	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	FPC.ACR.PFPC-776
		Președintele comisiei de evaluare externă	Căpățînă Sofia

Raport de evaluare externă

În vederea **acreditării** programului de formare continuă **COAFOR-COAFEZĂ**, de organizare cu frecvență, la cererea depusă de **AO „Insula Speranțelor”** pe data de 02.11.2022, în baza dosarului FPC.ACR.PFPC-776, a informațiilor prezentate de instituția de învățământ în raportul de autoevaluare, a dovezilor aduse și a constatărilor făcute în timpul vizitei de evaluare externă din data de 09-10 martie 2023.

Raportul de evaluare externă a fost elaborat de membrii comisiei de evaluare externă, aprobată la ședința Consiliului de conducere al ANACEC din 27.01.2023, proces-verbal nr. 83

Președinte: CĂPĂȚÎNĂ SOFIA

Membru: CHRISANOVA AURICA

Membru: MOROZAN RAISA

Membru: BULICANU ION



Cuprins


Standard de acreditare 1. Politici pentru asigurarea calității	4
Criteriul 1.1. Cadrul normativ, strategii și politici de asigurare a calității	4
1.1.1. Statutul juridic al instituției vs. realizarea programului de formare continuă	4
1.1.2. Strategii și politici de asigurare a calității programului de formare continuă	4
Standard de acreditare 2. Proiectarea și aprobarea programelor de formare continuă	5
Criteriul 2.1. Proiectarea și aprobarea programului de formare continuă.....	5
2.1.1. Cadrul general de proiectare și aprobare a programului de formare continuă.....	5
Criteriul 2.2. Conținutul programului de formare continuă.....	6
2.2.1. Misiunea, obiectivele și planul de învățământ la programul de formare continuă	6
2.2.2. Curricula pe discipline.....	6
2.2.3. Relevanța programului de formare continuă	7
Standard de acreditare 3. Învățarea, predarea și evaluarea centrate pe formabil	7
Criteriul 3.1. Procesul de predare-învățare.....	8
3.1.1. Organizarea procesului de predare-învățare.....	8
3.1.2. Centrarea pe formabil a metodelor de predare-învățare	8
3.1.3. Utilizarea instrumentelor TIC în procesul de predare-învățare-evaluare	8
Criteriul 3.2. Evaluarea rezultatelor învățării.....	9
3.2.1. Organizarea procesului de evaluare.....	9
3.2.2. Documentarea rezultatelor	10
Standard de acreditare 4. Înscrierea, evoluția, recunoașterea și dobândirea de certificări de către formabili 10	
Criteriul 4.1. Înscrierea la programul de formare continuă	10
4.1.1. Existența și aplicarea procedurilor de atragere și înscriere la programul de formare continuă	10
4.1.2. Accesul grupurilor dezavantajate și a persoanelor cu cerințe educaționale speciale la programul de formare continuă	11
Criteriul 4.2. Progresul formabililor	12
4.2.1. Finalizarea cu succes a programului de formare continuă	12
Criteriul 4.3 Recunoașterea și dobândirea certificării	13
4.3.1. Conferirea certificatului ce atestă finalizarea programului de formare continuă	13
Standard de acreditare 5. Personalul didactic	14
Criteriul 5.1. Recrutarea și administrarea personalului didactic	14
5.1.1. Planificarea și recrutarea personalului didactic pentru programul de formare continuă	14
5.1.2. Calificarea profesională a personalului didactic	14
Criteriul 5.2. Dezvoltarea personalului didactic	15
5.2.1. Măsuri de dezvoltare a personalului didactic.....	15
5.2.2. Planificarea și realizarea activității metodice a personalului didactic	15
Standard de acreditare 6. Resurse de învățare și sprijin pentru formabili	16
Criteriul 6.1. Personal administrativ și auxiliar.....	16
6.1.1 Planificarea și coordonarea activității personalului administrativ și auxiliar	16
Criteriul 6.2. Resurse materiale	16
6.2.1. Existența și utilizarea spațiilor educaționale	16
6.2.2. Dotarea și accesibilitatea spațiilor educaționale	17
Criteriul 6.3. Resurse financiare	18
6.3.1. Finanțarea procesului educațional.....	18
Criteriul 6.4. Asigurarea socială a formabililor	18
6.4.1. Asigurarea formabililor cu servicii sociale.....	18
Standard de acreditare 7. Managementul informației	19
Criteriul 7.1. Sistemul informațional.....	19
7.1.1. Existența și funcționarea sistemului de gestionare a informației.....	19
Standard de acreditare 8. Informații de interes public	20
Criteriul 8.1. Transparența informațiilor de interes public.....	20
8.1.1. Transparența informației cu privire la programul de formare continuă.....	20
Standard de acreditare 9. Monitorizarea continuă și evaluarea periodică a programelor de formare continuă	20
Criteriul 9.1. Monitorizarea și evaluarea periodică a programului de formare continuă	21
9.1.1. Monitorizarea și revizuirea ofertei educaționale și a programului de formare continuă	21
9.1.2. Monitorizarea proceselor de predare-învățare-evaluare	21
9.1.3. Evaluarea programului de formare continuă de către formabili, absolvenți, angajatori și alți beneficiari	22
Standard de acreditare 10. Asigurarea externă a calității în mod ciclic	22
Criteriul 10.1. Asigurarea externă a calității	22
10.1.1. Executarea dispozițiilor și recomandărilor Ministerului Educației și Cercetării și a altor instituții publice	22

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	FPC.ACR.PFPC-776
--	-----------------------------------	-----------------	------------------

10.1.2. Realizarea observațiilor, recomandărilor și deciziilor formulate în baza evaluării externe de către Agenția Națională de Asigurare a Calității în Educație și Cercetare/alte Agenții de Asigurare a Calității 23

Concluzii generale 24

Recomandarea comisiei de evaluare externă:..... 25

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	FPC.ACR.PFPC-776
---------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------	-----------------	------------------

Standard de acreditare 1. Politici pentru asigurarea calității

Instituțiile dispun de politici pentru asigurarea calității care sunt publice și sunt parte a managementului lor strategic. Actorii interni dezvoltă și implementează aceste politici prin intermediul unor structuri și procese adecvate, implicând în același timp, și actori externi.


Criteriul 1.1. Cadrul normativ, strategii și politici de asigurare a calității

1.1.1. Statutul juridic al instituției vs. realizarea programului de formare continuă

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> Statutul Organizației Obștești Insula Speranțelor; Extrasul din Registrul de stat a persoanelor juridice din 04.03.2022; Certificatul de înregistrare a organizației necomerciale Asociație Obștească "Insula Speranțelor"; Autorizație sanitară pentru funcționare 014193/2022/528 din 26.03.2022 valabilă până la 31.12.2025; Certificatul de evaluare externă a calității nr. 000223 eliberat pe 10 decembrie 2018; Organigrama cursurilor de formare profesională "Insula Speranțelor"; Programul de dezvoltare strategică a instituției pentru 2019-2023; Regulamentul cursurilor de formare profesională Asociație Obștească "Insula Speranțelor"; Interviu cu managerul instituției. 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<p>Asociația Obștească "Insula Speranțelor" este persoană juridică necomercială, înregistrată în Registrul de stat al organizațiilor necomerciale al Ministerului Justiției, numărul de identificare de stat – 1011620002515, numărul de înregistrare – 0648, dispune de ștampilă și logo, de conturi bancare. Cadrul de funcționare a programului de formare continuă este conform cerințelor legale. Prestatorul de servicii educaționale de formare continuă deține autorizație sanitară de funcționare și actul juridic care confirmă respectarea normelor de securitate antiincendiară, eliberat de organele competente.</p> <p>Programul de formare profesională continuă Coafor/coafeză a fost acreditat condiționat în anul 2018.</p> <p>Cadrul de funcționare al programului de formare continuă Coafor/coafeză este conform cerințelor legale.</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	<p>1,0 – cadrul de funcționare al programului de formare continuă este conform cerințelor legale.</p> <p>Standard de evaluare minim obligatoriu:</p> <p>Cadrul de funcționare a programului de formare continuă este conform cerințelor legale.</p> <p>Prestatorul de servicii educaționale de formare continuă deține autorizație sanitară de funcționare și actul juridic care confirmă respectarea normelor de securitate antiincendiară, eliberat de organele competente.</p>	Ponderea (puncte) 3,0	Punctajul acordat 3,0
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

