



PROCEDURĂ
internă de apreciere a gradului de satisfacție
educațională a beneficiarilor

ISO 9001

Exemplar: nr.1
Revizuirii: 0
Ediția: 1
Pagina: 1/7

COD: PS-2
PROCEDURĂ
internă de apreciere a gradului de satisfacție educațională a
beneficiarilor

	ELABORATĂ	DISCUTATĂ ȘI ANALIZATĂ	COORDONATĂ	APROBATĂ
RESPONSABIL	Specialist în asigurarea managementului calității	CEIAC	Consiliul de administrație	Consiliul profesoral
DATA		30.10.2017	30.10.2017	01.12.2017 PV nr.3
SEMNĂTURA				

**PROCEDURĂ DE SISTEM**

COD: PS-2

**PROCEDURĂ
internă de apreciere a gradului de satisfacție
educațională a beneficiarilor**

ISO 9001

Exemplar: nr. 1
Revizuire: 0
Ediția: 1
Pagina: 2/7**LISTA DE DIFUZARE**

Nr. crt.	Scopul	Subdiviziunea	Funcția	Data primirii	Semnătura
1	2	3	4	5	6
1.1	Aplicare	CEIAC	Specialist în asigurarea managementului calității		
1.2	Aplicare Informare	Toate subdiviziunile Cadrele didactice	Șefii de catedră Profesorii		
1.3	Arhivare	CEIAC	Specialist în asigurarea managementului calității		

II. SCOPUL PROCEDURII

Prezenta procedură stabilește responsabilitățile și descrie metodele folosite de CNC al ASEM pentru:

- ✓ A stabili modul de realizare a activității, compartimentele și persoanele implicate în măsurarea gradului de satisfacție al beneficiarilor procesului educațional din cadrul instituției;
- ✓ A asigura existența documentației adecvate, necesare pentru măsurarea satisfacției beneficiarilor direcți și indirecti ai serviciilor educaționale.
- ✓ A stabili metodele de măsurare a satisfacției beneficiarilor, utilizând date și informații definite.

III. DOMENIUL DE APLICARE

3.1. Prezenta procedură se aplică pentru a măsura și monitoriza satisfacția beneficiarilor CNC al ASEM. Procedura poartă caracter obligatoriu de cunoaștere și executare pentru:

- CEIAC - în ce privește evaluarea satisfacției elevilor;
- Directorul adjunct pentru instruire practică și producere - în ce privește evaluarea satisfacției părinților.

IV. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

4.1. Ghidul Managementului Calității în învățământul profesional tehnic, aprobat prin Ordinul Ministerului Educației, nr. 1228 din 22 decembrie 2015;

4.2. Regulamentul de organizare a studiilor în învățământul profesional tehnic postsecundar și postsecundar nonterțiar în baza Sistemului de Credite de Studii Transferabile aprobat prin Ordinul Ministerului Educației al Republicii Moldova nr.234 din 25 martie 2016.

**PROCEDURĂ DE SISTEM**

COD: PS-2

**PROCEDURĂ
internă de apreciere a gradului de satisfacție
educațională a beneficiarilor**

ISO 9001

Exemplar: nr. 1
Revizuiți: 0
Ediția: 1
Pagina: 3/7**V. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI**

Nr. d/o	Termenul / Conceptul	Definiția
1.	Beneficiar	Este destinatarul unui serviciu prestat de către CNC al ASEM (elev, părinte).
2.	Satisfacție a beneficiarului	Este percepția acestuia despre măsura cantitativă și calitativă în care cerințele sale au fost îndeplinite, iar așteptările îndeplinite.

