



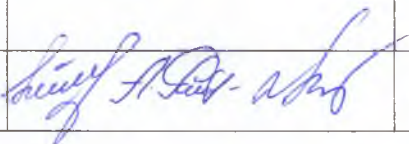
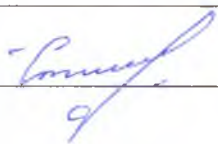
COLEGIUL NAȚIONAL DE COMERȚ AL ASEM
PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PO – 12

ISO 9001

*Procedura internă de colectare și analiză a opiniilor absolvenților despre calitatea
ofertei educaționale*

Revizuită 2025

COD: PO – 12
PROCEDURA INTERNĂ
DE COLECTARE ȘI ANALIZĂ A OPINIILOR ABSOLVENȚILOR DESPRE
CALITATEA OFERTEI EDUCAȚIONALE

	Elaborată	Discutată și analizată	Vizată	Aprobată
Responsabil/i	Dicusar Alina , șefa secției Contabilitate, Finanțe și Marketing Stăvilă Viorica , șefa secției Turism, Servicii și Jurisprudență Lazarev Natalia , șefa secției Comerț, Merceologie și Tehnologie	CELAC	Consiliul metodico-științific	Consiliul profesoral
Data		Proces verbal nr. 2 din 20.10.2025	Proces verbal nr. 2 din 12.11.2025	Proces verbal nr. 3 din 13.11.2025
Semnătura				



I. LISTA DE DIFUZARE

Nr. crt.	Scopul	Subdiviziunea	Funcția	Data primirii	Semnătura
1	2	3	4	5	6
1.1	Aplicare	Secția	Șef secție		
1.2	Aplicare Informare	Catedrele liceale și cele de specialitate	Șefii de catedră Consilier (diriginte)		
1.3	Arhivare	Specialist MC	Specialist în asigurarea managementului calității		

II. SCOPUL PROCEDURII

- 2.1. Procedura are drept scop elaborarea analizei statistice a absolvenților și aprecierea eficienței procesului educațional din instituție, analiza utilității programelor de formare profesională din instituție, a studierii concordanței dintre obiectivele unității cu cele stabilite la nivel național.
- 2.2. Acumularea sugestiilor despre calitatea ofertei educaționale din CNC al ASEM.
- 2.3. Alte scopuri.

III. DOMENIUL DE APLICARE

- 3.1. Activitatea de colectare și analiză a opiniilor absolvenților despre calitatea ofertei educaționale este relevantă și importantă și se aplică tuturor programelor de formare profesională, fiind procedurală distinct în cadrul instituției.
- 3.2. De activitatea procedurală depind toate celelalte activități din cadru instituției, datorită rolului pe care această activitate îl are în cadrul derulării ei corecte și la timp a tuturor proceselor.
- 3.3. Toate compartimente sunt furnizoare de date și / sau beneficiare de rezultate ale activității procedurale.
- 3.4. Responsabilitatea implicării în procesul activității educaționale aparține echipei CEIAC.

IV. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- 4.1. Sistemul de Management al Calității (<https://www.iso.org/standard/62085.html>);
- 4.2. Codul Educației al Republicii Moldova nr.152 din 17 iulie 2014 (publicat în Monitorul Oficial al Republicii Moldova 379 – 380 / 18.07.2025 art. 491.
- 4.3. Ghidul Managementului Calității în învățământul profesional tehnic, aprobat prin Ordinul Ministerului Educației, nr. 609 din 19 decembrie 2017;

V. DEFINIȚII

Nr. d/o	Termenul /conceptul	Definiția
1.	Procedură	Ansamblu de reguli de organizare, executive și administrative; mod specificat de efectuare a unui proces sau a unei activități.
2.	Procedură operațională	Procedura operațională descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor domenii de activitate sau subdiviziuni. Prezentarea formalizată, în scris, a tuturor pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat în vederea realizării unei activități, a atribuțiilor și sarcinilor de serviciu.
3.	Subdiviziune	Componentă instituțională structurală: catedră, secție etc.
4.	Monitorizare	Acțiune continuă de colectare a informațiilor relevante, despre modul de desfășurare a unui proces sau a unei activități



VI. ABREVIERI

Nr. d/o	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	CEIAC	Comisia de Evaluare Internă a Calității
2.	MEC	Ministerul Educației și Cercetării
3.	CNC al ASEM	Colegiul Național de Comerț al ASEM
4.	PO	Procedură operațională
5.	CA	Consiliul de administrație
6.	CP	Consiliul profesoral

VII. DESCRIEREA PROCEDURII

7.1. În scopul evaluării calității ofertei educaționale se aplică chestionare atât în rândul absolvenților pentru a evalua atingerea obiectivelor de calitate, cât și în rândul elevilor stabilind gradul de conștientizare al rezultatelor învățării, îmbinarea corespunzătoare între teorie și practică, oportunități de învățare autoorganizată și claritatea referitoare la criteriile de evaluare.

7.2. Responsabilele de asigurarea managementului calității din Colegiu, împreună cu membrii CEIAC:

- ✓ Emit chestionarele (Anexa);
- ✓ Aplică chestionarele în rândul absolvenților;
- ✓ Colectează datele;
- ✓ Analizează chestionarele în scopul determinării opiniei absolvenților despre oferta educațională propusă de instituție;
- ✓ Consemnează rapoartele privind opinia respondenților;
- ✓ Prezintă rapoartele în cadrul ședinței CA.
- ✓ Prezintă rapoartele în cadrul ședinței CP pentru identificarea soluțiilor în scopul îmbunătățirii ofertei educaționale.
- ✓ Emit planul de remediere a neconcordanțelor.
- ✓ Arhivează raportul privind chestionarul în cadrul CEIAC.

VIII. RESPONSABILITĂȚI

Responsabili de implementarea prezentei dispoziții sunt membrii CEIAC.

IX. ANEXE

Anexa Chestionare.