1.1.2. Strategii și politici de asigurare a calității programului de formare continuă

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> Planuri de activitate anuale de Asociației Obștești „Insula Speranțelor” pentru anul 2021, 2022; Strategia de dezvoltare a Asociației Obștești „Insula Speranțelor” pentru perioada 2019–2023; Interviu cu managerul instituției; Interviu cu cadrele didactice. 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<p>Managementul calității este o componentă definitorie a politicii AO „Insula Speranțelor” și constituie o pârghie esențială pentru realizarea misiunii acesteia și satisfacerea cerințelor și așteptărilor pieței muncii, partenerilor și beneficiarilor. Actualmente implementarea politicii de asigurare și îmbunătățire continuă a calității este la nivel și se desfășoară în baza prevederilor legislației în vigoare privind formarea profesională continuă: acte internaționale, strategii naționale.</p> <p>Asigurarea calității în formarea profesională în cardul AO "Insula Speranțelor" constituie o preocupare permanentă a conducerii cursurilor. Pe toată perioada de activitate a cursurilor, de</p>		

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	FPC.ACR.PFPC-776
---------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------	-----------------	------------------

	<p>la înființarea lor și până în prezent, accentul este pus pe îmbunătățirea calității procesului de formare profesională, instruirea la locul de muncă și ca urmare – pregătirea specialiștilor apropiat de așteptările angajatorilor, ce-i vor permite să se angajeze imediat, după absolvirea cursurilor, în câmpul muncii.</p> <p>Obiectivele programului de formare continuă Coafor/coafeză sunt corelate cu strategia și politicile instituționale de asigurare și îmbunătățire continuă a calității, care sunt asumate și comunicate tuturor părților interesate.</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – obiectivele programului de formare continuă sunt corelate cu strategia și politicile instituționale de asigurare și îmbunătățire continuă a calității, care sunt asumate și comunicate tuturor părților interesate.	Ponderea (puncte) 3,0	Punctajul acordat 3,0
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			


Standard de acreditare 2. Proiectarea și aprobarea programelor de formare continuă

Instituțiile dispun de procese de proiectare și aprobare a programelor de formare continuă. Programele de formare continuă sunt proiectate în așa fel, încât să atingă obiectivele pentru care au fost create incluzând rezultatele învățării.

Criteriul 2.1. Proiectarea și aprobarea programului de formare continuă

2.1.1. Cadrul general de proiectare și aprobare a programului de formare continuă

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> • Programul de formare profesională continuă Coafor/Coafeză, aprobat AO Insula Speranțelor Proces-verbal nr.6 din 17.06.2022, coordonat de Ministerul Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova; • Clasificatorul ocupațiilor din Republica Moldova (CORM 006-2021); • Nomenclatorul domeniilor de formare profesională al meseriilor/profesiilor (HG nr. 425 din 03.07.2015); • Interviu cu managerul instituției. 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<p>Denumirea programului de formare profesională continuă Coafor/Coafeză, corespunde Clasificatorul ocupațiilor din Republica Moldova, Nomenclatorul domeniilor de formare profesională al meseriilor/profesiilor și Regulamentul cu privire la formarea continuă a adulților. AO „Insula Speranțelor” respectă cerințele cadrului normativ și dispune de procese de proiectare și aprobare a Programului de Formare Profesională Continuă.</p> <p>Programul de formare continuă conține toate elementele proiective și structurale: partea descriptivă, plan de învățământ, curriculum și este coordonat de Ministerul Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova.</p> <p>Programului de formare continuă este revizuit periodic în vederea îmbunătățirii conținutului. Dovezi de consultare a părților interesate în dezvoltarea programului de formare continuă nu au fost prezentate.</p> <p>Programul de formare continuă Coafor/Coafeză a fost ajustat la cerințele Metodologiei de elaborare a programelor de formare profesională a adulților și a curriculum-ului în cadrul învățării pe tot parcursul vieții, aprobată prin OMEC nr.93 din 08.02.2023.</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – conținutul programului de formare continuă este proiectat și aprobat în conformitate cu cerințele cadrului normativ.	Ponderea (puncte) 3,0	Punctajul acordat 3,0
Puncte tari			
Recomandări	✓ Planificarea procedurilor de modernizare și îmbunătățire a programului de formare profesională.		
Arii de îmbunătățire obligatorii			

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	FPC.ACR.PFPC-776
---------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------	-----------------	------------------


Criteriul 2.2. Conținutul programului de formare continuă

2.2.1. Misiunea, obiectivele și planul de învățământ la programul de formare continuă

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> Programul de formare profesională continuă Coafor/Coafeză, aprobat AO Insula Speranțelor, proces-verbal nr.6 din 17.06.2022 coordonat de Ministerul Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova; Ordin al MEC nr.93, din 08.02.2023, cu privire la aprobarea Metodologiei de elaborare a programelor de formare profesională a adulților; Interviu cu managerul instituției. 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<p>Obiectivul fundamental al prezentului program este de a oferi o bază teoretică și practică aprofundată, care să permită beneficiarilor să-și formeze și exerseze setul de competențe necesare pentru inserția profesională în domeniul de activitate ales. Strategiile naționale, realitățile și tendințele din domeniul programului de formare profesională continuă nu sunt reflectate în Raportul de autoevaluare.</p> <p>Repartizarea unităților de curs și ponderea acestora în componenta formativă a planului de învățământ duce la realizarea obiectivelor programului de formare profesională.</p> <p>Planul de învățământ este structurat pe module și este asigurat cu curriculumul modular. Programul de formare profesională continuă Coafor/Coafeză include: la profesia coafor / coafeză – 2 luni (300 ore / 10 credite) și coafor / coafeză – 5 luni (720 ore/24 credite). Numărul total de ore este divizat în ore cu contact direct și studiu individual ghidat de profesor(50:50) Instruirea este în limba română, cu frecvență fizică.</p> <p>Programul de formare continuă este coordonat de Ministerul Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova.</p> <p>Periodic are loc modernizarea și îmbunătățirea programului de formare profesională continuă și a planului de studii. Planul de învățământ este structurat pe module și este asigurat cu curriculumul modular.</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – misiunea, obiectivele și finalitățile programului de formare continuă sunt racordate la realitățile și tendințele din domeniu și la strategiile de dezvoltare a prestatorului de servicii educaționale.	Ponderea (puncte) 3,0	Punctajul acordat 3,0
	1,0 – planul de învățământ asigură realizarea misiunii și obiectivelor programului de formare continuă.	3,0	3,0
Puncte tari			
Recomandări	✓ Încheierea contractelor/acordurilor de colaborare în vederea proiectării și îmbunătățirii programului de formare profesională, adaptarea lui la necesitățile și tendințele din domeniu.		
Arii de îmbunătățire obligatorii			

