

MINISTERUL EDUCAȚIEI CULTURII ȘI CERCETĂRII AL REPUBLICII MOLDOVA

IP CENTRUL DE EXCELENȚĂ ÎN ECONOMIE ȘI FINANȚE

Secția „Asigurarea Calității”



**RAPORT ANUAL
DE ACTIVITATE
a secției „Asigurarea Calității”
anul de studiu 2018-2019**

Aprob:
G. Palade
Director IP CEEF
dl Gabriel PALADE



Elaborat:

A. Șargo
șef secție „Asigurarea Calității”
Aliona ȘARGO

CUPRINS:

| | |
|--|-----------|
| Lista abrevierilor..... | 3 |
| I. Acte normative privind Managementul Calității din cadrul IP CEEF | 4 |
| <i>1.1 Strategia de Evaluare Internă a Calității în cadrul IP CEEF</i> | <i>4</i> |
| <i>1.2 Regulamentul de activitate al Comisiei de Evaluare Internă și Asigurare a Calității în IP CEEF.....</i> | <i>5</i> |
| <i>1.3 Atribuțiile Comisiei pentru Evaluarea Internă și Asigurarea Calității.....</i> | <i>5</i> |
| II. Program operational de activitate al secției „Asigurarea calității” pentru anul de învățământ 2018-2019..... | 7 |
| III. Matricea sondajelor realizate în cadrul procedurilor interne de asigurare a calității..... | 13 |
| IV. Autoevaluarea calității academice a programelor de formare profesională din IP CEEF..... | 16 |
| <i>4.1 Aprecierea programelor de formare profesională, planurilor de învățământ, curricula pe discipline și altor produse curriculare.....</i> | <i>16</i> |
| <i>4.2 Asigurarea didactică, curriculară și metodologică a programelor de formare profesională din IP CEEF.....</i> | <i>17</i> |
| <i>4.3 Evaluarea corectitudinii perfectării rapoartelor de practică ce anticipează probele de absolvire.....</i> | <i>22</i> |
| V. Analiza aspectelor cantitative și calitative ale digitalizării în cadrul IP CEEF..... | 24 |
| VI. Evaluarea modului de aplicabilitate a procedurilor interne pentru asigurarea calității..... | 29 |
| VII. Revizuirea Regulamentului Deontologic și de Etică Profesională din IP CEEF..... | 43 |
| VIII. Manualul calității IP CEEF..... | 44 |
| IX. Alte activități ale secției „Asigurarea calității”..... | 47 |
| X. Plan de măsuri pentru îmbunătățirea calității în IP CEEF în anul de învățământ 2019-2020..... | 49 |
| Anexe..... | 50 |

| | |
|--|----|
| Anexa 1. Chestionar de evaluare a aspectelor cantitative și calitative ale digitalizării în cadrul IP CEEF (elevi)..... | 51 |
| Anexa 2. Chestionar de evaluare a aspectelor cantitative și calitative ale digitalizării în cadrul IP CEEF (cadre didactice)..... | 52 |
| Anexa 3. Satisfacția elevilor cu privire la informarea referitor la modalitatea de acordare a burselor și altor forme de sprijin material în IP CEEF..... | 53 |
| Anexa 4. Satisfacția elevilor cu privire la modalitatea de repartizare a locurilor de cazare în cămine | 54 |
| Anexa 5. Satisfacția elevilor privind organizarea și desfășurarea admiterii la studii în IP CEEF..... | 55 |
| Anexa 6. Chestionar pentru consultarea opiniei elevilor anului IV | 56 |
| Anexa 7. Chestionar pentru evaluarea gradului de cunoaștere și respectare a normelor etice prevăzute de Codul de etică al cadrului didactic și Regulamentul Comisiei de deontologie din cadrul IP CEEF..... | 58 |

LISTA ABREVIERILOR

| | |
|---------|--|
| IP CEEF | Instituția publică Centrul de Excelență în Economie și Finanțe |
| IPT | Învățământ Profesional Tehnic |
| SAC | Secția Asigurarea calității |
| CEIAC | Comisia de Evaluare Internă și Asigurare a Calității |

I. Acte normative privind Managementul Calității din cadrul Centrului de Excelență în Economie și Finanțe

1.1 Strategia de Evaluare Internă a Calității în cadrul CEEF

Centrul de Excelență în Economie și Finanțe (Colegiul Financiar-Bancar) din Chișinău a fost și este preocupat permanent de aspectul de calitate al activității sale. Grație acestei abordări instituția și-a creat un nume binemeritat la nivelul învățământului profesional postsecundar, dovadă servind gradul înalt de solicitare din partea candidaților la studii și imaginea unei școli de calitate în mediul angajatorilor.

Etapă actuală de evoluție a învățământului impune tratarea calității în mod exhaustiv, atât la nivel de concept cât și de cuprindere a tuturor aspectelor de activitate a instituției. Astfel, elaborarea și implementarea unui sistem de management al calității devine un imperativ a evoluției Centrului de Excelență în termenii unui orizont strategic rezonabil. Un element cheie al sistemului de management al calității este Strategia de Evaluare Internă a Calității elaborată în cadrul Centrului de Excelență.

Principiile de bază ale acestei strategii se rezumă la următoarele:

1.Principiul omniprezenței autoevaluării, exprimat prin prezența mecanismelor de autoevaluare:

- în toată proiectarea și planificarea Centrului de Excelență;
- în implementarea acestor proiecte, programe, planuri și acțiuni;
- în funcționarea concretă zi cu zi a instituției noastre de învățământ;
- în evaluarea activității curente și a îndeplinirii scopurilor și obiectivelor propuse.

2. Similitudinea funcțională a evaluării interne și externe care trebuie să asigure, în primul rând, realizarea principalelor funcții ale evaluării – anume:

- îmbunătățirea calității curente – evaluarea trebuie să fie oportună, să împiedice apariția disfuncțiilor majore și, în același timp, să arate foarte clar ce a mers și ce nu în activitățile trecute;
- asigurarea feed-back-ului pentru grupurile semnificative de interes –rezultatele acțiunilor trebuie cunoscute de către elevi, părinți, cadre didactice, manageri,mediul de afaceri etc;
- revizuirea și optimizarea politicilor și strategiilor educaționale de la nivelul instituției pentru ca acestea să servească mai bine misiunii asumate.

3. Practicabilitatea și evitarea birocratizării, ceea ce presupune reducerea la minimumul acceptabil a cantității de documente solicitate, iar procedurile de asigurare a calității nu vor fi separate de procedurile normale de dezvoltare instituțională și vor deveni parte integrantă a acestora.

4. Principiul consistenței dovezilor, care presupune că dovezile activităților concrete de management al calității la nivelul tuturor subsistemelor instituției (atât cele gestionate direct de CEIAC, cât și cele deținute de cadrele didactice ori de responsabilii diverselor compartimente) vor avea următoarele calități:

- valide: dovezile sunt semnificative și susțin punctele tari sau punctele slabe identificate;
- cuantificabile: sunt folosiți indicatori de performanță interni și externi, sunt folosite atât cifre cât și procente și sunt clare fără ambiguități;
- actuale: dovezile sunt suficient de recente pentru a oferi o imagine precisă a situației la momentul scrierii raportului de autoevaluare;
- exacte: dovezile sunt atribuite unor surse identificate și verificabile.

5. Implicarea întregului personal, a elevilor și părinților în implementarea sistemului de management al calității.

Astfel, strategia este documentul care fixează, pe termen mediu, reperele generale ale acțiunilor de implementare la nivelul instituției de învățământ a sistemului de management al calității, în aria de competență și pe baza funcțiilor definite în cadrul normativ de funcționare. *(Strategia de Evaluare Internă a Calității poate fi vizualizată integral pe pagina web a Centrului de Excelență – www.ceef.md)*

1.2 Regulamentul de activitate al Comisiei de Evaluare Internă și Asigurare a Calității în CEEF

În temeiul prevederilor Codului Educației al Republicii Moldova, art. 65 (5), a ordinului Ministerului Educației nr. 1228 din 25.12.15 „Cu privire la aprobarea spre experimentare a Ghidului Managementului Calității în Învățământul Profesional Tehnic” a fost elaborat **Regulamentul de activitate al Comisiei de Evaluare Internă și Asigurare a Calității** în cadrul Centrului de Excelență în Economie și Finanțe.

Scopul Regulamentului este stabilirea modului de organizare și funcționare a Comisiei de Evaluare Internă și Asigurarea Calității (CEIAC) în cadrul Centrului de Excelență.

Întru realizarea scopului Regulamentul prevede axarea activității CEIAC pe următoarele obiective:

- (a) Evaluarea calității serviciilor educaționale și altor servicii oferite de instituție;
- (b) Elaborarea, coordonarea și aplicarea procedurilor de asigurare a calității;
- (c) Monitorizarea activității instituției în aspectul asigurării calității;
- (d) Compatibilizarea activităților instituționale cu standardele internaționale din domeniu;
- (e) Asigurarea transparenței proceselor de evaluare internă a calității;
- (f) Implementarea indicatorilor de performanță ca instrumente de măsurare a realizării cerințelor definite de standardele de referință la nivel de sistem;

(Regulamentul de activitate al Comisiei de Evaluare Internă și Asigurare a Calității poate fi vizualizată integral pe pagina web a Centrului de Excelență – www.cfbc.md)

1.3 Atribuțiile Comisiei pentru Evaluarea Internă și Asigurarea Calității (CEIAC)

I. Coordonează aplicarea procedurilor și activităților de evaluare și asigurare a calității, aprobate de conducerea CEEF, conform domeniilor și criteriilor prevăzute de lege

- *coordonează aplicarea planului de acțiune privind desfășurarea procesului didactic;*
- *monitorizează activitățile extrașcolare și extracurriculare;*
- *verifică modul de completare a documentelor școlare;*
- *monitorizează activitatea internă a instituției;*
- *monitorizează relațiile cu comunitatea și partenerii sociali;*
- *implementează sistemul de asigurare a calității, aplică manualul de evaluare internă a calității.*

III. Planifică și desfășoară activități de evaluare internă privind calitatea educației în CEEF

- *elaborează planurile operaționale și de acțiune ale comisiei;*
- *elaborează chestionare și fișe de evaluare;*
- *aplică și interpretează chestionare;*
- *colectează dovezi pentru întocmirea raportului de autoevaluare;*
- *contribuie la gestionarea dovezilor;*

III. Elaborează anual un raport de evaluare internă privind calitatea educației în CEEF

- *urmărește îndeplinirea indicatorilor de performanță și realizează diagnoza nivelului de realizare.*

IV. Formulează propuneri de îmbunătățire a calității educației

- *participă la întocmirea documentelor de planificare la nivelul instituției;*
- *participă la întocmirea raportului anual de autoevaluare și elaborarea planului de acțiune și de îmbunătățire a calității procesului de învățământ.*

În anul de învățământ 2018-2019 șeful secției „Asigurarea calității” a fost aleasă dna **ȘARGO Aliona**.

