



**COLEGIUL PEDAGOGIC „ION CREANGĂ” DIN CADRUL
UNIVERSITĂȚII DE STAT „ALECU RUSSO” DIN BĂLȚI**

**EVALUAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARILOR
PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ**

Cod: PO- 01

Ediția: 1

Revizia: 1

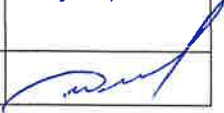
APROBAT	Anatol Moraru	Director	
VERIFICAT	Răciula Ludmila	Director adjunct pentru instruire și educație	
ELABORAT	Marinovschi Cristina	Șef secție CEIAC	
	Nume	Funcția	Semnătura



Prezentul document este proprietatea Colegiului Pedagogic „Ion Creangă”
din cadrul Universității de Stat „Alecu Russo” din Bălți.
Este interzisă multiplicarea și difuzarea acestuia fără acordul conducerii Colegiului.

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I Revizia: 1
	EVALUAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARILOR	Exemplar nr. 2
	PO-01	Pag. 2 din 23

1. Lista responsabilităților cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale.

Nr. crt.	Elemente privind responsabil de operațiune	Nume și prenume	Funcția	Data	Semnătura
1.1.	ELABORAT	Marinovschi Cristina	Șef secție CEIAC	30.09.2024	
1.2.	VERIFICAT	Răciula Ludmila	Director adjunct pentru instruire și educație	30.09.2024	
1.3.	APROBAT	Moraru Anatol	Director	30.09.2024	

2. Situația edițiilor și reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale.

Nr. crt.	Ediția / revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
2.1.	Ediția I			
2.2.	Revizia I	Punctul 3.4 Punctul 3.6 Punctul 8 Punctul 9	Adăugare conținut Modificare conținut	

3. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale.

Nr. crt.	Scopul difuzării	Exempl. nr.	Compartiment	Funcția	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura
3.1.	Aplicare și informare	2	Activitatea didactică Cadrele didactice	Director adjunct pentru instruire și educație	Răciula Ludmila	30.09.24	
3.2.	Aplicare și informare	2	Catedra Discipline generale	Șefa catedrei	Stanțieru Oxana	30.09.24	

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ		Ediția: I Revizia: 1
	EVALUAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARILOR PO-01		Exemplar nr. 2
			Pag. 3 din 23

3.3.	Aplicare și informare	2	Catedra Psihologie și Științe ale Educației	Șefa catedrei	Bejan Angela	30.09.24	Bejan
3.4.	Aplicare și informare	2	Catedra Educație artistică	Șef catedră	Ciobu Corin	30.09.24	
3.5.	Aplicare și informare	2	CEIAC	Coordonator CEIAC	Marinovschi Cristina	30.09.24	
3.6.	Aplicare și informare	2	Comisia Diriginților	Președintele Comisiei	Covalciuc Lucia	30.09.24	

4. Scopul procedurii operaționale

Procedura are drept scop să asigure:

- evaluarea gradului de satisfacție a beneficiarilor educaționali prin aplicarea chestionarelor;
- analiza informațiilor referitoare la satisfacerea cerințelor beneficiarilor pentru a determina și elimina cauzele neconformităților în raport cu aceste cerințe și pentru a îmbunătăți calitatea procesului de instruire;
- stabilirea acțiunilor corective și preventive necesare și verificarea eficacității acestora;
- informarea conducerii Colegiului asupra acestui aspect.

5. Domeniul de aplicare

Prevederile prezentei proceduri se aplică la nivelul tuturor subdiviziunilor ale Colegiului Pedagogic „Ion Creangă” din cadrul Universității de Stat „Alecu Russo” din Bălți.

6. Documente de referință aplicabile activității procedurale

- Codul Educației al Republicii Moldova nr. 152 din 17.07.2014, publicat în Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr. 319 - 324 din 24.10.2014;
- Regulamentul – cadru de organizare și funcționare a instituțiilor de învățământ profesional tehnic postsecundar și postsecundar nonterțiar aprobat prin Ordinul Ministerului Educației nr. 550 din 10.06.2015;
- Metodologia de evaluare externă a calității în vederea autorizării de funcționare provizorie și acreditării programelor de studii și a instituțiilor de învățământ profesional tehnic, superior și formare continuă;
- Ghidul Managementului Calității în ÎPT, aprobat prin Ordinul Ministerului Educației, Culturii și Cercetării al Republicii Moldova nr. 609 din 19 decembrie 2017.