2.2.2. Curricula pe discipline

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> Programul de formare profesională continuă Coafor/Coafeză, aprobat AO Insula Speranțelor, proces-verbal nr.6 din 17.06.2022, coordonat de Ministerul Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova; Curriculum Coafor/Coafeză, aprobat la Consiliul metodic din 17.06.2022; Ordin nr.11 din 12.11.2021 cu privire la aprobarea Clasificatorului Ocupațiilor din Republica Moldova; Interviu cu managerul instituției; Interviu cu cadrele didactice; Interviu cu formabilii (actuali și foști) 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<p>Curriculumul modular corespunde prevederilor teoriei curriculare, este elaborat de A. Șcurcenco, hairstylist, meșter-modelier și este compus din 7 module:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Imaginea și riscurile profesionale ale coaforului -30 ore; - Îngrijirea părului 60 ore; - Coafarea părului 120 ore; - Executarea frizurilor de damă 240 ore; - Vopsirea părului 120 ore; - Modelarea coafurilor pe păr lung 90 ore; - Branding profesional 60 ore. <p>Curricula include tematica orelor teoretice și a orelor practice. Lucrul individual al formabilului este reflectat în curricula și corespunde volumului stabilit în planul de învățământ în proporție</p>		

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	FPC.ACR.PFPC-776
---------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------	-----------------	------------------


	<p>1:2. Curricula a fost elaborată conform cerințelor stabilite de ISO 29990:2010/2016, de CNC, Cadru European al calificărilor adoptat de Parlamentul European și Consiliu la 23.04.2008, Clasificatorul ocupațiilor din Republica Moldova. Formabilii se pot familiariza cu programele curriculare, cu obiectivele disciplinei care sunt afișate pe site-ul http://insula.md/section/courses. Strategiile didactice sunt proiectate în vederea realizării finalităților specifice modulelor de studiu și sunt orientate spre învățarea activă a formabilului. Finalitățile de studii enumerate în curricula programului sunt formulate pe cele trei nivele de competență: cunoaștere, aplicare și integrare, procesul de predare-învățare este construit astfel, ca să urmărească nivelele de complexitate.</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – curricula pe discipline contribuie la formarea competențelor proiectate.	Ponderea (puncte) 3,0	Punctajul acordat 3,0
Puncte tari			
Recomandări	✓ Extinderea numărului de ore pentru modulul Coafarea părului, reieșind din faptul că Programul de formare continuă este Coafor/coafeză.		
Arii de îmbunătățire obligatorii			

2.2.3. Relevanța programului de formare continuă

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> • Programul de formare profesională continuă Coafor/Coafeză, aprobat AO Insula Speranțelor proces-verbal nr.6 din 17.06.2022, coordonat de Ministerul Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova; • Contract cu privire la prestarea serviciilor de frizerie, din 01.02 2022, Primăria s. Budești, primar N. Costiuc; • Interviu cu managerul instituției; • Interviu cu cadrele didactice. 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<p>Programul de Formare Profesională Continuă Coafor/Coafeză reflectă în totalitate necesitățile pieței muncii și tendințele din domeniu în corespundere cu Clasificatorul ocupațiilor și standardele ocupaționale. Programul de formare profesională ia în considerație și reflectă tendințele în domeniul lucrărilor de frizerie. Analiza rezultatelor consultării părților interesate, prin chestionare de evaluare a nevoilor de formare și a eficienței programului de formare profesională Coafor/coafeză, conduce către concluzia: formabilii sunt consultați privitor la formele de organizare a activităților didactice, prin aprecierea individuală a relevanței disciplinelor studiate în raport cu obiectivele programului. Rezultatele consultării formabililor se analizează și se aplică în scopul îmbunătățirii procesului de predare-învățare. Capacitatea de școlarizare la programul Coafor/Coafeză este de 60 persoane.</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – programul de formare continuă reflectă necesitățile pieței muncii și tendințele din domeniu.	Ponderea (puncte) 3,0	Punctajul acordat 3,0
Puncte tari			
Recomandări	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Interesarea agenților economici în evaluarea programelor de formare profesională; ✓ Evaluarea nivelului de satisfacție în rândul angajatorilor față de programul de formare profesională. 		
Arii de îmbunătățire obligatorii			

Standard de acreditare 3. Învățarea, predarea și evaluarea centrate pe formabil

Instituțiile asigură că programele de formare continuă sunt oferite în așa fel, încât încurajează formabilii să aibă un rol activ în crearea proceselor de învățare, iar evaluarea formabililor reflectă această abordare.

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	FPC.ACR.PFPC-776
---------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------	-----------------	------------------

Criteriaul 3.1. Procesul de predare-învățare

3.1.1. Organizarea procesului de predare-învățare


Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> Regulamentul de organizare și desfășurare a procesului didactic AO Insula Speranțelor, pentru anul de studiu 2022-2023, coordonat și aprobat 02.09.2022, director L. Bulah; Curriculum Coafor/Coafeză, aprobat la Consiliul metodic din 17.06.2022; Orarul activităților didactice; Registreele grupei de formabili nr.26; Interviu cu managerul instituției; Interviu cu cadrele didactice; Interviu cu formabilii (actuali și foști). 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<p>Formele de organizare a activităților didactice se realizează conform modelului profesor-proces-audient. Procesul de instruire este organizat pe module. Modulul include în sine partea teoretică și partea practică. După însușirea fiecărui modul, se susține un test formativ de verificare a însușirii părții teoretice și se realizează o sarcină practică.</p> <p>Orarul activităților didactice este afișat pe avizierul plasat lângă sala de studii și este respectat. Activitățile didactice desfășurate cu formabilii sunt consultate cu cadrele didactice. Registreele grupelor de formabili sunt completate și se duce evidența frecvenței orelor.</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	<p>1,0 – organizarea procesului de predare-învățare corespunde în totalitate cerințelor regulamentare.</p> <p>Standard de evaluare minim obligatoriu: Organizarea procesului de predare-învățare corespunde cerințelor regulamentare.</p>	Pondere (puncte) 3,0	Punctajul acordat 3,0
Puncte tari	✓ Existența personalului calificat capabil să organizeze procesul de formare continuă.		
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

3.1.2. Centrarea pe formabil a metodelor de predare-învățare

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> Proiect didactic al lecției practice, gr.26, profesor V. O.; Ghid de utilizare a tehnologiilor informaționale, metodelor interactive de predare-învățare în procesul de studii; Interviu cu cadrele didactice; Interviu cu formabilii (actuali și foști). 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<p>Metodele de predare-învățare utilizate sunt preponderent centrate pe formabil, în corespundere cu ISO, recomandărilor din ghidurile de specialitate. În proiectarea modulelor se aplică un spectru larg de metode de predare-învățare, centrate pe formabil: problematizarea, algoritimizarea, instruirea asistată de calculator, predarea reciprocă, experimentul, demonstrația, analiza.</p> <p>La programul de formare profesională continuă Coafor/coafeză, nu au fost înregistrați persoane cu cerințe educaționale speciale.</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	<p>1,0 – metodele de predare - învățare utilizate sunt preponderent centrate pe formabil.</p>	Pondere (puncte) 3,0	Punctajul acordat 3,0
Puncte tari			
Recomandări	✓ Revizuirea și completarea proiectelor didactice cu includerea unor metode interactive de predare-învățare centrate pe formabili.		
Arii de îmbunătățire obligatorii			