Compența CEIAC a fost aprobată prin decizia Consiliului profesoral, iar membrii CEIAC au fost divizați în subcomisii pe domenii de activitate. Astfel, CEIAC din cadrul IP Centrului de Excelență în Economie și Finanțe are următoarea compență:

SUBCOMISIA 1

STRATU OLESEA, profesor de discipline economice;
GUȘAN TATIANA, profesor de limbi străine;
COLȚA ANGELA, profesor de discipline economice;

SUBCOMISIA 2

FETESCU CEZARA, profesor de discipline economice;
NICODIM DINNA, profesor de geografie
STRATILA VIORICA, profesor de discipline economice;

SUBCOMISIA 3

CALCATINGE LUDMILA, profesor de discipline economice;
TÎRSÎNĂ DANIELA, profesor de limbi străine;
ZATÎCA ALEXANDRU, profesor de informatică;

SUBCOMISIA 4

NAGY MOLDOVA ANA, profesor de discipline economice;
CERNIȚAN CONSTANTIN, profesor de fizică;
LUNCAȘU GALINA, profesor de informatică;

SUBCOMISIA 5

MÂRZENCO TAMARA, profesor de matematică;
ȘTEFĂNEȚ DIANA, psiholog;
ȘARGO ALIONA, șef secție Asigurarea Calității;

II. Program operational de activitate al secției „Asigurarea calității” pentru anul de învățământ 2018-2019

La începutul anului de studii la ședința Consiliului de administrație a fost aprobat programul operațional al secției „Asigurarea calității” pentru anul de învățământ 2018-2019.

Domeniul strategic 1: **MANAGEMENTUL CALITĂȚII**

Obiectiv general: **Consolidarea sistemului de management al calității prin dezvoltarea și aplicarea procedurilor interne**

Obiective specifice:

- 1.1. Autoevaluarea calității academice a programelor de formare profesională din IP CEEF
- 1.2. Evaluarea modului de aplicabilitate a procedurilor interne pentru asigurarea calității.
- 1.3. Monitorizarea traseului profesional al absolvenților
- 1.4. Dezvoltarea unei culturi și a unei mentalități a calității la nivelul întregului personal
- 1.5. Asigurarea transparenței informațiilor privind calitatea academică din IP CEEF
- 1.6. Promovarea continuă a imaginii instituției și asigurarea legăturii dintre IP CEEF, presă și publicul larg
- 1.7. Promovarea unui sistem de management informațional integrat

IV. Autoevaluarea calității academice a programelor de formare profesională din IP CEEF.

4.1 Aprecierea programelor de formare profesională, planurilor de învățământ, curricula pe discipline și altor produse curriculare

În conformitate cu cerințele Standardului de acreditare 9: Monitorizarea continuă și evaluarea periodică a programelor de formare profesională și prevederilor Programului operațional al secției „Asigurarea calității”, în semestrul I al anului de învățământ 2018-2019 a fost realizat **obiectivul specific:** Autoevaluarea calității academice a programelor de formare profesională din IP CEEF.

Acțiunea desfășurată: Aprecierea programelor de formare profesională, planurilor de învățământ, curricula pe discipline și altor produse curriculare.

Rezultate și recomandări: În urma evaluării asigurării curriculare a **planurilor de învățământ din 2016** a fost evaluate curricula la specialitățile: *41110 Contabilitate; 41120 Impozite și percepere fiscală; 41210 Finanțe și asigurări; 41220 Finanțe și bănci; 41310 Planificarea și administrarea afacerilor; 61210 Administrarea aplicațiilor WEB; 61310 Programare și analiza produselor program* și a evaluării calității academice a programelor de formare profesională elaborate la decizia MECC și la decizia IP CEEF, secția „Asigurarea calității” a înaintat următoarele recomandări pentru îmbunătățirea calității Curricula:

- 1. La Preliminarii se vor indica cerințele prealabile față de cunoștințele și abilitățile ce trebuie să le stăpânească elevul înainte de a începe studierea unității de curs*
- 2. Să se indice mai clar statutul, funcțiile, beneficiarii Curriculumului*
- 3. Să se indice unitățile de curs și/sau module prevăzute de planul de învățământ asupra cărora va avea impact însușirea disciplinei*
- 4. Să se indice clar, criteriile de evaluare a principalelor produse propuse elevilor*
- 5. Să se specifice modalitatea de calcul a evaluării finale la Sugestii de evaluare a competențelor profesionale*
- 6. Să se indice lucrările practice recomandate;*
- 7. Să se verifice corectitudinea datelor de la compartimentul Administrarea unității de curs (semestrul, numărul de credite, modalitatea de evaluare)*
- 8. Să se formuleze clar produsele necesare de elaborat la studiile individuale, modalitatea de evaluare, termenul de elaborare și prezentare;*

(Fișele de evaluare pot fi analizate în cadrul secției „Asigurarea calității”)

Toate catedrele de specialitate au primit un raport de evaluare a programelor de formare profesională cu recomandările SAC. Până la începutul semestrului II catedrele au realizat recomandările SAC, contribuind astfel la îmbunătățirea calității Curricula pentru toate programele de formare profesională din IP CEEF.

4.2 Asigurarea didactică, curriculară și metodologică a programelor de formare profesională din IP CEEF

Acțiunea desfășurată: Analiza asigurării cu suport curricular a programelor de formare profesională în cadrul IP CEEF

Rezultate: Analiza asigurării cu suport curricular a programelor de formare profesională la specialitățile: 41110 Contabilitate; 41120 Impozite și percepere fiscală; 41210 Finanțe și asigurări; 41220 Finanțe și bănci; 41310 Planificarea și administrarea afacerilor; 61210 Administrarea aplicațiilor WEB; 61310 Programare și analiza produselor program a fost realizată pe următoarele direcții:

- ✓ Corespunderea programului de formare profesională cu cerințele de proiectare ale cadrului legal existent
- ✓ Racordarea programului de formare la Cadrul Național al Calificărilor
- ✓ Aprobarea Planurilor de învățământ de Ministerul Educației, Culturii și Cercetării al Republicii Moldova
- ✓ Racordarea misiunii și obiectivelor programului de formare la Strategiile Naționale și planul de dezvoltare Strategică a instituției
- ✓ Corespunderea curricula pe discipline cu cerințele standardului ocupațional
- ✓ Prezentarea și analiza formelor de organizare a activității didactice (curs, seminar, SI, etc)
- ✓ Analiza suportului curricular la specialitate (manuale, note de curs, caiete de sarcini, etc)
- ✓ Dotarea tehnică a sălilor de studii și laboratoarelor

Evaluarea rezultatelor/indicatorilor

1. *Coresponderea programului de formare profesională cu cerințele de proiectare ale cadrului legal existent*
Programele de formare profesională la toate specialitățile ce țin de resortul instituției sunt organizate cu aplicarea Sistemului de Credite de Studii Transferabile, elaborat în baza Sistemului European de Credite pentru Formarea Profesională (ECVET). Programele de formare sunt centrate pe elev și se bazează pe volumul de lucru solicitat elevului pentru a realiza obiectivele programului de studii specificate în termeni de finalități de studiu și competențe scontate. Conținutul procesului de studii este determinat de Cadrul Național al Calificărilor pe domenii de formare profesională, Planul de învățământ și Curricula pe unități de curs/module.
2. *Racordarea programului de formare la Cadrul Național al Calificărilor*

Programele de formare profesională la toate specialitățile ce țin de resortul instituției sunt *incluse în Nomenclatorul domeniilor de formare profesională, al specialităților și calificărilor pentru învățământul profesional tehnic postsecundar și postsecundar nonterțiar*, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 853 din 14 decembrie 2015.

Specialitățile Contabilitate, Impozite și percepere fiscală (Domeniul de formare profesională – Contabilitate și impozite), Finanțe și asigurări, Finanțe și bănci (Domeniul de formare profesională – Finanțe, activitate bancară și asigurări), Planificarea și administrarea afacerilor (Domeniul de formare profesională – Management și administrație) se regăsesc în cadrul domeniului general *Afaceri, administrare și drept*, iar specialitățile Administrarea aplicațiilor web (Domeniul de formare profesională – Crearea și administrarea bazelor de date și a rețelelor informaționale) și Programare și analiza produselor program (Domeniul de formare profesională – Elaborarea și analiza produselor program) – în cadrul domeniului general *Tehnologia informației și a comunicațiilor*. Absolvenții programelor de formare profesională din cadrul instituției obțin calificările:

- Specialitatea *Contabilitate și Impozite și percepere fiscală – Contabil*;
- Specialitatea *Finanțe și asigurări – Broker în asigurări*;
- Specialitatea *Finanțe și bănci – Ofițer operațiuni financiar -bancare*;
- Specialitatea *Planificarea și administrarea afacerilor – Tehnician planificare*;
- Specialitatea *Administrarea aplicațiilor web – Tehnician de site-uri web*;
- Specialitatea *Programare și analiza produselor program – Asistent programator*.

Programele de formare profesională au fost racordate la Cadrul Național al Calificărilor astfel încât absolvenții la finele programului să obțină: calificare, cunoștințe, abilități, competențe, deprinderi, etc. Programele de formare profesională a specialităților includ formarea abilităților de lucru în echipă, de comunicare orală și scrisă în limba maternă/străină, utilizarea tehnologiei informației și comunicării, de planificare a etapelor activităților în funcție de complexitatea lucrărilor de executat, rezolvarea de probleme și luarea de decizii, dezvoltarea inițiativei și spiritului antreprenorial, respectarea și dezvoltarea valorilor și a eticii profesionale.

3. *Aprobarea Planurilor de învățământ de Ministerul Educației, Culturii și Cercetării al Republicii Moldova*

Planurile de învățământ sunt aprobate de Ministerul Educației după cum urmează:

- specialitatea Contabilitate – la 15.08.2016, înregistrat cu nr. SC-54/16 și 05.07.2016, nr. SC-01/16;
- specialitatea Impozite și percepere fiscală – la 05.07.2016, înregistrat cu nr SC-02/16;
- specialitatea Finanțe și asigurări – la 05.07.2016, înregistrat cu nr SC-03/16;
- specialitatea Finanțe și bănci – la 05.07.2016, înregistrat cu nr SC-04/16;

- specialitatea Planificarea și administrarea afacerilor – la 05.07.2016, înregistrat cu nr SC-05/16 și 03.09.2018, nr.SC-12/18;
 - specialitatea Administrarea aplicațiilor web – la 15.08.2016, înregistrat cu nr. SC-58/16;
 - specialitatea Programare și analiza produselor program - la 15.08. 2016, înregistrat cu nr SC-60/16;
- Planurile de învățământ includ toate unitățile de curs care contribuie la obținerea calificării, repartizate succesiv pe ani de studii și cu ponderi exprimate în credite de studii.

