își fac bine meseria
  - c) Vă solicită sprijinul în activitățile extrașcolare
  - d) Nu respectă elevii și nici părinții
  - e) Nu țin cont de nevoile elevilor
  - f) Nu comunică suficient cu familia elevului



g) Nu asigură climatul optim de desfășurare a orelor de curs

h)Altele:.....

8. Considerați că e suficient pentru copilul dumneavoastră să meargă la școală?

a). Da

b). nu

9. Aveți ceva de reproșat conducerii instituției?

a). Da

b). nu

10. Ce anume vă nemulțumește?

a) Lipsa de implicare în problemele elevilor cu nevoi speciale.

b) Lipsa colaborării cu familiile elevilor

c) Igienizarea spațiilor nu este constantă

d) Iarna este frig în clasă

e) Discriminarea elevilor

f).Altele:.....

11.Credeți că instituția vă pregătește copilul pentru viață?

a) Da

b) nu

12. Aveți cunoștință de existența cabinetului psihopedagogic în instituție?

a) Da

b) nu

13. Oferă instituția servicii de sprijin pentru copilul dumneavoastră?

a) Da

b) nu

14. Evaluările reflectă obiectiv nivelul cunoștințelor copilului dumneavoastră?

a) Da

b) nu

15. Atitudinea copilului este aceeași cu a dumneavoastră?

a) Da

b) nu

16. Considerați că copilul dumneavoastră se află în siguranță în incinta instituției (clădirea și curtea instituției)?

a) Da

b) nu – sugestii de imbunatatire:.....

c) nu stiu.

17. Sînteți informat cu privire la oferta educațională a instituției (discipline opționale, cursuri și activități extrașcolare, resurse umane și materiale)?

a) Da



## Manualul calității

- b) partial
- c) deloc

18. În ce măsură sînteți mulțumit de aspectul instituției și de dotarea claselor și a spațiilor auxiliare?

- a) Foarte mulțumit
- b) mulțumit
- c) deloc mulțumit

19. Cum apreciați procesul instructiv –educativ desfășurat în instituție?

- a) Foarte bun
- b) bun
- c) satisfactor
- d) nesatisfactor

20. În ce măsură sînteți mulțumit de activitatea personalului didactic auxiliar și nedidactic.

- a) Foarte mulțumit
- b) mulțumit
- c) deloc mulțumit

21. Considerați că propriii copii sînt implicați în proiectarea activităților de predare, învățare, evaluare?

- a) Da
- b) nu

22. La cine apelați în cazul în care copilul dumneavoastră are probleme?

- a) directorul instituției
- b) diriginte
- c) maistru
- d).alți profesori de încredere
- e) alte instituții

23. Ce recomandări aveți pentru cadrele didactice privind îmbunătățirea calității activității instructiv-educative?

.....  
.....

Vă mulțumim pentru colaborare!



**Anexa 12.**

**CHESTIONAR PENTRU CONSILIUL DE ADMINISTRATIE**

1. În ce măsură ați participat la elaborarea regulamentului de ordine interioara?

- Mica                       Mare                       Deloc

2. Exista în școală activități prin care este cunoscut domeniul Educației pentru Cetățenie Democratice (ECD)?

3. Sunt aplicate principiile ECD în activitățile zilnice din școală? În ce măsură?

- Mica                       Mare                       Deloc

4. Credeți ca prin comunicare se încurajează activitatea și responsabilitatea tuturor participanților la procesul educațional?

- Da                       Nu

5. Care este atitudinea școlii față de manifestările violente, discriminare?

- Colaborare cu autoritățile locale ;  
 Intervenția cadrelor didactice ;  
 Proiecte educative ;

6. Cum folosește școala resursele din comunitate (persoane, muzee, media, etc.) ?

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

7. Este nevoie de democratizarea educației ?

- Da                       Nu

8. Sprijiniți principiile ECD în școală ?

- Da                       Nu

9. Considerați ca ECD este un proiect inovator ?

- Da                       Nu

10. Elevii și părinții au un rol important în evaluarea cadrelor didactice ?

- Da                       Nu

11. Valorile și principiile ECD sunt cunoscute în școală :

- a. în mare măsură      b. în mica măsură                      c. deloc

12. Sunt cunoscute responsabilitățile fiecăruia în cadrul colectivului:

- a. în mare măsură      b. în mica măsură                      c. deloc

13. Exista atribuții precise pentru fiecare cadru didactic?

- Da                       Nu



## Manualul calității

14. Accesul la informația specifică se realizează prin intermediul conducerii sau prin diferite surse mass – media ?

.....  
.....

15. Sunt acceptate noutățile, chiar dacă sunt contrare metodelor tradiționale?

Da  Nu

16. Cum sunt determinate cadrele didactice să participe la diferite cursuri de dezvoltare profesională ?

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

17. Premiarea este realizată pe baza de :

a. criteriile de evaluare a rezultatelor b. egalitate profesională

18. În comunitate există grupuri de presiune care să intervină în adoptarea unei decizii publice benefice școlii ?

a. Da b. Nu

19. Pe o scală de la 1-5 autorii dezvoltării școlii sunt ?

a. conducerea b. profesorii c. elevii d. comunitatea e. familia

20. Există planuri pentru dezvoltarea școlii pentru 1-3-5 ani?

.....

21. Sunt corelate planurile la decizia școlii cu planurile de dezvoltare a comunității/zona/regiunii?



**Centrul de Excelență în Servicii și Prelucrarea  
Alimentelor**

## **Manualul calității**

**Ediția: I**  
**Nr. exemplare: 2**

Revizia: 1  
Nr. exemplare: 1