3.1.3. Utilizarea instrumentelor TIC în procesul de predare-învățare-evaluare

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> Ghid de utilizare a instrumentelor TIC în organizarea și desfășurarea procesului de predare-învățare-evaluare; Facturi ce demonstrează proveniența mijloacelor TIC și apartenența lor prestatorului de servicii educaționale; Totalitatea mijloacelor TIC (18 calculatoare, 4 laptopuri, proiector BENQ, ecran pentru
------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------


	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	FPC.ACR.PFPC-776
---------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------	-----------------	------------------

	proiector; <ul style="list-style-type: none"> • Interviuri cu cadrele didactice; • Interviuri cu formabilii (actuali și foști); • Vizitarea spațiilor educaționale. 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	Personalul didactic, ce asigură programul de formare Coafor/coafeză, utilizează în afară de metodele tradiționale de predare-învățare-evaluare și diverse instrumente și metode TIC: PPT; softuri educaționale. Inclusiv e-mail: fiecare grupă academică își creează o grupă Viber prin care comunică cu profesorii; rețelele de socializare, cu o pondere tot mai mare în comunicarea profesori-formabili. Utilizarea instrumentelor TIC permite eficientizarea procesului de predare-învățare-evaluare, prin formarea unei baze de date disponibilă pentru formabili.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – instrumentele TIC se utilizează în mare măsură în procesul de predare-învățare-evaluare în cadrul programului de formare continuă.	Ponderea (puncte) 3,0	Punctajul acordat 3,0
Puncte tari			
Recomandări	✓ Accesarea și utilizarea platformelor, softurilor profesionale, ex.: happyhair, kudika, divahair.		
Arii de îmbunătățire obligatorii			

Criteriul 3.2. Evaluarea rezultatelor învățării

3.2.1. Organizarea procesului de evaluare

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> • Regulamentul intern cu privire la realizarea evaluărilor din 02.09.2022, aprobat director L. B.; • Programul de formare profesională continuă Coafor/Coafeză, aprobat AO Insula Speranțelor proces-verbal nr.6 din 17.06.2022 coordonat de Ministerul Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova; • Curriculum Coafor/Coafeză, aprobat la Consiliul metodic din 17.06.2022; • Orarul evaluărilor grupelor de formabili; • Teste de evaluare pentru examenul de absolvire meseria Frizer, din 19.06.2022, aprobat director L. B.; • Borderouri gr.55; gr.17; • Interviuri cu managerul instituției; • Interviuri cu cadrele didactice; • Interviuri cu formabilii (actuali și foști). 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	În instruirea la programul de formare profesională continuă Coafor/Coafeză, se utilizează o gamă largă de instrumente de evaluare: <ul style="list-style-type: none"> • evaluarea diagnostică; • evaluarea formativă; • evaluarea sumativă; • evaluarea certificativă. Evaluarea teoretică se realizează sub formă de teste și se efectuează la calculator. Probele practice se realizează în laboratorul de specialitate, cu asistarea de către cadrul didactic și un agent economic. Formabililor le sunt aduse la cunoștință criteriile, metodele și formele de realizare a evaluărilor curente și finale. Rezultatele evaluărilor curente și finale sunt comunicate formabililor în timp util. Cadrului normativ-reglator cu privire la evaluările curente și finale este respectat. Transparența procesului de evaluare curentă și finală este asigurată. Probele practice în procesul de evaluare și faptul că evaluările teoretice sunt desfășurate la calculator se asigură prevenirea fraudelor academice în procesul de evaluare curentă și finală. Nu au fost prezentate acte confirmative cu privire la existența procedurilor de contestare a rezultatelor evaluărilor curente și finale de către formabili. Din discuțiile cu cadrele din instituție s-a confirmat că astfel de activități nu se desfășoară. Nu au fost prezentate acte confirmative cu privire la măsurile de îmbunătățire întreprinse în rezultatul analizei contestațiilor.		
Gradul de	1,0 – procesul de evaluare a rezultatelor învățării se realizează în	Ponderea	Punctajul

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	FPC.ACR.PFPC-776
----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------	-----------------	------------------

realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	conformitate cu cadrul normativ-reglator în vigoare și este transparent. Standard de evaluare minim obligatoriu: Procesul de evaluare a rezultatelor învățării se realizează în conformitate cu cadrul normativ-reglator în vigoare și este transparent.	(puncte) 3,0	acordat 3,0
Puncte tari	✓ Desfășurarea procesului de evaluare la calculator, notarea rezultatelor învățării obiectiv și transparent.		
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

3.2.2. Documentarea rezultatelor

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> • Registrul gr.26, profesor V. O.; • Borderouri ale grupelor 55;17; • Proces-verbal nr.15 al comisiei de evaluare a absolvenților din 15.02.2022, gr.nr.63; • Ordin nr.255 din12.09.2022, cu privire la absolvirea cursurilor meseria Coafor, gr.73; • Certificat de formare profesională, Seria IS nr. 002573; • Interviu cu managerul instituției; • Interviu cu cadrele didactice. 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	Rezultatele evaluărilor sunt documentate în strictă conformitate cu cadrul normativ reglator. Cadrele didactice indică rezultatele evaluării finale în registrul grupei, în Google Drive pe pagina Proces verbal în mapa grupei și în borderoul de notare. Borderourile sunt stocate în mape, acestea fiind păstrate în biroul Direcției. Formabilii care au finalizat programul de formare, sunt trecuți în ordinul de finalizare pentru a primi certificate de absolvire. Evaluările curente și finale în cadrul programului de formare continuă se realizează la calculator, rezultatele se stochează în baza de date. Dreptul de acces la documentele ce țin de evaluările curente și finale în cadrul programului de formare profesională este securizat. Accesul la acestea fiind asigurat prin intermediul cadrelor didactice manageriale.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – rezultatele evaluărilor sunt documentate în strictă conformitate cu cadrul normativ-reglator. Standard de evaluare minim obligatoriu: Rezultatele evaluării sunt documentate în conformitate cu cadrul normativ-reglator.	Ponderea (puncte) 3,0	Punctajul acordat 3,0
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			


Standard de acreditare 4. Înscrierea, evoluția, recunoașterea și dobândirea de certificări de către formabili

Instituțiile aplică, în mod consecvent, reglementările definite și publicate în prealabil, acoperind toate fazele procesului de formare continuă, cum ar fi: înscrierea, evoluția, recunoașterea și dobândirea de certificări.