4. *Racordarea misiunii și obiectivelor programului de formare la Strategiile Naționale și planul de dezvoltare Strategică a instituției*

Misiunea domeniilor de formare profesională ce țin de resortul IP CEEF este pregătirea specialiștilor cu caracter aplicativ pentru economia națională și sfera socială a Republicii Moldova. În acest context IP CEEF desfășoară activități educaționale care vizează pregătirea temeinică a specialiștilor în domeniile *Contabilitate și impozite, Finanțe, activitate bancară și asigurări, Management și administrație, Crearea și administrarea bazelor de date și a rețelelor informaționale și Elaborarea și analiza produselor program*, conjugând această activitate cu educarea unor cetățeni activi ai statului Republica Moldova, prin îmbinarea armonioasă a promovării valorilor naționale, europene și general umane. Onorându-și statutul de Centru de excelență instituția oferă tinerilor servicii educaționale orientate spre performanță, bazate pe responsabilitate și egalitatea șanselor, la un înalt standard de calitate, pentru dezvoltarea valorilor umane și formarea competențelor profesionale care să corespundă cerințelor unei societăți democratice bazate pe cunoaștere. IP CEEF își fundamentează activitatea, valorificând ideile cuprinse în principalele acte normative referitoare la domeniul educației din Republica Moldova.

5. *Coresponderea curricula pe discipline cu cerințele standardului ocupațional*

În procesul de elaborare a Planurilor de învățământ și curricula pe discipline la toate specialitățile s-au desfășurat sondaje de consultare cu agenții economici din Republica Moldova. Rezultatele sondajelor au permis instituției să elaboreze Programe de formare profesională adaptate la cerințele pieței forței de muncă și al agenților economici.

Astfel, Planurile de învățământ includ, în funcție de specialitate, 37 - 42 unități de curs obligatorii, din care opționale 8 – 11, 4 stagii de practică și 8 – 13 unități de curs la libera alegere.

Conținutul curriculum-ului, structura și resursele sunt clar descrise și sunt disponibile pe site-ul instituției ([linkul de pe site-ul instituției](#))

Curricula, avizată de agenți economici, a fost aprobată de către MECC:

- Specialitatea: 41110 – Contabilitate, ord. ME nr.1081 din 29.12.2016;

- Specialitatea: 41120 – Impozite și percepere fiscală, ord.605 din 19.12.2017;
- Specialitatea: 41210 – Finanțe și asigurări, ord.605 din 19.12.2017;
- Specialitatea: 41220 – Finanțe și bănci, ord. ME nr.1081 din 29.12.2016;
- Specialitatea: 41310 – Planificarea și administrarea afacerilor, ord.605 din 19.12.2017;
- Specialitatea: 61210 – Administrarea aplicațiilor web, ord. ME nr.1077 din 27.12.2016;
- Specialitatea: 61310 – Programare și analiza produselor program, ord. ME nr.1077 din 27.12.2016 .

6. *Prezentarea și analiza formelor de organizare a activității didactice (curs, seminar, SI, etc)*

Cadrele didactice aplică o gamă adecvată de abordări și metode în formarea profesională a elevilor prin utilizarea la ore a notelor de curs, aplicațiilor practice și caietelor de sarcini elaborate de profesorii catedrelor, dar și surse de literatură de specialitate.

În cadrul a peste 50% din unitățile de curs în procesul de predare-învățare la specialitățile din domeniul de educație *Afaceri și administrare* se utilizează instrumentele TIC, iar la specialitățile din domeniul de educație *Tehnologia informației și a comunicațiilor* acest indicator este de cca 90%.

Stagiile de practică sunt planificate în conformitate cu graficul procesului de învățământ și sunt incluse și descrise în procesul de planificare educațională.

Studiul individual este prevăzut pentru toate unitățile de curs din componenta de formare profesională din Planul de învățământ. Profesorii organizează activitatea individuală a elevilor conform numărului de ore prevăzut în planul de învățământ și graficul SI elaborat de profesori în corespundere cu orarul elevilor (*graficele sunt disponibile în Portofoliul catedrelor*).

Orele de consultații sunt planificate și se desfășoară conform graficului, consemnându-se în Registrul consultațiilor (*graficele sunt disponibile în Portofoliul catedrelor*)

Cadrele didactice și elevii sunt implicați în activități extracurriculare sociale.

7. *Analiza suportului curricular la specialitate (manuale, note de curs, caiete de sarcini, etc)*

Materiale didactice pentru elevi elaborate de cadrele didactice ale instituției:

Catedra Contabilitate și analiză economică

1. Culegere de exerciții la Contabilitate financiară, 2018
2. Caiet de sarcini pentru studiu individual la Bazele contabilității, 2018
3. Modele de teste pentru examenul de calificare la specialitatea Contabilitate, 2018
4. Caiet de sarcini pentru practica de specialitate I (în limba rusă), 2018
5. Caiet de sarcini pentru practica de specialitate I (în limba română), 2018
6. Aplicații practice pentru desfășurarea studiului individual la Contabilitatea financiară, 2017
7. Aplicații practice pentru desfășurarea studiului individual la Contabilitate financiară pentru elevii grupelor cu frecvență redusă, 2017
8. Aplicații practice la Bazele contabilității, 2017

9. Culegere de exerciții și probleme la Contabilitatea instituțiilor publice, 2017
10. Analiza economico-financiară (note de curs), 2016
11. Culegere de teste și exerciții la analiza economico-financiară, 2016
12. Aplicații practice la Contabilitate bancară, 2014
13. Culegere de probleme la Bazele analizei economice, 2014
14. Curs pentru elevi la unitatea de curs Control de gestiune, 2013
15. Culegere de probleme pentru lecții practice la disciplina Contabilitate în comerț (în limba rusă), 2013
16. Концептуальные определения, инструменты, методы и технологические приемы оценки финансово-экономической информации в процессе принятия решений, 2013
17. Note de curs la Contabilitatea bancară, 2012
18. Auxiliare didactice: Альбом для практических работ по дисциплине «Основы бухгалтерского учета» (практикум), 2012
19. Сборник задач по банковскому учету, 2012
20. Note de curs la Audit, 2011
21. Ghid pentru desfășurarea orelor practice la Contabilitatea impozitelor, 2011
22. Note de curs la Теория экономического анализа, 2011
23. Note de curs la Contabilitate bancară, 2011

Catedra **Finanțe**

1. Curs rezumativ de lecții la Teoria Economică”, 2017
2. Curs de lecții la Bazele Activității Bancare, 2016
3. Ghidul elevului la Firma de exercițiu, 2014
4. Ghidul profesorului la Firma de exercițiu, 2012
5. Caiet de sarcini pentru practica de inițiere în specialitate, 2017
6. Caiet pentru practica de specialitate I, 2018
7. Teste de exersare pentru examenul de absolvire la specialitatea Finanțe, 2018
8. Curs rezumativ de lecții la unitatea de curs Asigurări și Reasigurări.

Catedra **Planificarea afacerilor**

1. Curs pentru elevii din IPT la unitatea de curs „Marketing”, 2017
2. Curs pentru elevii din IPT la unitatea de curs „Bazele managementului”, 2017
3. Aplicații practice la Bazele managementului, 2017
4. Auxiliare didactice „Marketing”, 2018
5. Caiet de sarcini „Bazele antreprenoriartului”, 2018
6. Caiet de sarcini pentru practica de inițiere în specialitate, Specialitatea PAA,
7. Note de curs „Bazele antreprenoriartului”, 2018
8. Note de curs la „Tehnici promoționale”, 2018
9. Note de curs la „Mediul European de Afaceri”, 2018
10. Note de curs la „Leadership-ul organizațiilor moderne”, 2018

Catedra **Informatică**

1. Proiectarea și gestionarea bazelor de date(Note de curs), 2015
2. Rețele de calculatoare(Note de curs), 2015
3. Metodologia rezolvării problemelor de informatică stilul orientat pe obiecte, 2012
4. Ghid pentru elevi „Testarea produselor program”, 2014

5. Lucrări practice ”Procesarea informației”, 2018
6. Lucrări practice ”Tehnologia informației”, 2018
7. Caiet de sarcini practice pentru practica de instruire, 2017
8. Caiet de sarcini practice pentru practica tehnologică, 2017
9. Caiet de sarcini pentru practica de inițiere în specialitate, 2017.

8. Dotarea tehnică a sălilor de studii și laboratoarelor

IP CEEF dispune de un bloc de studii în cinci nivele, cu o suprafață totală de $\approx 6700 \text{ m}^2$. Blocul este proiectat și construit pentru activități didactice și include 37 săli pentru studii, 9 săli de calculatoare, 2 laboratoare de învățământ și instruire, 2 săli pentru firmele de exercițiu, sală de sport, cantină, bibliotecă cu sală de lectură, sală pentru festivități. Suplimentar sunt amenajate 7 săli de studii, aflate la parterul căminelor 1, 2 și 3, care se află în vecinătate imediată cu blocul de studii. În caz de necesitate, pot fi utilizate ocazional sala de studii și laboratorul de calculatoare ale Centrului de perfecționare, care este subdiviziune a IP CEEF.

Toate încăperile destinate procesului instructiv - educativ corespund standardelor și normelor igienice – sanitare, sunt dotate cu atribute necesare procesului educațional, dispun de mobilier didactic standard contemporan, table de instruire, materiale didactice ilustrative, tehnice și informaționale, utilaje de proiecție și audio – vizuale, materiale intuitive confecționate în instituție sau industrial (preparate și reactive chimice, material didactic erbarizat sau conservat, utilaje electrice, mecanice, ultrasonice, informaționale etc.). Laboratoarele de informatică sunt dotate cu computere în număr de la 11 până la 30. Laboratoarele de fizică, chimie au încăperi auxiliare, sistemele de ventilație respective. Sălile cu calculatoare au instalații de aer condiționat.

Catedrele sunt dotate cu mobilier corespunzător și tehnică de calcul pentru elaborarea materialelor didactice de către colaboratorii catedrei.