7. Definiții și abrevieri

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I Revizia: 1
	EVALUAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARILOR PO-01	Exemplar nr. 2
		Pag. 4 din 23

Asigurare a calității educației – proces continuu, progresiv de evaluare (examinare, monitorizare, garantare, control, menținere și îmbunătățire) a calității unui sistem de învățământ, a unor instituții de învățământ sau a unor programe de studii. Asigurarea calității necesită prezența mecanismelor instituționale, a unui cadru normativ și se concentrează pe responsabilitate și pe dezvoltare. Asigurarea calității este realizată printr-un ansamblu de acțiuni de dezvoltare a capacității instituționale, de planificare, elaborare și implementare de programe de studii și de formare profesională, prin care se formează încrederea beneficiarilor că instituția îndeplinește standardele de calitate.

Îmbunătățire a calității educației – acțiunea corectivă continuă din partea instituției prestatoare de servicii educaționale, bazată pe evaluarea, analiza, selectarea și adoptarea celor mai potrivite proceduri, precum și pe alegerea și aplicarea standardelor de referință.

Beneficiar – persoană (fizică sau juridică) căreia, în temeiul unui contract, i se predau anumite produse sau lucrări, ori i se prestează anumite servicii.

Satisfacția beneficiarului – percepție a beneficiarului despre măsura în care cerințele acestuia au fost îndeplinite.

Chestionar – listă de întrebări alcătuită cu scopul de a obține, pe baza răspunsurilor date, informații asupra unei persoane sau a unei probleme.

Cerință – nevoie, exigență care este declarată de către beneficiari educaționali.

Nr. crt.	Abrevieri	Termenul abreviat
1.	CEIAC	Comisia pentru Evaluare Internă și Asigurare a Calității
2.	CA	Consiliul de administrație
3.	CP	Consiliul Profesoral

8. Descrierea procedurii operaționale

Procesul de evaluare a satisfacției beneficiarilor are loc în câteva etape:

- identificarea cerințelor din piața serviciilor educaționale;
- elaborarea chestionarelor de evaluare a necesităților beneficiarilor;
- aplicarea chestionarelor pe categorii de beneficiari;
- analiza informațiilor obținute și interpretarea rezultatelor;
- elaborarea unui plan de acțiuni corective.

La prima etapă se analizează cerințele din piața muncii, mediul concurențial în care funcționează Colegiul, tendințele de dezvoltare economică, necesitățile în specialiști a agenților economici și a cerințelor lor față de competențele absolvenților.

În baza acestor analize se identifică cadrul legal de implementare a chestionarelor pentru diferite categorii de beneficiari, inclusiv agenți economici.

La cea de-a doua etapă se elaborează chestionare necesare. Acestea pot fi elaborate la inițiativa cadrelor didactice, șefilor de catedră, directorului adjunct, metodistului, psihologului etc. Evaluarea și perfecționarea continuă a proceselor din Colegiu se asigură comunicarea reciprocă și feed-back-

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I Revizia: 1
	EVALUAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARILOR PO-01	Exemplar nr. 2
		Pag. 5 din 23

ul informațiilor cu privire la satisfacerea cerințelor, așteptărilor beneficiarilor prin chestionarea elevilor, absolvenților, reprezentanților instituțiilor de educație timpurie și învățământ primar.

În Colegiu se aplică următoarele chestionare:

- Chestionarul cu privire la evaluarea activității didactice a profesorului la curs, formular PO-01. F-01. Chestionarea se efectuează la finele fiecărui semestru online sau în sala de calculatoare.
- Chestionarul cu privire la evaluarea calității disciplinelor de către elevi, formular PO-01. F-02. Necesitatea unui asemenea chestionar se explică prin componenta liceală pe care o studiază elevii pe parcursul a trei ani de studii, se aplică semestrial.
- Chestionarul cu privire la calitatea formării specialiștilor în viziunea absolvenților, formular PO-01. F-03. Chestionarul se aplică pentru relevarea opiniei absolvenților privind procesul educațional în cadrul Colegiului și calitatea formării profesionale. Acest chestionar se distribuie absolvenților la finalizarea studiilor.
- Chestionarul cu privire la calitatea formării specialiștilor în viziunea părinților, formular PO-01. F-04. Chestionarea se efectuează anual și se realizează online prin intermediul diriginților grupelor academice.
- Chestionarul cu privire la gradul de satisfacție a pregătirii profesionale a elevilor la stagiile de practică, formular PO-01. F-05. Chestionarul dat se aplică elevilor semestrial, este distribuit și completat de către elevii care și-au desfășurat practica în instituțiile de profil.
- Chestionarul cu privire la calitatea formării specialiștilor în viziunea angajatorilor, formular PO-01. F-06. Chestionarul se distribuie angajatorilor cu care Colegiul menține relații de colaborare (practica elevilor, angajarea absolvenților etc.), chestionarul dat se aplică anual.