Criteriul 4.1. Înscrierea la programul de formare continuă

4.1.1. Existența și aplicarea procedurilor de atragere și înscriere la programul de formare continuă


Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> • Regulamentul intern al prestatorului de servicii educaționale de formare continuă A.O. „Insula Speranțelor” cu A.O. „Concordia, Proiecte Sociale” de colaborare cu Organizația americană „Wide Horizons For Children”; • Contracte cu REGINA PACIS FOUNDATION, în perioada 2018 – 2022; • A.O. „Centrul National de Formare, Asistență, Consiliere”, „Centrul de Drept al Femeilor” ANOFM ; • Registrul de evidență; • Interviu cu managerul instituției; • Interviu cu formabilii actuali și foști.
Constatări făcute în timpul vizitei de	Înscrierea formabililor la cursuri în cadrul AO „Insula Speranțelor” se realizează în strictă conformitate cu cadrul normativ-reglator în vigoare și este pe deplin transparentă. Încheierea contractului de instruire, cu cursantul, se realizează în baza cererii sale scrise a

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	FPC.ACR.PFPC-776
---------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------	-----------------	------------------

evaluare externă	<p>formularului tipizat. Dacă cursantul nu a atins vârsta de 18 ani, încheierea contractului cu acesta se realizează în prezența și cu acordul scris al unuia dintre părinți, tutori, rude. Formarea prealabilă a grupurilor de formare profesională continuă se realizează după închiderea înscrierii în grupe.</p> <p>Forma de organizare- cu frecvență la zi.</p> <p>Procedurile și criteriile de înscriere a beneficiarilor, inclusiv persoanelor din grupurile dezavantajate/ cu cerințe educaționale speciale sunt accesibile pe pagina web a instituției, la telefon și pe panourile publicitare din imediata vecinătate.</p> <p>Șomerii sunt înscriși la cursuri în baza îndreptărilor de la Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă. Îndreptările pentru șomeri sunt trimise de către Agenții la adresa de e-mail a cursurilor (insula.sperantelor.operator@gmail.com).</p> <p>Îndreptările primite se tipăresc și se clasifică pe profesii. Ele se înregistrează în Google Drive, în dosarul „ANOFM - Grupe în așteptare” în ordinea în care sunt primite prin e-mail și sunt stocate până la sfârșitul anului în dosare (de profesie).</p> <p>Când grupa este formată, șomerii sunt invitați la cursuri . În cazul în care un șomer refuză cursul sau dorește să studieze în următoarea grupă, următorul șomer din listă este invitat să-l înlocuiască.</p> <p>După trei zile frecventate de către cursant, se emite ordin de înscriere a acestuia la cursuri.</p> <p>Audienții grupelor de formare profesională continuă în domeniul serviciilor de coafor și frumusețe sunt obligați să prezinte Fișa medicală.</p> <p>Înscrierea la programul de formare continuă este efectuată și offline, și online.</p> <p>Persoanele-solicitante în servicii educaționale A.O. „Insula Speranțelor” utilizează pe larg Internetul, rețele de socializare, participă la Târgul locurilor de muncă pentru tineri, sub egida Ministerului Muncii și Protecției Sociale și Ministerul Educației și Cercetării.</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – înscrierea formabililor la programul de formare continuă se realizează în strictă conformitate cu actele normativ-reglatorii în vigoare.	Ponderea (puncte) 2,0	Punctajul acordat 2,0
Puncte tari			
Recomandări	✓ Promovarea meseriilor instituției în licee, gimnaziile prin organizarea de prezentări, excursii a elevilor în instituție.		
Arii de îmbunătățire obligatorii			

4.1.2. Accesul grupurilor dezavantajate și a persoanelor cu cerințe educaționale speciale la programul de formare continuă

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> • Cereri de înscriere din partea grupurilor dezavantajate/ cu cerințe educaționale speciale la programul de formare continuă; • Buletinul de identitate; • Certificatul de deces al părinților sau acte de tutelă, certificat de componentă a familiei • Cerere din partea instituțiilor A.O. „Concordia. Proiecte Sociale”, „Wide Horizons For Children”, A.O. „Centrul National de Formare, Asistență, Consiliere. • Interviu cu managerul instituției; • Vizitarea spațiilor educaționale.
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<p>Grație colaborării durabile cu AO „Concordia, Proiecte Sociale”, în cadrul cursurilor AO ”Insula Speranțelor” beneficiază de formare profesională adolescenții și tinerii din segmentele dezavantajate social ale populației. Pe parcursul anilor 2018 - 2021 au fost instruiți profesional 141 tineri orfani.</p> <p>În perioada de activitate 2018-2021 la meseria Operator au absolvit cursurile AO „Insula Speranțelor” 548 de audienți . 80,0 % din audienții cursurilor constituie tinerii și persoanele adulte din segmentele vulnerabile ale populației.</p> <p>În această categorie de persoane fac parte persoanele adulte cu statut de șomer, care datorită parteneriatului cu Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă a municipiului Chișinău (AOFM) beneficiază de formare profesională în cadrul cursurilor A.O. ”Insula Speranțelor” pentru studierea calculatorului. Pe parcursul perioadei de colaborare au fost instruiți 254 de șomeri (46,35 % din numărul total de absolvenți).</p> <p>Posibilitățile de acces ale persoanelor din grupurile dezavantajate/ cu cerințe educaționale/deficiențe locomotorii, sunt limitate. Accesul către lift prevede însoțitor.</p> <p>Instituția se implică în activități de sensibilizare a refugiaților.</p>


	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	FPC.ACR.PFPC-776
---------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------	-----------------	------------------

	Pentru a atrage persoanele – solicitante în servicii educaționale A.O. „Insula Speranțelor” utilizează pe larg Internetul, rețele de socializare, participă la Târgul Locurilor de muncă pentru tineri, sub egida Ministerului Muncii și Protecției Sociale și Ministerul Educației și Cercetării.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – prestatorul de servicii educaționale promovează accesul formabililor din grupurile dezavantajate și al persoanelor cu cerințe educaționale speciale la programul de formare continuă și întreprinde măsuri de sensibilizare a societății în conformitate cu prevederile legale.	Ponderea (puncte) 3,0	Punctajul acordat 3,0
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

Criteriul 4.2. Progresul formabililor

4.2.1. Finalizarea cu succes a programului de formare continuă

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> • Regulamentul de desfășurare a cursurilor AO „Insula Speranțelor”; • Registrul contracte a AO „Insula Speranțelor”; • Contractul cu privire la formarea/perfecționarea profesională la cursurile AO „Insula Speranțelor”; • Cereri de înscriere la cursuri din partea formabililor; • Registrul de evidență; • Discuții cu managementul instituției; • Interviu cu cadrele didactice; • Interviu cu formabilii. 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<p>În perioada de activitate 2018 - 2021 la cursul „Coafor/coafeză” au absolvit cursurile A.O. „Insula Speranțelor” 25 cursanți 80,0% din audienții cursurilor constituie tinerii și persoanele adulte din segmentele vulnerabile ale populației.</p> <p>În această categorie de persoane fac parte persoanele adulte cu statut de șomer, care datorită parteneriatului cu Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă a municipiului Chișinău (ANOFM) beneficiază de formare și perfecționare profesională în cadrul cursurilor A.O. „Insula Speranțelor” la diverse profesii. Pe parcursul perioadei de colaborare au fost instruiți 25 de șomeri.</p> <p>Persoanelor care au susținut cu succes examenul de calificare, li se eliberează în termenii corespunzători, certificat de atribuire a calificării conform modelului aprobat de Ministerul Educației și Cercetării al Republicii Moldova.</p> <p>Rezultatele rezultatelor evaluărilor curente și finale în cadrul programului de formare profesională sunt reflectate în Registre.</p> <p>Documentele ce țin de securizarea documentelor ce țin evaluările curente și finale sunt securizate.</p> <p>Formabilii, care au lipsit de la ore motivat un timp mai lung și care au prezentat acte doveditoare de absență motivată, pot prelungi studiile pe perioada absentată în componența altei grupe.</p> <p>În anii 2018 - 2021 din 2375 audienți înmatriculați la studii au fost exmatriculați 168 de persoane inclusiv la acest curs - 1 persoană din motiv de ne-frecventare a orelor.</p> <p>Analizând cauzele abandonului programului de formare profesională continuă s-au luat următoarele măsuri de combatere a abandonului:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informarea formabililor contra semnătură (în contract) și respectarea regulamentului de organizare și funcționari a Departamentului cursuri, - Stabilirea cauzei și căutarea unor soluții pentru evitarea repetării incidentului, Discuții, în particular, cu formabilii care absentează. <p>Formabilii care sunt nemulțumiți de notele examenelor de calificare au dreptul de a contesta. Pentru a face acest lucru, trebuie să depună o cerere la administrația cursurilor, cu privire la susținerea repetată a examenului de calificare. Administrația emite un ordin corespunzător, se formează o comisie de examinare și cursantul susține repetat examenul practic sau teoretic, în dependență de cerere.</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și	1,0 – programul de formare continuă este finalizat de formabili cu respectarea integrală a cerințelor față de programul de formare continuă. Standard de evaluare minim obligatoriu:	Ponderea (puncte) 3,0	Punctajul acordat 3,0