(Rapoartele „Analiza asigurării cu suport curricular a programelor de formare profesională în cadrul IP CEEF” pentru fiecare program de formare profesională poate fi analizat în cadrul secției „Asigurarea calității”)

4.3 Evaluarea corectitudinii perfectării rapoartelor de practică ce anticipează probele de absolvire

La finalul semestrului I al anului de învățământ 2018-2019, membrii CEIAC au evaluat corectitudinea perfectării rapoartelor de practică ce anticipează probele de absolvire. SAC a elaborat criteriile de evaluare a perfectării rapoartelor de practică ce anticipează probele de absolvire (promoția 2018)

- ❖ Prezența elementelor obligatorii ale Raportului de practică ce anticipează probele de absolvire:
 - Copia contractului privind efectuarea stagiului de practică. (semnat și ștampilat)
 - Agenda formării profesionale. (semnată și ștampilată)
- ❖ Se va verifica dacă locul indicat în contractul de practică coincide cu locul indicat în ORDIN
- ❖ Se va verifica dacă conținutul Raportului coincide cu locul de practică indicat în contract.

- ❖ Se va verifica dacă structura Raportului coincide cu compartimentele din Curriculum de practică ce anticipează probele de absolvire.
- ❖ Se va verifica redactarea Raportului (indicarea capitolelor/compartimentelor, structura tabelelor, interpretarea practică a conceptelor teoretice (și nu transcrierea ad litteram a teoriei), prezența bibliografiei, prezența anexelor)

Instrumente de verificare:

1. Ordinul privind locul de desfășurare a practicii ce anticipează probele de absolvire.
2. Ghidul pentru elevi (Îndrumar).
3. Rapoartele elevilor practicanți.
4. Curriculum de practică ce anticipează probele de absolvire.

Astfel, au fost verificate Rapoartele după cum urmează:

| Profesor coordonator stagiu de practică | Grupa academică | Număr de rapoarte evaluate | Evaluatori (membri CEIAC) |
|---|-------------------------|-----------------------------------|--|
| Plămădeală Claudia | FIN 1407 G | 10 | <i>Mirzenco Tamara</i> |
| Colța Angela | FIN 1408 G, FIN 1411 G, | 10 | <i>Ștefanș Diana</i> |
| Ganea Ion | INF1412G | 8 | <i>Stratu Olesea,</i> <i>Gușan Tatiana,</i> |
| Bagrin Diana | INF1413G | 7 | <i>Colța Angela</i> |
| Afonschi Ala Stratu Olesea | CON1401G CON1405G | 9 | <i>Fetescu Cezara,</i> <i>Nicodim Dinna,</i> |
| Ciornii Revia Stratu Olesea | CON1402G | 10 | <i>Stratilă Viorica</i> |
| Calcatinge Ludmila Prigalo Elena | CON1403G | 10 | |
| Prigalo Elena | CON1403G | 10 | |
| Cereteu Romeo | FIN 1407G FIN1408 | 10 | <i>Cerțișan Constantin,</i> <i>Galina Luncaș, Nagy</i> <i>Moldovan Ana</i> |

(Rapoartele membrilor CEIAC cu privire la analiza practicii ce anticipează probele de absolvire pentru fiecare coordonator de practică poate fi analizat în cadrul secției „Asigurarea calității”)

Rezultate :

În urma analizei rapoartelor membrii CEIAC au constatat faptul că calitatea perfectării rapoartelor este diferită, însă majoritatea elevilor respectă cerințele Ghidului pentru elevi (Îndrumar) pentru desfășurarea practicii ce anticipează probele de absolvire. Astfel în raport:

- ✓ Este prezentă agenda formării profesionale semnată și ștampilată;
- ✓ Elevii au indicat corect locul de practică – coincide cu locul indicat în Ordin;

- ✓ Conținutul raportului, în general, corespunde locului de practică indicat în contract;
- ✓ Elevii au respectat structura compartimentelor din Curriculum de practică (cu mici abateri);
- ✓ Redactarea Raportului de practică ce anticipează probele de absolvire conține tabele, anexe, bibliografia.

Totodată au fost depistate unele abateri precum:

- ✓ Nu toți elevii au respectat structura stabilită de Curriculum;
- ✓ În câteva Rapoarte lipsesc anexele;
- ✓ Bibliografia nu este întocmită în ordinea alfabetică;
- ✓ Nu sunt numerotate tabelele;
- ✓ Chestionarele de evaluare nu se regăsesc în Rapoarte într-un loc anume, prestabilit în mod obligatoriu pentru fiecare gestionar al Raportului.

În scopul îmbunătățirii situației constatate venim cu următoarele recomandări:

- a. *Desfășurarea unei mese rotunde/workshop cu elevii privind diseminarea bunelor practici în scrierea, perfectarea și susținerea rapoartelor de practică la toate specialitățile, în scopul evitării greșelilor de redactare a acestora;*
- b. *Coordonatorul practicii să verifice respectarea de către elevi a cerințelor de redactare a Raportului de practică: să fie introduse tabele, scheme, grafice, anexe, sursele bibliografice în ordine alfabetică;*
- c. *Coordonatorul practicii să supravegheze permanent procesul de perfectare și prezentare a rapoartelor, să acorde tot sprijinul de rigoare elevilor, să semneze raportul elevului;*
- d. *Copia contractului să fie plasată pe ultima pagină a Agendei.*
- e. *Excluderea din conținutul raportului din Curriculum a obligativității prezentării anexelor la rapoartele de practică la specialitatea „Informatică”, ținând cont de specificul produsului final prezentat de elevi în raport;*
- f. *Motivarea notei finale (indicarea încălcării standardele de redactare sau de conținut) după exemplul coordonatorului de practică dl. Cereteu Romeo.*

V. Analiza aspectelor cantitative și calitative ale digitalizării în cadrul IP CEEF

Digitalizarea este un megatrend, care a schimbat în mod semnificativ modul și felul în care trăim, lucrăm și adăugăm valoare. Accesul la o bibliotecă on-line, pe o platformă unică, încurajează procesul de învățare de ambele părți, le oferă elevilor materiale de testare și studiu în acord cu nivelul fiecăruia, iar profesorilor instrumente educaționale ușor de accesat, utilizat și distribuit.

În același timp, o grupă de elevi sau o clasă întreagă poate să contribuie la crearea unui singur document. Elevii au acces instant la resursele puse la dispoziție de profesori, iar aceștia din urmă au la dispoziție mecanisme on-line în timp real de feed-back individual sau de grup cu privire la activitatea, performanțele și lucrările elevului. Modele și tehnici noi de învățare și predare sunt disponibile atât pentru profesori, cât și pentru elevi, pe internet, în cloud sau prin intermediul aplicațiilor mobile. Web-ul a devenit o resursă educațională din ce în ce mai importantă, iar cei care nu vor avea acces la ea vor rămâne în urmă. Soluțiile educaționale de nouă generație sunt cea mai importantă platformă care asigură accesul la astfel de resurse.

Astfel, în rezultatul evaluării dotării tehnice a catedrelor din IP CEEF s-a constatat că toate catedrele dispun de mijloace tehnice pentru desfășurarea procesului didactic:

- Proiectoare (de la 2 până la 4 unități)
- Laptop-uri (de la 1 până la 4 unități)
- Calculatoare staționare la catedre (de la 1 până la 3 unități) (vezi Raportul SAC)

Elemente ale digitalizării în IP CEEF:

A. *La nivel de comunicare internă și externă*

- Dispunem de sistem informatic, compartimentele de bază ale căruia (contabilitatea, directorul, șefii secție, serviciul Studii, serviciul Personal, admiterea) administrează, cu grad de acces diferit baza de date despre elevi, angajați, locatari ai căminelor.
- Dispunem de bază de date la admitere
- Dispunem de pagina web
- Este funcțională pagina oficială de facebook a instituției
- Fiecare catedră are un grup închis pe rețelele de socializare
- Pagina oficială de facebook a Senatului elevilor este utilizată ca o platformă de difuzare a informațiilor, sau ca instrument pentru sondajele și chestionarele desfășurate în cadrul Centrului de Excelență

B. *În procesul de predare-evaluare*

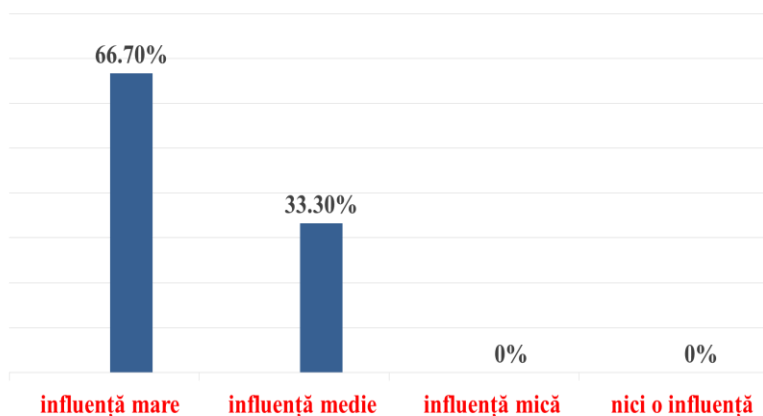
- Utilizarea dispozitivelor mobile în procesul educațional;
- Utilizarea motoarelor de căutare și informare pentru actualizarea și perfecționarea continuă a materialelor didactice;
- Utilizarea manualelor digitale;
- Utilizarea produselor multimedia ale învățării elevilor: afișe, prezentări, publicații, bloguri, wikis;
- Aplicarea instrumentelor de comunicare prin Internet: e-mail, chat, mesaje atât între profesori, cât și comunicarea cu elevi;

- Utilizarea tablei digitale Trello, etc
- Utilizarea platformei Moodle și alte platforme educaționale pentru plasarea materialelor de către profesor, dar și evaluarea cunoștințelor elevilor;
- Utilizarea platformei Moodle pentru evaluarea Studiului individual;
- Utilizarea instrumentelor Google pentru procesarea datelor, imaginilor, crearea paginilor web, etc;
- Softuri educaționale la specialitate utilizate la crearea testelor cu diverse tipuri de itemi și autoevaluarea elevilor (ex. Kahoot, Testmoz);
- Utilizarea aplicației My Test pentru evaluarea elevilor de la specialitatea „Informatică”
- Utilizarea posibilităților de aplicare a sondajelor pe paginile de socializare și prelucrarea datelor cu programe de tipul Google Forms.