După aplicarea chestionarelor are loc analiza și interpretarea rezultatelor. Membrii CEIAC centralizează datele pentru fiecare tip de chestionar.

Chestionarele se arhivează online sau pe suport de hârtie de către șef secție CEIAC.

Cadrele didactice pot primi copia chestionarelor completate de elevi pentru urmărirea evoluției proprii performanțe, facilitând identificarea măsurilor de îmbunătățire a conținutului și modului de predare a cursului sau a disciplinei generale.

Raportul privind rezultatele chestionării beneficiarilor se prezintă în CP, sau după caz, administrației Colegiului ori altor subdiviziuni. Acestea determină cerințele pe care le pot satisface în dependență de resursele disponibile și stabilesc activitățile de satisfacere a cerințelor acceptate.

9. Responsabilități

Directorul Colegiului monitorizează modul de aplicare a procedurii operaționale.

Membrii CEIAC:

- verifică chestionarele elaborate;
- elaborează chestionarele pe formulare google;
- distribuie chestionarele beneficiarilor;

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I Revizia: 1
	EVALUAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARILOR PO-01	Exemplar nr. 2
		Pag. 6 din 23

- interpretează rezultatele obținute;

Diriginții:

- instruiesc elevii și părinții privind modul de completare a chestionarelor;
- aplică chestionarele la clasă sau la ședințele cu părinții;
- comunică cu membrii CEIAC cu privire la procesul de colectare a rezultatelor.

10. Dispoziții finale

Toți factorii implicați în aplicarea procedurii sunt responsabili de modul în care ea este implementată, respectată și aplicată.

Toți participanții la aplicarea și interpretarea chestionarelor vor semna o declarație de confidențialitate.

Pentru modificarea procedurii este responsabil șef secție CEIAC.

11. Anexe

Anexa 1. Declarație de confidențialitate

Anexa 2. Registrul chestionarelor aplicate în Colegiul Pedagogic „Ion Creangă” din Bălți

Anexa 3. Chestionar cu privire la evaluarea activității didactice a profesorului la curs

Anexa 4. Chestionar cu privire la evaluarea calității disciplinelor de către elevii

Anexa 5. Chestionar cu privire la calitatea formării specialiștilor în viziunea absolvenților

Anexa 6. Chestionar cu privire la calitatea formării specialiștilor în viziunea părinților

Anexa 7. Chestionar cu privire la calitatea formării specialiștilor în viziunea angajatorilor

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I Revizia: 1
	EVALUAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARILOR PO-01	Exemplar nr. 2
		Pag. 7 din 23

Anexa 1 la PO Evaluarea satisfacției beneficiarilor

Ministerul Educației
și Cercetării al Republicii Moldova
Universitatea de Stat
„Alecu Russo” din Bălți

COLEGIUL PEDAGOGIC
„ION CREANGĂ”



Ministry of Education and
Research of the Republic of Moldova
Alecu Russo Bălți State
University

ION CREANGĂ
PEDAGOGICAL COLLEGE

MD-3121, Bălți, str. Pușkin, 38, tel.: (+373) 231 52 428, fax: (+373) 231 52 439, www.usarb.md, e-mail: cp.icreanga@gmail.com

Declarație de confidențialitate

Prezenta declarație se referă la mecanismele de evaluare pe care Comisia pentru Evaluare Internă și Asigurare a Calității le oferă beneficiarilor procesului educațional pentru a le permite să își exprime punctul de vedere privind managementul calității din Colegiul Pedagogic „Ion Creangă” din cadrul Universității de Stat „Alecu Russo” din Bălți.

Membrii Comisiei nu vor divulga altor persoane datele primite și colectate de la părțile interesate prin aplicarea chestionarelor. Datele fiind procesate și făcându-se publice doar rezultatele generale privitor la aspectul analizat.

În caz de necesitate (cu acordul coordonatorului Comisiei și a Directorului Colegiului) datele referitoare la o persoană anume se vor anunța persoanei respective față în față, fără a fi prezentate altor persoane.

În urma colectării și interpretării chestionarelor nu se vor distribui informații despre persoane concrete.