	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	FPC.ACR.PFPC-776
---------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------	-----------------	------------------

punctajul oferit	Programul de formare continuă este finalizat de formabili respectând cerințele față de programul de formare continuă.		
Puncte tari	✓ Este asigurată obiectivitatea atestării finale prin faptul că examenele sunt susținute în fața unei comisii a cărei președinte este reprezentantul unui agent economic de ramură.		
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

Criteriaul 4.3 Recunoașterea și dobândirea certificării

4.3.1. Conferirea certificatului ce atestă finalizarea programului de formare continuă

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> Regulamentul cu privire la formarea profesională continuă a adulților; Legea nr. 133 privind protecția datelor cu caracter personal, inclusiv a documentelor instituționale; Ordine (instituționale/ ministeriale) de conferire a certificatelor în ultimii 5 ani; Certificatul de absolvire a programelor de formare continuă, aprobate de MEC, seria IS NR.002575; Registrul eliberării certificatelor; Interviu cu managerul instituției; Interviu cu formabilii. 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<p>Conferirea certificatului ce atestă finalizarea programului de formare continuă (ex. prin ordin instituțional/ministerial, taxa pentru procurarea certificatului nu este inclusă).</p> <p>La examenele de calificare se admit persoanele, care au finalizat cursul de formare profesională, au susținut toate testele formative, au susținut toate examenele practice curente. Pe parcursul formării profesionale în profesia „coafor / coafeză” se desfășoară evaluarea următoarelor competențe:</p> <ul style="list-style-type: none"> Coafarea părului cu foehnul; Executarea frizurilor de damă: pe păr lung, pe păr de lungime medie, pe păr scurt; Vopsirea părului (inițială, repetată), vopsirea părului în șuvițe; Modelarea coafurilor pe păr lung. <p>Se atribuie calificarea de „Coafor / coafeză” absolvenților cursurilor care au demonstrat competențele necesare. Evaluarea servește ca una din metodele de asigurare a calității instruirii și permite gestionarea programei de formare.</p> <p>Sistemul detaliat de notare permite evaluarea fiecărui modul, adică fiecărei competențe a locului de muncă.</p> <p>Instituția de formare profesională continuă conferă certificate, adeverințe sau diplome de calificare de finalizare a programelor de formare profesională continuă cu respectarea cadrului normativ-reglator.</p> <ul style="list-style-type: none"> Evidența eliberării certificatelor ce atestă finalizarea programului de formare profesională continuă se regăsește în registrul eliberării certificatelor a instituției; Ordine instituționale de conferire a calificărilor/certificatelor în ultimii 5 ani; Certificate de absolvire a programelor de formare profesională continuă eliberate de instituție; Registrul eliberării certificatelor; Discuții cu managementul instituției; <p>Persoanelor care au susținut cu succes examenul de calificare, li se eliberează în termenii corespunzători, certificatul de atribuire a calificării profesionale conform modelului aprobat de Ministerul Educației și Cercetării al Republicii Moldova, care se înregistrează în registrul intern de evidență a certificatelor eliberate.</p> <p>În perioada de activitate 2018 - 2021 la cursul „Coafor/coafeză” au absolvit cursurile A.O. „Insula Speranțelor” 25 cursanți.</p> <p>Persoanelor care au susținut cu succes examenul de calificare, li se eliberează în termenii corespunzători, certificat de atribuire a calificării conform modelului aprobat de Ministerul Educației și Cercetării al Republicii Moldova.</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	<p>1,0 – eliberarea actelor de finalizare a studiilor este realizată în conformitate cu cerințele normative.</p> <p>Standard de evaluare minim obligatoriu:</p> <p>prestatorului de servicii educaționale de formare continuă eliberează acte de finalizare a studiilor cu respectarea cerințelor normative.</p>	Ponderea (puncte) 3,0	Punctajul acordat 3,0
Puncte tari			

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	FPC.ACR.PFPC-776
----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------	-----------------	------------------

Recomandări	✓ Colectarea informației despre angajarea absolvenților în câmpul de muncă.
Arii de îmbunătățire obligatorii	

Standard de acreditare 5. Personalul didactic

Instituțiile se asigură de competența cadrelor didactice, aplică procese corecte și transparente de recrutare și dezvoltare a personalului didactic.


Criteriul 5.1. Recrutarea și administrarea personalului didactic

5.1.1. Planificarea și recrutarea personalului didactic pentru programul de formare continuă

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> Planul strategic de dezvoltare profesională a cadrelor didactice în perioada 2019-2023, aprobat la 26.02.2019; Dosarul personalului didactic Ș.A.; Ordinul de angajare nr.4p din 03.01.2022; Contractul individual de munca nr.7/20 din 03.08.2020 a dnei Ș.A.; Regulamentul cu privire la realizarea atribuțiilor de serviciu a profesorului aprobat la 02.09.2022 a dnei Ș.A.; Interviu cu managerul instituției; Interviu cu serviciul Resurse Umane (administrația); Interviu cu personalul didactic. 									
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<p>Conform statelor de funcție, activitatea programului Coafor/ Coafeză este asigurată de personalul didactic titular și cel angajat prin cumul.</p> <p>În cadrul programului, activează o echipă de 5 formatori, care au certificate de perfecționare în cadrul diverselor proiecte, dintre care personal didactic titular cu normă de bază 4 persoane și prin cumul intern 0 persoane, 80% (4/5*100).Atribuțiile cadrelor didactice sunt menționate în Regulamentul cu privire la realizarea atribuțiilor de serviciu ale profesorului.</p> <p>Regulamentul menționat este similar Fișei postului.</p> <p>Cadrele didactice cunosc atribuțiile menționate în Regulamentul cu privire la realizarea atribuțiilor de serviciu a profesorului, deoarece fiecare angajat a contrasemnat.</p>									
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Ponderea (puncte)</th> <th>Punctajul acordat</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1,0 – planificarea, recrutarea și administrarea personalului didactic (potențialului personal didactic în cazul autorizării) la programul de formare continuă este în conformitate cu cadrul normativ în vigoare.</td> <td>3,0</td> <td>3,0</td> </tr> <tr> <td>1,0 – cel puțin 20% din numărul cadrelor didactice (potențialului personal didactic în cazul autorizării) la programul de formare continuă sunt angajate cu norma de bază și prin cumul intern, în conformitate cu cadrul normativ în vigoare.</td> <td>3,0</td> <td>3,0</td> </tr> </tbody> </table>		Ponderea (puncte)	Punctajul acordat	1,0 – planificarea, recrutarea și administrarea personalului didactic (potențialului personal didactic în cazul autorizării) la programul de formare continuă este în conformitate cu cadrul normativ în vigoare.	3,0	3,0	1,0 – cel puțin 20% din numărul cadrelor didactice (potențialului personal didactic în cazul autorizării) la programul de formare continuă sunt angajate cu norma de bază și prin cumul intern, în conformitate cu cadrul normativ în vigoare.	3,0	3,0
	Ponderea (puncte)	Punctajul acordat								
1,0 – planificarea, recrutarea și administrarea personalului didactic (potențialului personal didactic în cazul autorizării) la programul de formare continuă este în conformitate cu cadrul normativ în vigoare.	3,0	3,0								
1,0 – cel puțin 20% din numărul cadrelor didactice (potențialului personal didactic în cazul autorizării) la programul de formare continuă sunt angajate cu norma de bază și prin cumul intern, în conformitate cu cadrul normativ în vigoare.	3,0	3,0								
Puncte tari										
Recomandări	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Respectarea cerințelor de elaborare a Planului strategic de dezvoltare profesională a cadrelor didactice; ✓ Redenumirea Regulamentului cu privire la realizarea atribuțiilor de serviciu ale profesorului în Fișa postului; ✓ Păstrarea Fișei postului în Dosarul fiecărui angajat. 									
Arii de îmbunătățire obligatorii										