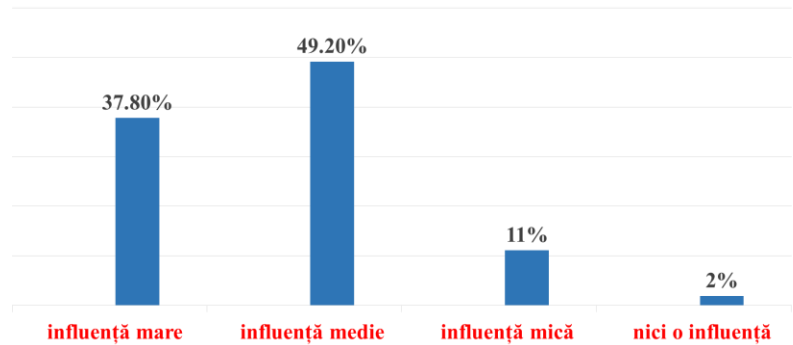
Pentru o analiză mai profundă a subiectului a fost desfășurat un sondaj în rândul elevilor și cadrelor didactice din IP CEEF. Colectarea datelor sa realizat prin aplicația GoogleForms. (Chestionarele aplicate sunt la Anexa 1 și Anaxa 2)

În urma **sondajului desfășurat pe un eșantion de 39 de profesori și 225 elevi ai IP CEEF** s-a constatat că 66,7% din profesori și 37,8% din elevi consideră că digitalizarea are un grad mare de influență supra procesului didactic. 17,9% din profesorii respondenți și 27,1% din elevii respondenți consideră că profesorii dispun de cunoștințele necesare în domeniul IT.

Care este gradul de influență a digitalizării asupra procesului didactic? (profesori)



Care este gradul de influență a digitalizării asupra procesului didactic? (opinia dvs)(elevi)



Principalul obstacol pentru care nu se utilizează sau se utilizează mai rar posibilitățile digitalizării este considerat insuficiența echipamentelor IT la catedră (59% din profesorii respondenți și 68% din elevii respondenți).

Rezultatele sondajului au fost prezentate la ședința Consiliului profesoral (proces-verbal nr.6 din 04.04.19 și sunt arhivate la sediul SAC)

Pentru îmbunătățirea continuă a calității procesului de digitalizare secția Asigurarea calității **recomandă:**

- Procurarea și instalarea ecranelor de proiectare în sălile de studii
- Instalarea proiectoarelor în sălile de studii
- Revizuirea structurii și conținuturilor paginii web a instituției
- Asigurarea accesului online la Curricula de formare profesională pe pagina web
- Crearea bibliotecii on-line în special la catedrele de specialitate
- Plasarea pe pagina web a tuturor Îndrumărilor, Ghid-urilor și altor materiale destinate desfășurării practicilor, studiilor individuale și alte activități;
- Organizarea unor traininguri de instruire pentru profesori pentru utilizarea platformelor educaționale
- Crearea unei platforme de comunicare și colaborare conducere/profesori/părinți/elevi;
- Restabilirea Catalogului electronic;

VI. Evaluarea modului de aplicabilitate a procedurilor interne pentru asigurarea calității

În conformitate cu Standardul de acreditare 1. Politici pentru asigurarea calității și indicatorul de performanță 1.4.2. Aplicarea procedurilor interne de asigurare a calității, pe parcursul anului de studii a fost definitivat procesul de elaborare a Procedurilor interne de asigurare a calității conform nomenclatorului aprobat de Consiliul de administrație la 26 marie 2018.

NOMENCLATORUL PROCEDURILOR INTERNE DE ASIGURARE A CALITĂȚII

| Nr. crt. | Cod | Denumirea procedurii | Frecvența aplicării |
|----------|----------|--|---------------------|
| 1. | PS - 1 | Elaborarea, modificarea, retragerea regulamentelor/metodologiilor | Permanent |
| 2. | PS - 2 | Elaborarea procedurilor interne | Permanent |
| 3. | PS - 3 | Circuitul documentelor în IP CEEF | Permanent |
| 4. | PS - 4 | Soluționarea cererilor, reclamațiilor, contestațiilor | Permanent |
| 5. | PS - 5 | Evaluarea instituțională internă | Conform programului |
| 6. | PS - 6 | Aprecierea gradului de satisfacție a elevilor | O dată la 2 ani |
| 7. | PS - 7 | Evaluarea nivelului de satisfacție a angajatorului | O dată la 3 ani |
| 8. | PS - 8 | Aprecierea gradului de satisfacție al angajaților | O dată la 3 ani |
| 9. | PS - 9 | Informarea elevilor referitor la modalitatea de acordare a burselor și altor forme de sprijin material | Anual |
| 10. | PS - 10 | Modalități de repartizare a locurilor de cazare în cămine | Anual |
| 11. | PS - 11 | Organizarea și desfășurarea admiterii la studii în IP CEEF | Anual |
| 12. | PS - 12 | Instruirea personalului și elevilor în domeniul securității și sănătății în muncă | Permanent |
| 13. | PS - 13 | Comunicarea internă și externă | Permanent |
| 14. | PS-14 | Elaborarea, aplicarea și interpretarea chestionarelor | Permanent |
| 15. | PS-15 | Elaborarea planurilor anuale de activitate în cadrul IP CEEF | Permanent |
| 16. | PO.P - 1 | Evaluarea prestației cadrelor didactice de către elevi | La finele cursului |
| 17. | PO.P - 2 | Evaluarea colegială, autoevaluarea cadrelor didactice | Conform programului |
| 18. | PO.P - 3 | Promovarea meritocrației și stimularea personalului | La necesitate |
| 19. | PO.A-3 | Organizarea, desfășurarea și evaluarea Studiului individual | Permanent |

| | | | |
|-----|-----------|--|---------------------|
| 20. | PO.A – 4 | Evaluarea cursurilor și a curricula disciplinare | Semestrial |
| 21. | PO.A – 5 | Monitorizarea și actualizarea planurilor de învățământ | La necesitate |
| 22. | PO.A – 6 | Organizarea și transparența evaluării curente și finale a activității de învățare a elevilor în cadrul programului de formare profesională | Permanent |
| 23. | PO.A – 7 | Prevenirea fraudelor academice în procesul de evaluare curentă și finală în cadrul programului de formare profesională | Permanent |
| 24. | PO.A – 8 | Organizarea, desfășurarea și evaluarea stagiilor de practică din cadrul programului de formare profesională | Conform programului |
| 25. | PO.A – 9 | Conferirea calificării și eliberarea diplomei și suplimentului descriptiv la programul de formare profesională | La necesitate |
| 26. | PO.A – 10 | Opinia absolvenților IP CEEF privind calitatea studiilor | Anual |
| 27. | PO.A - 11 | Evidența angajării și a evoluției profesionale a absolvenților în câmpul muncii | Anual |
| 28. | PO.A - 12 | Proceduri privind planificarea și realizarea activității metodice a personalului didactic | Anual |
| 29. | PO.A – 13 | Publicarea materialelor didactico-științifice | La necesitate |
| 30. | PO.A – 14 | Evaluarea utilizării platformei educaționale electronice | Anual |
| 31. | PO.A – 15 | Evaluarea cursurilor de formare continuă | La finele cursului |
| 32. | PO.A - 16 | Elaborarea și implementarea acordurilor și parteneriatelor | Permanent |
| 33. | PO.A - 17 | Recunoașterea disciplinelor și perioadelor de studiu din cadrul mobilităților academice | La necesitate |
| 34. | PO.F - 1 | Procedura de planificare și aprobare a fondurilor | Permanent |
| 35. | PO.F - 2 | Procedura privind activele cu orice titlu | Permanent |
| 36. | PO.F - 3 | Procedura privind angajamentele de casă | Permanent |
| 37. | PO.F - 4 | Proceduri de încasare a creanțelor | Permanent |
| 38. | PO.F - 5 | Proceduri privind veniturile și cheltuielile | Permanent |
| 39. | PO.F - 6 | Procedură de întocmire a rapoartelor financiare | După caz |
| 40. | PO.F - 7 | Procedură registre contabile | Permanent |

Pe parcursul anului de învățământ au fost elaborate procedurile interne:

- PS-13 Comunicarea internă și externă
- PS-14 Elaborarea, aplicarea și interpretarea chestionarelor
- PS-15 Elaborarea planurilor anuale de activitate în cadrul IP CEEF
- PO.A-3 Organizarea, desfășurarea și evaluarea Studiului individual
- PO.A-7 Prevenirea fraudelor academice în procesul de evaluare curentă și finală în cadrul programului de formare profesională

În cadrul subdiviziunii Contabilitate a IP CEEF au fost elaborate următoarele proceduri:

- PO.F - 2 Procedura privind activele cu orice titlu
- PO.F - 3 Procedura privind angajamentele de casă
- PO.F- 4 Proceduri de încasare a creanțelor
- PO.F - 5 Proceduri privind veniturile și cheltuielile
- PO.F - 6 Procedură de întocmire a rapoartelor financiare
- PO.F - 7 Procedură registre contabile

Procedurile interne au fost difuzate în cadrul subdiviziunilor funcționale la care se referă pentru a se aduce la cunoștință persoanelor vizate, dar și tuturor angajaților pentru asigurarea bunei funcționări a activității din cadrul IP CEEF

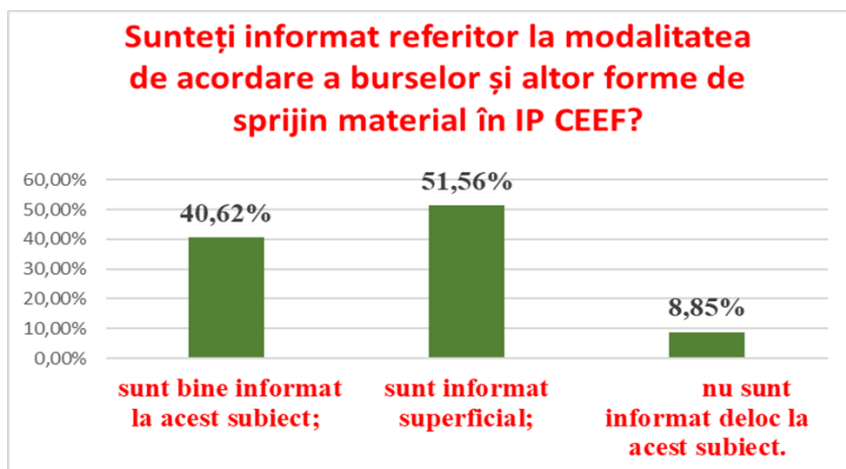
Procesul de aplicare a procedurilor interne de asigurare a calității a demarat conform Matricii sondajelor realizate în cadrul Procedurilor interne de asigurare a calității.