Am luat cunoștință

Nume, prenume: _____

Semnătura: _____

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I Revizia: 1
	EVALUAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARILOR PO-01	Exemplar nr. 2
		Pag. 8 din 23

Anexa 2 la PO Evaluarea satisfacției beneficiarilor

REGISTRUL
chestionarelor aplicate în Colegiul Pedagogic „Ion Creangă” din Bălți

Nr. ord.	Denumire	Formular Cod
1.	Chestionar cu privire la evaluarea activității didactice a profesorului la curs	PO-01. F-01
2.	Chestionar cu privire la evaluarea calității disciplinelor de către elevii	PO-01. F-02
3.	Chestionar cu privire la calitatea formării specialiștilor în viziunea absolvenților	PO-01. F-03
4.	Chestionar cu privire la calitatea formării specialiștilor în viziunea părinților	PO-01. F-04
5.	Chestionar cu privire la calitatea formării specialiștilor în viziunea angajatorilor	PO-01. F-05

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I Revizia: 1
	EVALUAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARILOR PO-01	Exemplar nr. 2
		Pag. 9 din 23

Anexa 3 la PO Evaluarea satisfacției beneficiarilor
PO-01. F-01

Chestionar
cu privire la evaluarea activității didactice a profesorului la curs

Dragă elev,

pentru îmbunătățirea calității procesului instructiv-educativ Comisia de asigurarea a calității din colegiu, solicită părerea ta referitor la calitatea studiilor. Nu există opinii corecte sau greșite, există diferite puncte de vedere pe care te invităm să ți le expui.

Răspunsurile tale sunt confidențiale și ele vor fi folosite pentru îmbunătățirea procesului instructiv-educativ, fără a-ți dezvălui identitatea.

Completarea chestionarului este o procedură simplă.

Citiți atent, apoi selectează varianta de răspuns care coincide cel mai mult cu părerea sau situația ta. Când este cazul, scrie opinia ta referitoare la subiectul respectiv.

1. Date generale:

1.1. Specialitatea:

- a) Educație timpurie (calificarea Educator)
- b) Educație timpurie (calificarea Asistent al educatorului)
- c) Educație timpurie (calificarea Conducător muzical)
- d) Învățământ primar

1.2. Anul de studii:

- a) I
- b) II
- c) III
- d) IV

1.3. Semestrul:

2. Numele cadrului didactic:

3. Cursul predat:

4. Evaluați profesorul, bifând unul dintre nivelele de performanță pentru fiecare afirmație:

Indicatori	Acord total	Acord parțial	Dezacord parțial	Dezacord total	Nu mă pot pronunța
Conținutul cursului a fost riguros structurat.					
Cursul a fost studiat din manuale sau / și suport de curs, prezentări electronice etc.					
Profesorul a folosit materiale didactice (ghiduri, scheme, tabele, diagrame etc.).					



PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ

Ediția: I
Revizia: 1

EVALUAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARILOR

PO-01

Exemplar nr. 2

Pag. 10 din 23

Noțiunile cheie au fost suficient explicate.					
Profesorul a utilizat diverse sarcini de învățare: rezolvare de probleme, proiecte, studii de caz, eseu etc.					
Profesorul a încurajat activismul elevilor.					
Profesorul s-a bazat pe cunoștințele anterioare ale elevilor.					
Profesorul a folosit un limbaj clar și concis.					
Expresia nonverbală a profesorului (tempoul, mimica, gestica etc.) a contribuit la înțelegerea esenței materiei.					
Profesorul a fost disponibil să răspundă la întrebările elevilor.					
Profesorul a organizat evaluările curentă și finală în corespundere cu normele etice.					
Profesorul a apreciat obiectiv rezultatele elevilor.					
Cunoștințele profesorului în domeniul disciplinei sunt vaste.					
Profesorul este deschis pentru comunicare și colaborare cu elevii.					
Profesorul a manifestat o atitudine pozitivă față de elevi.					

5. Scrieți sugestii, recomandări, opinii referitoare la îmbunătățirea ulterioară a activității cadrelor didactice ale Colegiului.

Vă mulțumim pentru colaborare!

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I Revizia: 1
	EVALUAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARILOR	Exemplar nr. 2
	PO-01	Pag. 11 din 23

Anexa 4 la PO Evaluarea satisfacției beneficiarilor
PO-01. F-02

Chestionar
cu privire la evaluarea calității disciplinelor de către elevii

Dragă elev,

pentru îmbunătățirea calității procesului instructiv-educativ, Comisia pentru evaluarea internă și asigurare a calității din Colegiu, solicită părerea ta referitor la calitatea studiilor. Nu există opinii corecte sau greșite, există diferite puncte de vedere pe care te invităm să ți le expui.

Răspunsurile tale sunt confidențiale și ele vor fi folosite pentru îmbunătățirea procesului instructiv-educativ, fără a-ți dezvălui identitatea.

Completarea chestionarului este o procedură simplă.

Citiți atent, apoi selectează varianta de răspuns care coincide cel mai mult cu părerea sau situația ta. Când este cazul, scrie opinia ta referitoare la subiectul respectiv.