VI. ABREVIERI

Nr. d/o	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	CEIAC	Comisia de Evaluare Internă a Calității
2.	SMC	Sistemul de Management al Calității
3.	CNC al ASEM	Colegiul Național de Comerț al ASEM
4.	PS	Procedură de sistem

VII. DESCRIEREA PROCEDURII**7.1. Generalități**

- ✓ Membrii CEIAC elaborează chestionarele pe baza analizei nevoilor beneficiarilor;
- ✓ Chestionarele se aplică conform nevoilor beneficiarilor cărui i se solicită opinia;
- ✓ Înainte de aplicarea chestionarelor, beneficiarii vor fi instruiți în legătură cu modalitățile de completare;
- ✓ Chestionarele după ce au fost completate, vor fi colectate și analizate
- ✓ Termenul de aplicare este de 1 săptămână, iar cel de predare 3 zile.
- ✓ În baza analizei chestionarelor se elaborează de către persoana responsabilă un raport final care să cuprindă interpretarea rezultatelor.

VIII. RESPONSABILITĂȚI

- ✓ Membrii CEIAC răspund de comunicarea și implementarea prezentei proceduri;
- ✓ Membrii CEIAC vor instrui beneficiarii privind modul de completare a chestionarelor;
- ✓ Beneficiarii sunt responsabili de completarea chestionarelor și restituirea lor responsabilului/ membru CEIAC.

IX. ANEXE**Anexa 1. Chestionar pentru locatarii din căminul Nr. 7;****Anexa 2. Chestionar pentru părinți.**



PROCEDURĂ DE SISTEM

ISO 9001

COD: PS-2

Exemplar: nr. 1

PROCEDURĂ

Revizuiți: 0

internă de apreciere a gradului de satisfacție
educațională a beneficiarilor

Ediția: 1

Pagina: 4/7

ANEXA 1

Chestionar pentru locatarii din căminul Nr. 7

1. În ce măsură sunteți mulțumit de condițiile de trai în căminul nr. 7?

- a) Foarte bune
- b) Bune
- c) Satisfăcătoare
- d) Nesatisfăcătoare

2. Cum evaluați dotarea cu tehnică și serviciile în căminul nr. 7?

- Mașini de spălat, baie, mobilier?

- a) Foarte bune
- b) Bune
- c) Satisfăcătoare
- d) Nesatisfăcătoare

- Căldură și apă caldă?

- a) Foarte bune
- b) Bune
- c) Satisfăcătoare
- d) Nesatisfăcătoare

- Sală de lectură, acces la calculator, internet?

- a) Foarte bune
- b) Bune
- c) Satisfăcătoare
- d) Nesatisfăcătoare

3. Care sunt aspectele care ar trebui îmbunătățite cu prioritate în căminul nr. 7?

4. Cât de mulțumiți sunteți de comunicarea cu colegii de odaie/cămin, disciplină și siguranță în căminul nr.7?

- a) Foarte bune
- b) Bune
- c) Satisfăcătoare
- d) Nesatisfăcătoare

5. Cât de des apar situații de conflict cu colegii de odaie/cămin?

6. Care sunt motivele apariției situației de conflict?

7. În ce măsură au fost rezolvate problemele cu care v-ați confruntat?

- a) Da, s-a rezolvat
- b) Parțial s-a rezolvat
- c) Nu s-a rezolvat
- d) Au fost neglijate
- e) Altele _____



PROCEDURĂ DE SISTEM

ISO 9001

COD: PS-2

Exemplar: nr. 1

PROCEDURĂ

Revizuiți: 0

Ediția: 1

Pagina: 5/7

**internă de apreciere a gradului de
satisfacție educațională a beneficiarilor**

ANEXA 1

8. Ați fost supus(ă) cazurilor de violență verbală, fizică, nejustificată sau brutală? Argumentați.

9. Cum evaluați activitatea intendentului și personalului de serviciu din căminul nr. 7? Argumentați.

**PROCEDURĂ DE SISTEM****ISO 9001****COD: PS-2****Exemplar: nr. 1****PROCEDURĂ****Revizuiți: 0****internă de apreciere a gradului de
satisfacție educațională a beneficiarilor****Ediția: 1****Pagina: 6/7****ANEXA 2****COLEGIUL NAȚIONAL DE COMERȚ al ASEM**

În vederea identificării modalităților de creștere a eficienței procesului de instruire, Vă rugăm să vă exprimați părerea Dvs., în chestionarul de mai jos. Chestionarele sunt anonime, iar datele rămân confidențiale.