Astfel, pe parcursul anului de învățământ au fost aplicate următoarele Proceduri interne:

PS-9 INFORMAREA ELEVILOR REFERITOR LA MODALITATEA DE ACORDARE A BURSELOR ȘI ALTOR FORME DE SPRIJIN MATERIAL

A fost elaborat și aplicat chestionarul „Satisfacția elevilor cu privire la informarea referitor la modalitatea de acordare a burselor și altor forme de sprijin material în IP CEEF”. (Anexa 3) Numărul de respondenți - 192 elevi din anul III și IV de studii de la toate specialitățile IP CEEF.

În rezultatul evaluării corectitudinii procedurii de informare a elevilor referitor la modalitatea de acordare a burselor și altor forme de sprijin material în IP CEEF s-a constatat: 40,6% sunt bine informați la acest subiect, iar 51,56% sunt superficial informați cu privire la modalitatea de acordare a burselor și altor forme de sprijin material în IP CEEF. 23,4% consideră că informația este clară și transparentă, 40,1% consideră că informația cu privire la repartizarea burselor este accesibilă tuturor. Doar 6,8% consideră că informația nu este transparentă, iar 18,22% consideră că informația nu este accesibilă tuturor.



Pentru îmbunătățirea continuă a procesului de informare a elevilor referitor la modalitatea de acordare a burselor și altor forme de sprijin material în IP CEEF secția Asigurarea calității recomandă:

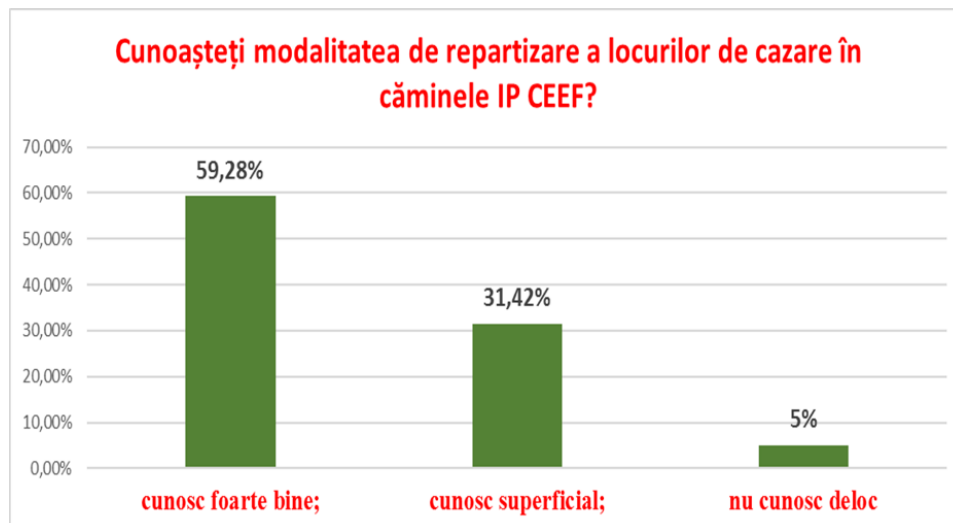
- Să se elaboreze un Regulament privind acordarea bursei și altor forme de sprijin material pentru elevii IP CEEF (sau un material informativ cu privire la condițiile de acordare a bursei, tipurile de burse și alte forme de sprijin material de care pot beneficia elevii în IP CEEF, actele necesare de prezentat, perioada de prezentare, etc);
- Difuzarea conținutului Regulamentului/materialului informativ la orele de clasă prin intermediul diriginților, plasarea pe site-ul instituției;
- Verificarea minuțioasă a corectitudinii calculării mediilor decătore diriginți și șefii secțiilor didactice;

(Raportul „Transparența decizională și informațională în cadrul IP CEEF ca element al culturii calității” poate fi analizat în cadrul secției „Asigurarea calității”)

PS-10 MODALITĂȚILE DE REPARTIZARE A LOCURILOR DE CAZARE ÎN CĂMINE

Pentru aprecierea satisfacției elevilor cu privire la modalitatea de repartizare a locurilor de cazare în cămine a fost elaborat și aplicat un chestionar din 5 întrebări. (Anexa 4). Numărul de elevi respondenți - 140 de locatari ai căminelor IP CEEF

În rezultatul evaluării corectitudinii procedurii de informarea și modalitatea de repartizare a locurilor de cazare în căminele IP CEEF s-a constatat: aproximativ 60% din elevii respondenți cunosc procedura de repartizare a locurilor de cazare în căminele IP CEEF, iar 50% din respondenți consideră transparentă modalitatea de repartizare a locurilor în cămin .



Pentru îmbunătățirea continuă a procesului de informare a elevilor cu privire la modalitatea de repartizare a locurilor în cămin secția Asigurarea calității recomandă:

- Respectarea continuă a procedurii de repartizare a locurilor de cazare în căminele IP CEEF;

- Difuzarea procedurii la ora clasei înainte de completarea cererilor de cazare pentru anul următor de învățământ.

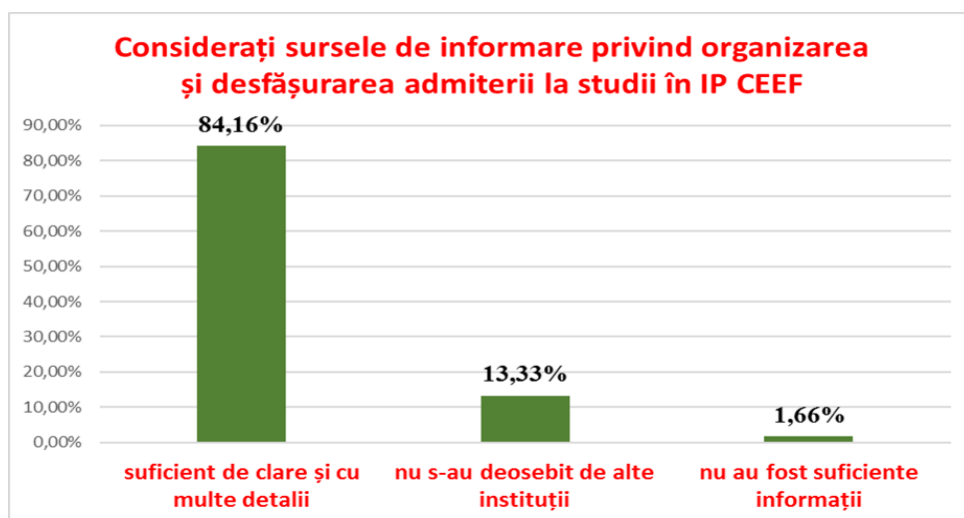
(Raportul „Transparența decizională și informațională în cadrul IP CEEF ca element al culturii calității” poate fi analizat în cadrul secției „Asigurarea calității”)

PS-11 ORGANIZAREA ȘI DESFĂȘURAREA ADMITERII LA STUDII ÎN IP CEEF

Pentru aprecierea satisfacției elevilor privind organizarea și desfășurarea admiterii la studii în IP CEEF a fost elaborat și aplicat un chestionar din 5 întrebări. (Anexa 5)

Au răspuns doar elevii anului I, care au participat personal/împreună cu părinții la procedura de depunere a actelor la Comisia de admitere în IP CEEF). Numărul de respondenți - 120 elevi din anul I de studii

În rezultatul evaluării corectitudinii procedurii privind organizarea și desfășurarea admiterii la studii în IP CEEF s-a constatat: această procedură se respectă, iar sursele de informare utilizate au fost considerate suficient de clare și cu multe detalii de către 80% din elevii respondenți.



Pentru îmbunătățirea continuă a procesului de informare a viitorilor candidați secția Asigurarea calității **recomandă:**

- Promovarea continuă a specialităților IP CEEF prin difuzarea repetată a spotului publicitar elaborat de Accent TV în rețelele de socializare (1 dată la 2 luni);
- Difuzarea mai activă a tuturor evenimentelor care au loc în cadrul instituției prin plasarea de poze cu comentarii în care să se menționeze obligatoriu denumirea instituției;

- Promovarea mai intensă a informațiilor cu privire la admitere prin intermediul site-ului, paginii de Facebook a instituției din luna martie a fiecărui an;
- Plasarea unor informații complete referitor la procesul de admitere;
- Plasarea mai vizibilă a informațiilor de importanță majoră în spațiul unde activează Comisia de admitere.

(Raportul „Transparența decizională și informațională în cadrul IP CEEF ca element al culturii calității” poate fi analizat în cadrul secției „Asigurarea calității”)

PO.A-8 ORGANIZAREA, DESFĂȘURAREA ȘI EVALUAREA STAGIILOR DE PRACTICĂ DIN CADRUL PROGRAMULUI DE FORMARE PROFESIONALĂ

Procedura PO.A-8 reglementează modul de organizare, desfășurare și evaluare a stagiilor de practică din cadrul programului de formare profesională din IP CEEF. Procedura se aplică de către Directorul adjunct pentru instruire practică și de producere, șefii catedrelor de specialitate ale instituției, conducătorii de practică, reglementând prevederile generale privind desfășurarea stagiilor de practică.

Astfel, în perioada 28.05-15.06.2018 s-au desfășurat stagiile de practică de inițiere în specialitate pentru anul I, practica de specialitate II/practica de instruire pentru elevii anului II.

Elevii anului III au desfășurat stagiile de practică de specialitate în perioada 28.05-06.06.2018 și 20.06-21.06.2018, întreruperea stagiului fiind cauzată de perioada de susținere a examenelor de bacalaureat.

Monitorizarea stagiilor de practică a fost realizată de către șefii de catedră de specialitate, șefii de secție și directorul adjunct pentru instruire practică și de producere.

Obiectivele monitorizării/evaluării s-au axat:

- *Respectarea orarului stagiilor de practică;*
- *Gradul de îndeplinire a sarcinilor pe parcursul stagiului;*
- *Valorificarea competențelor profesionale în cadrul orelor de practică.*

De către directorul adjunct pentru instruire practică au fost evaluate aleatoriu 32 grupe academice.

Recomandări:

1. Coordonarea mai strânsă a activităților dintre profesorii coordonatori de practică, șefii de catedră, șefii secțiilor, directorul adjunct pentru facilitarea monitorizării.
2. Monitorizarea mai detaliată a modului de desfășurare a activităților desfășurate de către elevii anului III, deoarece examenele de bacalaureat diminuează motivația frecventării stagiilor de practică.
3. Ghidarea elevilor de către profesori în perceperea sarcinilor efectuate racordate la realitatea pieței muncii. *De exemplu, sarcinile vor fi percepute de către elevi în termeni de: elaborarea unui raport, întocmirea unor documente, elaborarea unui program, analiza pieței etc. și nu rezolvare de probleme.*

(„Raportul privind monitorizarea și evaluarea stagiilor de practică desfășurate în instituție” elaborat de Directorul adjunct pentru instruirea practică și de producere Angela Botezatu poate fi analizat în cadrul secției „Asigurarea calității”)

PO.A-10 OPINIA ABSOLVENȚILOR IP CEEF PRIVIND CALITATEA STUDIILOR

Procedura reglementează modul de investigare a opiniei absolvenților privind calitatea studiilor în IP CEEF și se aplică de către directorul adjunct pentru instruire practică și de producere, șef secție asigurarea calității.