1. Denumirea disciplinei: _____
2. Numele, prenumele profesorului: _____
3. **Evalueați disciplina, bifând unul dintre nivelele de performanță pentru fiecare afirmație:**

	Dezacord d total	Dezacord d parțial	Acord	Acord parțial	Acord total
Conținutul disciplinei este expus într-un mod structurat, coerent și logic.					
Obiectivele disciplinei sunt clar prezentate și realizate integral.					
Conținutul disciplinei este prezentat în mod clar și interesant.					
Disciplina predată este bine documentată (bibliografie relevantă etc.) și de actualitate.					
Manualele, ghidurile etc. sunt disponibile.					
Materialele didactice (note de curs, scheme, imagini, diagrame, diapozitive etc.) sunt variate.					
La disciplină se utilizează diferite mijloace moderne (calculator, proiector, tablă interactivă etc.).					
Profesorul implică activ elevul în procesul de predare-învățare, rezolvare de probleme, proiecte, studii de caz, jocuri de rol etc.					

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ		Ediția: I Revizia: 1
	EVALUAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARILOR PO-01		Exemplar nr. 2
			Pag. 12 din 23

4. Apreciați organizarea lucrului individual, bifând unul dintre variantele de răspuns:

	<i>Dezacor d total</i>	<i>Dezacor d parțial</i>	<i>Acord</i>	<i>Acord parțial</i>	<i>Acord total</i>
Cerințele realizării lucrului individual sunt anunțate din timp.					
Sarcinile pentru lucrul individual sunt accesibile, pe înțelesul elevilor.					
Sarcinile propuse de către profesori sunt diversificate, care duc la formarea competențelor profesionale.					
Profesorul coordonează realizarea lucrului individual (în timpul orelor, la consultații etc.).					
Profesorul oferă un feedback pozitiv și obiectiv.					
Evaluarea lucrului individual este obiectivă.					
Lucrul individual reprezintă o componentă importantă, care influențează nota finală.					
Profesorul se consultă cu elevii privitor la modalitățile de organizare a lucrului individual și a măsurilor luate pentru îmbunătățirea acestuia.					

5. Referindu-vă la procesul de evaluare, vă rugăm să apreciați următorii parametri:

	<i>Dezacor d total</i>	<i>Dezacor d parțial</i>	<i>Acord</i>	<i>Acord parțial</i>	<i>Acord total</i>
Modalitățile și criteriile de evaluare sunt anunțate din timp.					
Itemii testelor de evaluare propuse conduc spre formarea de competențe profesionale.					
Profesorul manifestă obiectivitate în evaluare și notare.					

6. Evaluați prestația cadrului didactic responsabil de curs:

	<i>Dezacor d total</i>	<i>Dezacor d parțial</i>	<i>Acord</i>	<i>Acord parțial</i>	<i>Acord total</i>



PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ

Ediția: I
Revizia: 1

EVALUAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARILOR

PO-01

Exemplar nr. 2

Pag. 13 din 23

Folosește un limbaj clar și concis.					
Înțelegerea limbajului este facilitată de explicații, exemple și demonstrații concludente.					
Încurajează elevii la participare activă la ore (să-și exprime opiniile, să pună întrebări).					
Oferă ajutor suplimentar atunci când e solicitat (consultații, îndrumări, recomandări).					
Provoacă cu idei și sarcini de învățare atractive, motivante.					
Dezvoltă la elevi gândirea critică și abilitatea de a rezolva probleme practice din domeniul profesional.					
Profesorul manifestă atitudine pozitivă față de elevi.					
Respectă etica profesională.					

7. Dați o apreciere generală calității disciplinei:

- a) foarte bine
- b) bine
- c) satisfăcător
- d) slab
- e) foarte slab

8. Notați aspectele pozitive pe care le apreciați la această disciplină:

- a) metode de predare interactive
- b) adaptarea conținutului la domeniul de formare profesională
- c) modalitățile de evaluare relevante
- d) utilizarea eficientă a tehnologiilor informaționale în procesul de predare-învățare-evaluare
- e) altele (indicați):

Vă mulțumim pentru colaborare!

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I Revizia: 1
	EVALUAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARILOR PO-01	Exemplar nr. 2
		Pag. 14 din 23

Anexa 5 la PO Evaluarea satisfacției beneficiarilor
PO-01. F-03

Chestionar

cu privire la calitatea formării specialiștilor în viziunea absolvenților

Colegiul Pedagogic „Ion Creangă” din cadrul Universității de Stat „Alecu Russo” din Bălți realizează un studiu despre calitatea pregătirii specialiștilor. Vă rugăm să aveți bunăvoința de a colabora la acest studiu, răspunzând la întrebările propuse cu cea mai mare precizie. Răspunsurile Dvs. vor rămâne strict confidențiale.