5.1.2. Calificarea profesională a personalului didactic

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> Dosarul personalului didactic Ș.A.; Certificatul de perfecționare în domeniul frizeriei 2014, 2015, 2018, 2019; Certificatul de absolvire a Modulului Psihopedagogie în perioada 14 octombrie – 26 noiembrie 2022, Școala de Formare continuă ASEM; Interviu cu cadrele didactice. 						
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	Programul de formare continuă Coafor/Coafeză este asigurat de personal didactic calificat, a cărui calificare profesională în domenii este confirmată prin certificate de perfecționare.						
Gradul de realizare a	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Ponderea (puncte)</th> <th>Punctajul acordat</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1,0 – 100% din numărul cadrelor didactice/ (potențialelor cadre didactice în cazul autorizării) dețin calificare profesională conform</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Ponderea (puncte)	Punctajul acordat	1,0 – 100% din numărul cadrelor didactice/ (potențialelor cadre didactice în cazul autorizării) dețin calificare profesională conform		
	Ponderea (puncte)	Punctajul acordat					
1,0 – 100% din numărul cadrelor didactice/ (potențialelor cadre didactice în cazul autorizării) dețin calificare profesională conform							

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	FPC.ACR.PFPC-776
----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------	-----------------	------------------

standardului de evaluare și punctajul oferit	profilului programului de studii.	3,0	3,0
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			


Criteriul 5.2. Dezvoltarea personalului didactic

5.2.1. Măsuri de dezvoltare a personalului didactic

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> Planul strategic de dezvoltare profesională a cadrelor didactice în perioada 2019-2023, aprobat la 26.02.2019; Certificatul de perfecționare în domeniul frizeriei 2014, 2015, 2018, 2019; Certificatul de absolvire a Modulului Psihopedagogie în perioada 14 octombrie – 26 noiembrie 2022, Școala de Formare continuă ASEM; Interviu cu managerul instituției; Interviu cu cadrele didactice. 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	În Planul strategic de dezvoltare profesională a cadrelor didactice este prevăzut graficul de perfecționare a personalului didactic. Personalul didactic are elaborate suporturi didactice per program de formare continuă. Administrația AO „Insula speranțelor” susține personalul didactic, asigurându-i spațiu de lucru, materiale didactice și metodice de bază.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – prestatorul de servicii educaționale de formare continuă planifica măsuri de dezvoltare a personalului didactic și le realizează integral.	Ponderea (puncte) 3,0	Punctajul acordat 3,0
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

5.2.2. Planificarea și realizarea activității metodice a personalului didactic

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> Proces-verbal nr.11 ale ședinței Consiliului metodic din 28.09.2021 cu privire la modificărilor efectuate în suportul didactic „Frizer” și „Coafor”; Suportul didactic „Coafor” - compilatori A. Șcurcenco, V. Tricolici, Chișinău 2021; Interviu cu managerul instituției; Interviu cu cadrele didactice. 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	Activitatea metodică a personalului didactic este planificată anual, conform Planului de activitate a cursurilor de formare profesională pentru anul 2019-2020, aprobat la 02.09.2019; pentru anul 2020-2021, aprobat la 02.09.2020; pentru anul 2021-2022, aprobat la 02.09.2021; pentru anul 2022-2023, aprobat la 05.09.2022. Atelierele tematice se organizează în funcție de necesitățile de dezvoltare profesională ale formatorilor. În cadrul activităților metodice, se actualizează suporturile de curs pentru modulele programului. Tot în acest cadru, se stabilesc rigorile față de structură și conținut, care sunt revizuite în fiecare an, conform necesităților de formare, așteptărilor beneficiarilor/cursanților.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – prestatorul de servicii educaționale de formare continuă planifică, monitorizează și susține activitatea metodică a personalului didactic.	Ponderea (puncte) 2,0	Punctajul acordat 2,0
	1,0 – personalul didactic realizează activitatea metodică planificată.	1,0	1,0
Puncte tari	✓ Administrația AO „Insula Speranțelor” susține activitatea metodică a personalului didactic, multiplicând suporturile didactice.		
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	FPC.ACR.PFPC-776
---------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------	-----------------	------------------

Standard de acreditare 6. Resurse de învățare și sprijin pentru formabili

Instituțiile finanțează în mod corespunzător activitățile de învățare și predare. Instituțiile asigură formabilii cu resurse de învățare și servicii de suport adecvate și ușor accesibile.

Criteriul 6.1. Personal administrativ și auxiliar


6.1.1 Planificarea și coordonarea activității personalului administrativ și auxiliar

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> • Dosarul personalului auxiliar B. S., acte, cerere de angajare, fișa postului; • Ordinul nr.52p din 23.11.2020 cu privire la numirea în funcția de inginer de sistem în informatică B. S.; • Contractul individual de muncă nr.5/22 din 19.08.2022 Veriga Olga profesor la cursul Coafor; • Fișa postului directorului; • Interviu cu managerul instituției; • Interviu cu personalul administrativ și auxiliar. 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<p>Planificarea, recrutarea și administrarea personalului administrativ și auxiliar este în conformitate cu cadrul normativ în vigoare, Codul Muncii al R.M. Angajarea se face în baza cererii angajatului și ordinului directorului instituției.</p> <p>Personalul administrativ: directorul instituției, contabilul-șef, manager (tehnologii informaționale), manager (în eficiență organizațională), manager (relații clienți) sunt titulari. Personalul auxiliar 3 persoane: inginer de sistem în informatică, femeie de serviciu, șef gospodărie.</p> <p>Personalul administrativ și auxiliar angajat în cadrul AO „Insula Speranțelor” au încheiate contracte individuale de muncă, în strictă conformitate cu cadrul normativ în vigoare. Ordinile privind angajarea personalului și dosarele personale sunt la secția Contabilitate a AO „Insula Speranțelor”.</p> <p>Atribuțiile personalului administrativ și auxiliar sunt specificate în fișa postului.</p> <p>Fișa postului este adusă la cunoștința personalului administrativ și auxiliar sub semnătură.</p> <p>Personalul administrativ și auxiliar cunoaște atribuțiile specificate în fișa postului.</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	<p>1,0 – planificarea, recrutarea și administrarea personalului administrativ și auxiliar se realizează în conformitate cu cadrul normativ în vigoare.</p> <p>Standard de evaluare minim obligatoriu:</p> <p>Planificarea, recrutarea și administrarea personalului administrativ și auxiliar se realizează în conformitate cu cadrul normativ în vigoare.</p>	Pondere (puncte) 3,0	Punctajul acordat 3,0
Puncte tari			
Recomandări	<p>✓ Elaborarea strategiilor de planificare, recrutare și administrare a personalului administrativ și auxiliar la programul de formare profesională continuă în conformitate cu legislația muncii națională în vigoare.</p>		
Arii de îmbunătățire obligatorii			