Procedura vizează:

- colectarea informațiilor privind opinia absolvenților referitoare la calitatea studiilor în IP CEEF se efectuează în baza Chestionarului de urmărire a traseului profesional al absolvenților în care se regăsesc întrebări la acest subiect și care este parte integrantă a Metodologiei de urmărire a traseului profesional al absolvenților învățământului profesional tehnic.

Urmărirea traseului profesional al absolvenților IP Centrul de Excelență în Economie și Finanțe a fost una din activitățile preconizate în realizarea obiectivului prioritar al Centrului pentru anul de studii 2017-2018: Valorificarea oportunităților de consolidare și dezvoltare a platformei de dialog social-economic, cât și a obiectivului specific domeniului managerial (instruire practică): Studiarea traiectoriei de integrare profesională a absolvenților.

Raportul a fost elaborat în scopul reflectării aspectelor tehnice ale procesului de urmărire a traseului absolvenților, dar și a prezentării traiectoriei de integrare profesională a acestora. Procesul de investigare a fost realizat de către Directorul adjunct pentru instruire practică și producere, doamna Botezatu Angela prin utilizarea softului online QTAFI. Demararea procesului de urmărire a traseului absolvenților promoției 2017 a fost în data de 20 martie 2018 și a durat până la 04 aprilie 2018, conform Metodologiei – după 9 luni de la absolvire. Prin urmare, data primului contact de abordare online a absolvenților a fost 20 martie, iar data celui de al doilea mesaj de reamintire a fost 04 aprilie. Primul contact cu absolvenții a fost realizat prin e-mail, iar cei care nu au răspuns au primit mesajul pe Facebook. Ca și în anul 2017, procesul a fost dificil, deoarece trebuia identificat fiecare absolvent pe contul său de Facebook și, ulterior, de așteptat o notificare de răspuns. Softul QTAFI aplicat a facilitat procesul de urmărire a traseului, doar că trimiterea chestionarului pe Facebook a ridicat și majorat rata de participare în momentul expedierii mesajului, dar nu și rata de răspuns. În comparație cu informațiile colectate în anul 2017, în anul curent se atestă o rată de participare de 51% și o rată de răspuns de 62%, în scădere față de anul precedent.

(Raportul de urmărire a traseului profesional al absolvenților (Promoția 2017) elaborat de directorul adjunct pentru instruire practică și de producere Angela Botezatu poate fi analizat în cadrul secției „Asigurarea calității”)

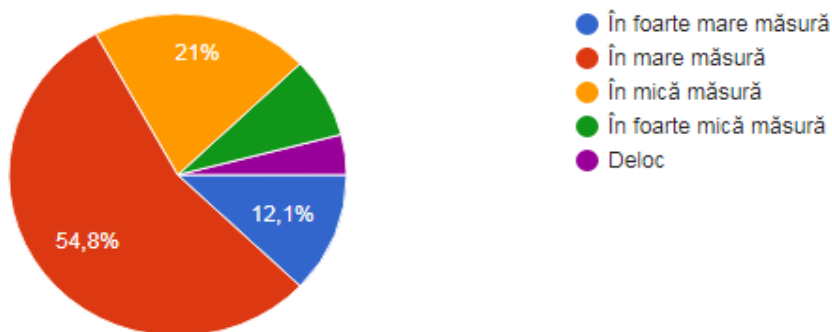
Conform prevederilor Procedurii PO.A-10 Opinia absolvenților IP CEEF privind calitatea studiilor, secția „Asigurarea calității” poate elabora și alte chestionare privind calitatea studiilor în IP CEEF, abordând diverse subiecte. Astfel, în luna martie a fost elaborat și aplicat un chestionar pentru elevii anului IV (promoția 2015-2019) cu scopul de a cunoaște opinia elevilor cu referire la calitatea studiilor și proceselor din cadrul IP CEEF înainte de examenele de absolvire. (Anexa 6)

Colectarea datelor Rezultatele sondajului au fost procesate statistic și vor fi utilizate pentru ameliorarea calității procesului educațional din instituție. Date despre realizare:

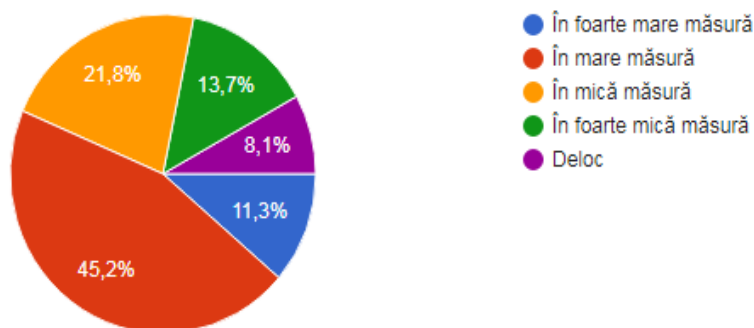
- Numărul de elevi respondenți -124 elevi anul IV de studii, specialitățile „Contabilitate”, „Finanțe”, „Informatică”
- Numărul de întrebări din chestionar – 40 de întrebări;
- Forma de chestionare – chestionarul a fost realizat și prelucrat prin aplicația Google Forms.

Rezultatele sondajului ne demonstrează:

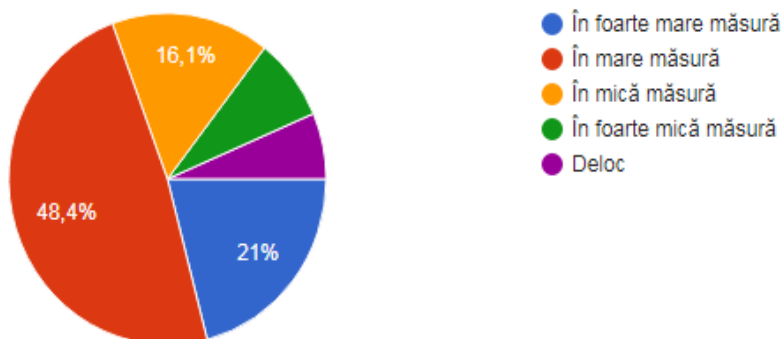
a. **70%** din elevii anului IV sunt satisfăcuți în mare măsură sau în foarte mare măsură de dezvoltarea lor personal și profesională din IP CEEF



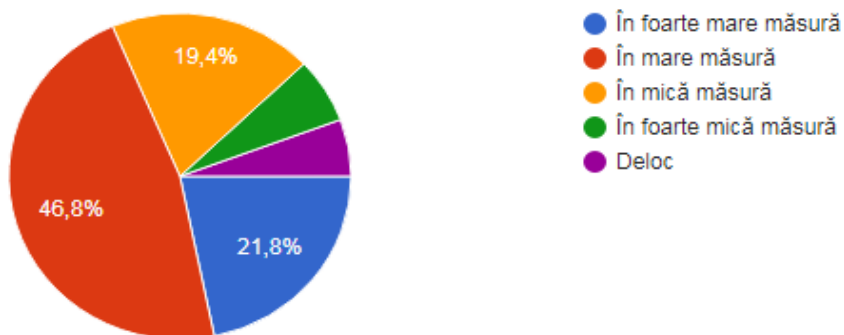
b. **56,5%** din elevii anului IV în mare măsură sau în foarte mare măsură au încredere că diploma obținută le va permite o angajare imediată



c. **69,4%** din din elevii anului IV în mare măsură sau în foarte mare măsură dacă ar fi să aleagă din nou ar alege tot această instituție.



d. **68,6%** din din elevii anului IV în mare măsură sau în foarte mare măsură recomandă această instituție și altor persoane



(„Raportul privind rezultatele sondajului pentru elevii anului IV privind calitatea studiilor IP CEEF poate fi analizat în cadrul secției „Asigurarea calității”)

PO.P-1 EVALUAREA PRESTAȚIEI CADRELOR DIDACTICE DE CĂTRE ELEVI

Procedura PO.P-1 reglementează modul de colectare a datelor privind opinia elevilor referitor la prestația cadrelor didactice din cadrul IP Centrul de Excelență în Economie și Finanțe și vizează analiza percepției elevilor privind calitatea activității cadrelor didactice evaluate. Procedura se aplică în toate secțiile și catedrele din cadrul IP CEEF.

Având în vedere prevederile Programului operațional al secției „Asigurarea calității” pentru anul de învățământ 2018-2019 și Matricea sondajelor planificate pentru realizare în cadrul Procedurilor interne de asigurare a calității, prin dispoziția directorului IP CEEF :

1. Se stabilește un eșantion a câte 25 de elevi pentru evaluarea fiecărei unități de curs ce finalizează în semestrul I al anului de învățământ 2018-2019 și lista cadrelor didactice care urmează a fi supuși evaluării;

2. Se va evalua prestația cadrelor didactice de către elevii IP CEEF după cum urmează:

| | Unitatea de curs | Nume, Prenume profesor | Grupele |
|---|---|-------------------------------|-----------------------|
| Catedra Contabilitate și analiză economică | | | |
| 1. | Contabilitate financiară | Ciornî Revilia | CON1502G |
| 2. | Analiza gestionară | Stratu Olesea | CON1505G |
| 3. | Contabilitate fiscală B | Fetescu Cezara | FIN1506G |
| 4. | Coseac Lorina | Statistică | FA1707G |
| Catedra Finanțe | | | |
| 5. | Finanțe publice | Plămădeală Claudia | FA1607G |
| 6. | BFPC | Fetescu Iulia | FIN1509G |
| 7. | Teoria economică I | Iacob Natalia | CON1701G |
| Catedra Administrarea afacerilor | | | |
| 8. | Bazele antreprenoriatului | Șargo Aliona | IPF 1805G |
| 9. | Corespondența economică | Varticovschi Inga | PAA1712G |
| 10. | Etica profesională | Guțu Livia | CON 1705G |
| 11. | Tehnici de negociere | Stratila Viorica | CON 1503G |
| Catedra Științe socio-umanistice | | | |
| 12. | Decizii pentru mod sănătos de viață | Moțpan Valentina | FA1807G |
| Catedra Informatică | | | |
| 13. | Asistență pentru cerarea site-uri web | Bagrin Diana | AAW1612G |
| 14. | SGBD | Ganea Ion | PAP 1613G |
| 15. | Utilizarea tehnicilor clasice de programare | Zatăca Alexandru | AAW1612G |
| Catedra Limbă și comunicare | | | |
| 16. | Limba străină de afaceri (engleza) | Braniște Silvia | FIN1508G/ CON1504G |
| 17. | Limba străină de afaceri (franceza) | Gușan Tatiana | FIN1508G/CON1504G |