Chestionarul conține diferite tipuri de întrebări. Pentru întrebările care conțin mai multe variante de răspuns alegeți răspunsul/răspunsurile care reflectă cel mai bine opinia Dvs. În cazul întrebărilor deschise vă rugăm să formulați succint răspunsurile Dvs.

- De ce ați ales Colegiul Pedagogic „Ion Creangă” din cadrul Universității de Stat „Alecu Russo” din Bălți pentru a vă face studiile? Alegeți, prin bifare, nu mai mult de *trei* poziții.**
 - calitatea instruirii
 - cadrele didactice sunt competente
 - urmez tradițiile familiei
 - colegiul este situat aproape de casă
 - taxa de studii nu este mare
 - mi-au recomandat profesorii din gimnaziu
 - alte (indicați) _____
- Condițiile de învățare în Colegiu le considerați drept:**
 - bune
 - satisfăcătoare
 - nici bune, nici satisfăcătoare
 - mai degrabă nesatisfăcătoare decât satisfăcătoare
 - nesatisfăcătoare
- Dacă la întrebarea nr. 2 ați indicat una din pozițiile 3-5, atunci Vă rugăm să precizați care condiții nu V-au satisfăcut:**
 - gradul de profesionalism al cadrelor didactice
 - baza tehnico-materială
 - relațiile profesor-student
 - corelarea slabă a procesului de formare profesională cu necesitățile pieței forței de muncă
 - modalitățile de efectuare a stagiilor de practică
 - metodologia evaluării rezultatelor învățării

Alte condiții (indicați) _____



PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ

Ediția: I
Revizia: 1

EVALUAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARILOR PO-01

Exemplar nr. 2

Pag. 15 din 23

4. Pregătirea profesională în cadrul specializării obținute a fost eficientă?

- a) în mare măsură
- b) în măsură medie
- c) în mică măsură
- d) deloc

5. Considerați suficiente cunoștințele teoretice și practice obținute la colegiu pentru profesie?

- a) da
- b) nu
- c) parțial

Dacă nu / parțial, ce domeniu ar trebui îmbunătățit?

6. Cum apreciați gradul de pregătire al Dvs. pentru inserția pe piața muncii?

- a) foarte înalt
- b) înalt
- c) nu prea înalt
- d) insuficient
- e) nu pot răspunde.

7. Care sunt, în opinia Dvs., cele mai importante *trei criterii* care determină calitatea pregătirii specialiștilor în Colegiu?

- a) condițiile de învățare
- b) prestația/gradul de pregătire al cadrelor didactice
- c) motivarea elevilor
- d) efortul depus de studenți
- e) modalitățile de evaluare utilizate în Colegiu
- f) relațiile profesor-elev
- g) altele _____

8. În ce măsură gradul de profesionalism al corpului didactic a corespuns așteptărilor Dvs.?

- a) în mare măsură
- b) în mică măsură
- c) nu a corespuns deloc
- d) nu pot răspunde

9. Precizați, bifând, care dintre calitățile cadrelor didactice le considerați cele mai importante pentru pregătirea calitativă a specialiștilor (indicați nu mai mult de *trei poziții*):

- a) calitățile umane (deschidere, bunăvoință, receptivitate, respectul față de studenți)
- b) cunoașterea temeinică a materiei predate
- c) cultura comunicării

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I Revizia: 1
	EVALUAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARILOR PO-01	Exemplar nr. 2
		Pag. 16 din 23

- d) măiestria pedagogică (expunerea materiei, utilizarea metodelor active, trezirea interesului față de unitatea de curs predată etc.)
- e) orientarea la folosirea materiei predate în viitoarea activitate profesională
- f) exigența
- g) obiectivitatea evaluării
- h) cointeresarea în succesul elevilor
- i) altele

10. În continuare, Vă rugăm să evaluați în ce măsură Colegiul a contribuit la formarea următoarelor dimensiuni ale procesului de instruire profesională, solicitate de piața muncii:

Variantele de apreciere sunt aceleași pentru toate enunțurile:

1=1 punct: insuficient, complet neadecvat, cu un impact negativ

2=2 puncte: slab, puțin acceptabil

3=3 puncte: nivel mediu, admisibil

4=4 puncte: bun, satisfăcător, un impact pozitiv

5=5 puncte: excelent, un impact pozitiv puternic

Nr. crt.	Criterii de apreciere	1	2	3	4	5
1.	Nivelul de pregătire teoretică a absolvenților					
2.	Abilitățile practice, capacitatea de a soluționa probleme ce țin de profilul specializării					
3.	Abilitățile creative, participative ale absolvenților					
4.	Aptitudini de comunicare, comportament social					
5.	Nivelul de posedare a tehnologiilor informaționale, soft-urilor specializate					
6.	Încrederea și siguranța profesională a absolvenților universității					
7.	Nivelul de posedare a instrumentarului legislativ-normativ în domeniul specialității și profilului de activitate					
8.	Gradul de actualizare a instruirii profesionale a absolvenților, corespunderea cerințelor pieței muncii și priorităților europene					

11. În ce măsură structura programelor de studii/planurilor de învățământ au corespuns așteptărilor Dvs.?