Vă mulțumim pentru participare și vă rugăm să răspundeți la toate întrebările din chestionar.

**CHESTIONAR PENTRU PĂRINȚII
elevilor din grupa _____**

- 1. Relația Dvs. cu propriul copil este:**
a. foarte bună c. de indiferență f. conflictuală
d. bună e. puțin conflictuală g. altele
- 2. Precizați aspectele pe care le apreciați în relația cu propriul copil:**
a. sinceritatea b. prietenia c. comunicarea
d. încrederea e. dragostea f. respectul
- 3. Precizați aspectele care credeți că ar mai trebui îmbunătățite în relația cu propriul copil:**
a. răbdarea c. timpul e. înțelegerea
b. corectitudinea d. intimitatea f. altele
- 4. Vă povestește copilul despre activitățile din CNC al ASEM?**
a. da, tot timpul c. doar când am timp
b. numai când îl întreb d. mai mult le povestește fraților, bunicilor și prietenilor
- 5. Cum apreciați instituția în care învață copilul Dvs?**
a. foarte bună c. îmi este indiferent în ce școală învață copilul meu
b. bună d. nesatisfăcătoare
- 6. Precizați aspectele pe care le apreciați în CNC al ASEM.**
b. gradul de pregătire a cadrelor didactice c. organizarea activităților extracuriculare
b. asigurarea bazei tehnico-materială d. relația profesor – elev
f. altele
- 7. Precizați aspectele care ar mai trebui îmbunătățite în CNC al ASEM.**
c. relația profesor - elev c. relația diriginte - elev e. asigurarea bazei tehnico-
materiale
b. relația elev - elev d. gradul de pregătire a f. altele _____
cadrelor didactice
- 8. Ce lucruri ați schimba la CNC al ASEM dacă s-ar putea?**
- 9. Cum apreciați profesorii care îi predau copilului Dvs?**
a. sunt foarte bine pregătiți c. depinde de fiecare e. nu știu să se apropie de copii
b. sunt bine pregătiți d. sunt slab pregătiți f. altele _____

**PROCEDURĂ DE SISTEM****ISO 9001****COD: PS-2****PROCEDURĂ
internă de apreciere a gradului de
satisfacție educațională a
beneficiarilor****Exemplar: nr. 1
Revizuire: 0
Ediția: 1
Pagina: 7/7****10. Precizați aspectele pe care le apreciați în activitatea profesorilor din CNC al ASEM.**

- a. utilizarea metodelor interactive de predare/ învățare/evaluare
b. experiența
c. comunicarea cu copiii
d. respectul față de copii
e. competența profesională
f. altele _____

11. Precizați aspectele care ar mai trebui schimbate în activitatea profesorilor din CNC al ASEM.

- a. atitudinea față de copii
b. climatul psihologic la lecție
c. metode de predare
d. metode de învățare
e. metode de evaluare
f. strategii de predare
g. altele _____

12. Cât de frecvent luați legătura cu dirigintele/ administrația instituției?

- a. săptămânal
b. lunar
c. semestrial
d. anual
e. la solicitarea reprezentanților instituției.
f. altele _____

13. Cine credeți că sunt responsabili de rezultatele obținute de către copilul Dvs? Argumentați răspunsul Dvs.

- a. copilul
b. părinții
c. profesorii
d. anual
e. alte persoane
f. altele _____

14. Câteva sfaturi, vă rugăm!

Pentru administrație

Pentru diriginte _____

Pentru profesori _____

VĂ MULȚUMIM PENTRU SINCERITATE!!!

Diriginte _____