1. Se stabilește un eșantion a câte 25 de elevi pentru evaluarea fiecărei discipline/unități de curs ce finalizează în semestrul II al anului de învățământ 2018-2019 și lista cadrelor didactice care urmează a fi supuse evaluării;

2. Se va evalua prestația cadrelor didactice de către elevii IP CEEF după cum urmează:

| | Disciplina/Unitatea de curs | Nume, Prenume profesor | Grupele |
|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------|----------------|
| Catedra Matematică și fizică | | | |
| 1. | Matematică | Mârzenco Tamara | IPF 1706G |

| | | | |
|---|--------------------------|---------------------|--------------------------------|
| 2. | Fizică | Cerņițan Constantin | FB 1609G |
| 3. | Fizică | Duca Maria | FB 1710G |
| 4. | Matematică | Bugenko Victor | PAA1611G |
| Catedra Finanțe | | | |
| 5. | Teoria economică | Bugenko Galina | FB 1709G |
| 6. | Managementul financiar | Colța Angela | FIN 1508G |
| 7. | RVFI | Toma Nicoleta | FIN 1507G |
| Catedra Administrarea afacerilor | | | |
| 8. | Marketing | Botezatu Angela | FB 1608G |
| 9. | Dreptul afacerilor | Slepuhin Grigore | FB1809G |
| 10. | Dreptul afacerilor | Iliciuc Cătălina | FA 1806G |
| Catedra Științe socio-umanistice | | | |
| 11. | Geografia | Colța Valentin | CON1705G |
| 12. | Geografia | Nicodim Dinna | CON 1604G |
| 13. | Istoria | Moraru Liliana | PAP 1714G |
| 14. | Istoria | Breahnă Taisia | CON 1702G |
| 15. | Chimia | Melenciuc Mihai | FA 1708G |
| Catedra Limbă și comunicare | | | |
| 16. | Limba română | Cujbă Alina | PAA 1810G |
| 17. | Limba română | Tarasov Liliana | CON 1601G |
| 18. | Limba română | Popa Zinaida | AAW 1713G |
| 19. | Limba străină (franceza) | Popesco Lidia | CON 1705G, FA1707G |
| 20. | Limba străină (franceza) | Tîrsînă Daniela | CON 1705G, FA1708G, FB1610G |

Conform acestor dispoziții secția „Asigurarea calității” a aplicat chestionarul conform procedurii PO.P-1 și a prelucrat chestionarele a 425 elevi în semestrul I și 500 de elevi în semestrul II de la diferite specialități și ani de studii.

Chestionar de evaluare a prestației cadrului didactic de către elevi

| Nr. ord. | Întrebările | Punctajul | | | | |
|----------|--|-----------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. | Conținutul cursului a fost expus într-o manieră accesibilă. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. | Materialul predat este actual și îmi va fi util în viață. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. | La predarea cursului s-au folosit metode moderne, cu utilizarea pe larg a tehnologiilor informaționale și metodelor interactive. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. | Materialul cursului a fost expus într-o manieră interesantă, captantă. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. | Profesorul explică subiectele greu de înțeles pentru elevi cu ajutorul exemplelor din viață și al analogiilor. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. | Temele pentru acasă au contribuit la asimilarea cunoștințelor și formarea competențelor. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | | |
|-----|--|---|---|---|---|---|
| 7. | Profesorul urmează pe tot parcursul lecției subiectul anunțat la începutul lecției și nu se abate la alte subiecte de discuție | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. | Profesorul manifestă o atitudine pozitivă, respectuoasă față de elevi. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. | Ținuta lingvistică de predare a fost una demnă și a răspuns așteptărilor mele. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. | Profesorul are o atitudine tolerantă față de opinia elevului și acceptă observațiile și remarcile acestuia. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. | Profesorul apreciază (notează) obiectiv performanțele elevilor. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Rezultatele evaluării cadrelor didactice de către elevi au fost difuzate șefilor de catedră pentru a fi prezentate profesorilor vizați și analizate la ședințele catedrei.

(„Rezultatele privind evaluarea prestației cadrelor didactice de către elevi conform procedurii PO.P-1 poate fi analizat în cadrul secției „Asigurarea calității”)

VII. Revizuirea Regulamentului Deontologic și de Etică Profesională din IP CEEF

CEIAC a evaluat Regulamentul Consiliului de Etică în IP CEEF și a aplicat un sondaj privind evaluarea gradului de cunoaștere și respectare a normelor etice prevăzute de Codul Deontologic al cadrelor didactice.

În urma analizei Regulamentului Consiliului de Etică, CEIAC a constatat că Regulamentul a fost întocmit în conformitate cu prevederile Codului de etică al cadrului didactic aprobat prin ordinului Ministrului Educației nr.861 din 07.09.2015 și reglementează activitatea Consiliului de etică al IP Centrul de Excelență în Economie și Finanțe.

Pe parcursul perioadei 2016 – 2018 au survenit un șir de modificări, astfel actualmente în IP Centrul de Excelență în Economie și Finanțe se coordonează și se monitorizează aplicarea principiilor și normelor de conduită stabilite prin Codul de etică al cadrului didactic substituindu-l pe cel de deontologie profesională.

Regulamentul Comisiei de deontologie profesionala care a funcționat în IP CEEF nu a preluat integral dispozițiile din Codul de etică al CD, prin urmare în scopul unei funcționalități mai bune, această modificare era necesară.

Pentru a evalua corect gradul de cunoaștere și respectare a normelor etice prevăzute de Codul de etică al cadrului didactic și Regulamentul Comisiei de deontologie din cadrul IP CEEF elevii și cadrele didactice au participat la un sondaj de opinie. Numărul de angajați respondenți – 48 de profesori IP CEEF. Numărul de elevi respondenți – 90 de elevi IP CEEF. (Anexa 7)

Concluzii: Regulamentul Consiliului de etica funcționează ca un sistem integrat în care fiecare element interacționează cu celelalte și vizează o finalitate generală. Codul de etică asigură conduita morală a elevilor și cadrelor didactice din IP CEEF. Codul de etică este unul din elementele indispensabile pentru o bună consolidare a disciplinei de muncă. Funcționalitatea codului se sprijină pe o analiză prospectivă, care oferă multiple posibilități de explorare a opțiunilor de ameliorare a procesului comunicativ, să anticipeze impacturile asupra imaginii per ansamblu și să măsoare consecințele acestuia.

Recomandări:

- Familiarizarea elevilor cu prevederile „Codului de Etică al Cadrelor Didactice” prin diriginții grupelor academice din cadrul IP CEEF;
- Planificarea și desfășurarea de către președintele Consiliului de Etică a unor întâlniri cu elevii anului I și II (în cadrul orelor de clasă);
- Identificarea, prevenirea comportamentului incompatibil cu statutul de elev, cadru didactic, angajat în cadrul IP CEEF printr-o colaborare cu diriginții grupelor, șefii secțiilor și membrii Consiliului de Etică în cadrul IP CEEF;
- Extinderea schimbului de experiență și asimilarea practicilor pozitive din activitatea Comisiilor de etică ale altor instituții de învățământ, prin organizarea de ședințe, mese rotunde.

(Raportul „Evaluarea Regulamentului Consiliului de Etică în IP CEEF și evaluarea rezultatelor sondajului privind evaluarea gradului de cunoaștere și respectare a normelor etice prevăzute de Codul Deontologic al Cadrelor didactice” poate fi analizat la secția „Asigurarea calității”)

VIII. Manualul calității IP CEEF

În conformitate cu Standardul de acreditare 1. Politici pentru asigurarea calității și criteriul 1.4 Managementul intern al calității pe parcursul anului de învățământ 2018-2019 a fost elaborat Manualul calității IP CEEF care a fost aprobat la ședința Consiliului profesoral din luna aprilie (proces-verbal nr. 6 din 04.04.2019).

Manualul calității, este documentul cadru care descrie sistemul de management al calității adoptat de IP CEEF, structura organizatorică, responsabilitățile, procesele sistemului de management al calității și interacțiunile dintre acestea, precum și structura documentelor utilizate, pentru a asigura implementarea politicii și a obiectivelor referitoare la calitate. Informațiile conținute în acest manual pot fi aduse la cunoștința beneficiarilor, pentru a demonstra capacitatea Centrului de Excelență de a satisface cerințele acestora, de a îmbunătăți continuu calitatea serviciilor educaționale și conformitatea cu cerințele actelor normative în vigoare.

Manualul calității face referințe la procedurile Sistemului de Management al Calității pentru a argumenta posibilitatea Centrului de Excelență de a presta la timp servicii în baza normelor stabilite de legislația în vigoare și care vor satisface cerințele beneficiarilor.

Manualul calității va fi utilizat pentru elaborarea și controlul strategiei, obiectivelor, a structurii și proceselor sistemului de management al calității din IP CEEF, în scopul verificării și îmbunătățirii continue a acestora. Administrația IP CEEF și personalul va utiliza prezentul manual al calității pentru planificarea, controlul și îmbunătățirea continuă a sistemului de asigurare și evaluare a calității.

Manualul calității va fi aplicat în:

Scopuri interne:

pentru elaborarea și controlul strategiei, obiectivelor, a structurii și proceselor sistemului de management al calității;

pentru planificarea, controlul și îmbunătățirea continuă a sistemului de asigurare și evaluare a calității;

pentru informarea, instruirea și conștientizarea personalului;

Scopuri externe:

pentru a fi difuzat la solicitare organismelor de certificare, beneficiarilor, autorităților și altor părți interesate la solicitarea acestora;

pentru a argumenta posibilitatea Centrului de Excelență de a presta servicii de calitate.

Manualul calității va fi utilizat pentru elaborarea și controlul strategiei, obiectivelor, a structurii și proceselor sistemului de management al calității din IP CEEF, în scopul verificării și îmbunătățirii continue a acestora. Administrația IP CEEF și personalul va utiliza prezentul manual al calității pentru planificarea, controlul și îmbunătățirea continuă a sistemului de asigurare și evaluare a calității.

ANEXE