- a) în mare măsură
- b) în mică măsură
- c) nu au corespuns deloc

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I Revizia: 1
	EVALUAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARILOR PO-01	Exemplar nr. 2
		Pag. 18 din 23

- d) definirea listei de competențe și abilități pe care angajatorii se așteaptă să le găsească la nivelul unui absolvent-potențial viitor angajat
- e) creșterea gradului de transparență în procesul decizional
- f) consolidarea legăturii dintre teorie și practică
- g) depășirea fenomenelor indezirabile în relația „profesor-elev”
- h) Altele

18. Dacă doriți, aduceți informații suplimentare asupra conținutului chestionarului (cum poate fi îmbunătățită calitatea pregătirii specialiștilor la colegiu, care sunt problemele, obstacolele etc.). Nu ezitați să Vă pronunțați, dacă dispuneți de unele sugestii!

19. În final, Vă rugăm să ne oferiți unele informații suplimentare:

1. Sexul:

- a) M
- b) F.

2. Ați fost elev:

- a) bugetar
- b) ați achitat taxa de studii.

3. Specialitatea:

- e) Educație timpurie (calificarea Educator)
- f) Educație timpurie (calificarea Asistent al educatorului)
- g) Educație timpurie (calificarea Conducător muzical)
- h) Învățământ primar

Vă mulțumim pentru colaborare!

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I Revizia: 1
	EVALUAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARILOR PO-01	Exemplar nr. 2
		Pag. 19 din 23

Anexa 6 la PO Evaluarea satisfacției beneficiarilor
PO-01. F-04

Chestionar
cu privire la calitatea formării specialiștilor în viziunea părinților

Stimați părinți,

pentru îmbunătățirea calității procesului instructiv-educativ, Vă rugăm respectuos să Vă expuneți părerea cu privire la starea de bine a copiilor Dvs și a profesionalismului cadrelor didactice. Vă invităm să Vi le expuneți cu maximă precizie și sinceritate.

Răspunsurile Dvs sunt confidențiale și ele vor fi folosite pentru îmbunătățirea activității Colegiului.

Completarea chestionarului este o procedură simplă.

Citiți atent, apoi selectați varianta care coincide cel mai mult cu părerea sau situația Dvs. Când este cazul, scrieți opinia Dvs referitoare la subiectul respectiv.

1. Date generale:

a) vârsta:

- mai puțin de 35 de ani;
- între 30 și 50 ani;
- peste 50 ani.

b) ocupația: _____

c) Durata interacțiunii Dvs cu Colegiu:

- 1 an;
- 2 ani;
- 3 ani.

2. De ce ați optat pentru studiile copilului Dvs la acest Colegiu?

- a) a fost decizia copilului;
- b) pentru a obține o profesie;
- c) pentru a susține examenele de Bacalaureat;
- d) alte variante
(indicați) _____

3. În ce măsură sunteți satisfăcut de următoarele aspecte ale vieții școlare?

	În mare măsură	În măsură medie	În măsură mică	Nu sunt mulțumit
1. Relațiile cu dirigințele și administrația Colegiului				



PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ

Ediția: I
Revizia: 1

EVALUAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARILOR

PO-01

Exemplar nr. 2

Pag. 20 din 23

Comunicarea între Dvs și diriginte este eficientă.				
Sunteți informat despre performanțele educaționale ale copilului Dvs.				
Dirigintele este receptiv la opiniile, recomandările, sugestiile părinților.				
Sunteți motivat de către diriginte și administrație să Vă implicați în activități ce contribuie la îmbunătățirea performanței școlare a copilului Dvs.				
Relațiile dintre copilul Dvs și diriginte sunt bune.				
Regulile impuse de Regulamentul intern de organizare și funcționare a Colegiului sunt corecte și eficiente.				
Sunteți mulțumit de respectul arătat de conducerea Colegiului față de Dvs și față de copilul Dvs.				
Administrația este receptivă la problemele Dvs.				
2. Procesul educațional				
Sunteți mulțumit de calitatea procesului educațional oferit de cadrele didactice.				
Atmosfera psiho-emoțională este favorabilă dezvoltării armonioase a copilului Dvs.				
Cadrele didactice aplică metode educaționale eficiente la lecțiile sale.				
Cadrele didactice folosesc tehnologiile informaționale pentru a eficientiza procesul educațional.				
Cadrele didactice evaluează obiectiv performanța școlară a copilului Dvs.				
Copilul Dvs beneficiază de o abordare diferențiată în cadrul orelor.				
Cadrele didactice folosesc un limbaj științific și deontologic adecvat în raport cu copilul Dvs.				



PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ

Ediția: I
Revizia: 1

EVALUAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARILOR

PO-01

Exemplar nr. 2

Pag. 21 din 23

Cadrele didactice realizează diverse activități extrașcolare ce au drept scop îmbunătățirea performanțelor elevilor.				
3. Dotarea materială și siguranța copilului				
Sunteți mulțumit de starea de curățenie din instituție.				
Sălile de clasă sunt dotate cu echipamente și materiale didactice necesare.				
Copilul Dvs este în siguranță în incinta Colegiului.				
Copiii au acces la o varietate de resurse informaționale (Biblioteca Științifică a USARB, mediateca).				
Sunteți mulțumit de ritmul cu care accesează copilul Dvs aceste resurse.				
Sunteți mulțumiți de condițiile de trai din cămin (utilitățile: energie electrică, energie termică, bucătărie, grup sanitar).				
Sunteți mulțumit de comportamentul și atitudinea personalului din cămin (intendent, portar, pedagog social) față de copilul Dvs.				

4. Ați recomanda și altor persoane să-și aducă copiii la studii în Colegiul respectiv?
- a) da
b) nu
5. Scrieți sugestii, recomandări, opinii referitoare la îmbunătățirea ulterioară a activității Colegiului.

Vă mulțumim pentru colaborare!

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I Revizia: 1
	EVALUAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARILOR PO-01	Exemplar nr. 2
		Pag. 22 din 23

Anexa 7 la PO Evaluarea satisfacției beneficiarilor
PO-01. F-05

Chestionar
cu privire la calitatea formării specialiștilor în viziunea angajatorilor

Stimați parteneri,

Colegiul Pedagogic „Ion Creangă” din cadrul Universității de Stat „Alecu Russo” din Bălți realizează un studiu despre calitatea pregătirii specialiștilor. Vă rugăm să aveți bunăvoința de a colabora la acest studiu, răspunzând la întrebările propuse cu cea mai mare precizie.

Răspunsurile Dvs sunt confidențiale și ele vor fi folosite pentru îmbunătățirea activității Colegiului.

Completarea chestionarului este o procedură simplă.

Citiți atent, apoi selectați varianta care coincide cel mai mult cu părerea sau situația Dvs. Când este cazul, scrieți opinia Dvs referitoare la subiectul respectiv.

1. Instituția de învățământ

2. Vă declarați mulțumiți de pregătirea generală a elevilor/absolvenților Colegiului?

da	nu	parțial
----	----	---------

3. Considerați suficiente cunoștințele teoretice ale elevilor/absolvenților Colegiului pentru activitatea de bază desfășurată în cadrul instituției?

da nu parțial

4. Considerați suficiente abilitățile practice ale elevilor/absolvenților Colegiului pentru activitatea de bază desfășurată în cadrul instituției?

da nu parțial

5. Enumerați 3 aspecte forte ale pregătirii profesionale a elevului/absolventului din cadrul Colegiului:

1.	
2.	
3.	

6. Care credeți că sunt principalele neajunsuri manifestate de către elevii/absolvenții Colegiului. Enumerați 3 aspecte:

1.	
2.	
3.	

7. Considerați optim raportul între pregătirea teoretică și cea practică oferită elevilor/absolvenților în cadrul programului de formare profesională în cadrul Colegiului?

da nu parțial



PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ

Ediția: I
Revizia: 1

EVALUAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARILOR PO-01

Exemplar nr. 2

Pag. 23 din 23

8. Ce recomandări aveți pentru sistemul de management al calității din Colegiu pentru creșterea gradului de pregătire profesională a elevilor/absolvenților la nivel cu cerințele pieții muncii? Enumerați 3 aspecte.

1.	
2.	
3.	

9. Enumerați care 3 competențe profesionale pe care le așteptați de la elevii/absolvenții Colegiului, potențiali angajați ai instituției Dvs.

1.	
2.	
3.	

10. Scrieți sugestii, recomandări, opinii referitoare la îmbunătățirea ulterioară a activității Colegiului.

Vă mulțumim pentru colaborare!