Criteriul 6.2. Resurse materiale

6.2.1. Existența și utilizarea spațiilor educaționale


Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> • Contractul de locațiune nelocativă nr.136, din 22.12.2021, SRL "Proiectehservis" și AO "Insula Speranțelor"; • Proces-verbal nr.10/162 din 12.07.2022 în domeniul supravegherii de stat a măsurilor contra incendiilor; • Autorizația sanitară de funcționare Nr.014193/2022, data emiteri 26.03.2022, valabilă pentru toate spațiile de studii și de desfășurare a activității practice până la 31.12.2025; • Vizitarea tuturor spațiilor educaționale și de desfășurare a activității practice.
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<p>Suprafața totală a încăperilor instituției este de 246,0 m.p.;</p> <p>Forma de proprietate: locațiune; Suprafața pentru programul de formare profesionala Coafor/coafeză este de 82,0 m.p.;</p> <p>La instruirea la programul de formare profesionala Coafor/coafeză sunt utilizate: 1 sala de curs de 36 m.p. și 1 sala pentru practică de 36 m.p. sunt dotate cu locuri de muncă: oglinzi, scaune coafură, mese de lucru, climatizoare. De asemenea, cabinetele sunt înzestrate cu materiale ilustrative, mulaje, preparate cosmetice, lenjerie, cataloage de specialitate, unități de spălare,</p>

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	FPC.ACR.PFPC-776
---------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------	-----------------	------------------

	boiler electric, capuri-manechin, vopsele profesionale. O încăpere separată, dotată cu lavoar pentru spălarea părului. Spațiile educaționale sunt în conformitate cu cerințele de securitate și sănătate și corespund normelor sanitare și antiincendiare. La începutul cursului formabilii sunt cunoscuți cu regulile de securitate și sănătate în sălile de studii și la locurile de practică. Semnăturile formabililor de regăsesc în registrele grupelor.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – spațiile destinate realizării programului de formare continuă sunt adecvate și corespund cu cerințele de securitate, sănătate și de apărare împotriva incendiilor. Standard de evaluare minim obligatoriu: Spațiile destinate realizării programului de formare continuă sunt parțial adecvate și corespund cu cerințele de securitate, sănătate și de apărare împotriva incendiilor.	Ponderea (puncte) 3,0	Punctajul acordat 3,0
	1,0 – prestatorul de servicii educaționale de formare continuă asigură suprafețe ce revin unui formabil, după cum urmează: <ul style="list-style-type: none"> • săli de curs – nu mai puțin de 2,0 m²; • săli de seminar – nu mai puțin de 2,0 m²; • laboratoare – nu mai puțin de 3,0 m². Standard de evaluare minim obligatoriu: Prestatorul de servicii educaționale de formare continuă asigură suprafețe minime ce revin unui formabil, după cum urmează: <ul style="list-style-type: none"> • săli de curs – 1,0 m²; • săli de seminar – 1,4 m²; • laboratoare – 2,0 m² 	3,0	3,0
Puncte tari	✓ Monitorizarea video a spațiilor educaționale.		
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

6.2.2. Dotarea și accesibilitatea spațiilor educaționale

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> • Facturi de procurare a echipamentelor și produselor cosmetice: • - Seria AAP1176508 din 30.12.2022; • - Seria AAP1168563, din 06.12.2022; • Vizitarea tuturor spațiilor educaționale și de desfășurare a activității practice. 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<p>Laboratoarelor sunt dotate cu locuri de muncă: oglinzi, scaune coafură, mese de lucru, climatizoare. De asemenea, cabinetele sunt înzestrate cu materiale ilustrative, mulaje, preparate cosmetice, lenjerie, cataloage de specialitate, unități de spălare, boiler electric, capuri-manechin, vopsele profesionale.</p> <p>Baza materială pentru instruirea formabililor la programul de formare continuă este suficientă, ținând cont de faptul ca grupele sunt în număr de maxim 15-16 persoane, respectiv la fiecare formabil revine 2, 4 m.p.</p> <p>AO „Insula Speranțelor” are o dotare a spațiilor educaționale care asigură în totalitate realizarea finalităților de studii ale Programului de Formare Profesională Continuă. AO „Insula Speranțelor” folosește pentru procesul instructiv-educativ sală dotată cu proiector, ecran, tablă, mese și scaune, locuri de muncă pentru orele de practică, softuri educaționale, materiale didactice.</p> <p>Toate echipamentele și mijloacele de învățământ destinate Programului de formare continuă Coafor/coafeză, sunt amplasate corespunzător normelor sanitaro-igienice, cu spațiu suficient pentru desfășurarea procesului didactic. În urma interviului online dar și vizitei efectuate la fața locului se constată accesibilitatea la dotările din spațiile educaționale destinate realizării programului de formare profesională pentru formabili și cadre didactice. Toate echipamentele din dotare sunt funcționale.</p> <p>Formabilii AO „Insula Speranțelor” au acces la următoarele servicii: videoteca cu QR-code, acces la internet, acces la orar prin serviciul Viber.</p> <p>Programul de formare continuă este asigurat cu tot suportul curricular atât fizic, cât și electronic. Accesul pe teritoriul, în incinta instituției este monitorizat video și restricționat. Grupurile sanitare sunt amplasate și dotate în conformitate cu normele de igienă în vigoare.</p>		
Gradul de realizare a	1,0 – dotarea spațiilor educaționale asigură în totalitate realizarea finalităților de studii/rezultatelor învățării ale programului de formare	Ponderea (puncte)	Punctajul acordat

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	FPC.ACR.PFPC-776
----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------	-----------------	------------------

standardului de evaluare și punctajul oferit	continuă. Standard de evaluare minim obligatoriu: Dotarea spațiilor educaționale asigură realizarea finalităților de studii/rezultatelor învățării ale programului de formare continuă.	2,0	2,0
	1,0 – prestatorul de servicii educaționale de formare continuă asigură accesul formabililor la spațiile educaționale, pentru toate activitățile incluse în program.	1,0	1,0
Puncte tari			
Recomandări	✓ Dezvoltarea parteneriatului cu mediul de afaceri pentru consolidarea bazei tehnico-materiale necesare programului de formare profesională continuă.		
Arii de îmbunătățire obligatorii			

Criteriaul 6.3. Resurse financiare


6.3.1. Finanțarea procesului educațional

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> • Ordinul nr.1 din 03.01.2023 cu privire la aprobarea noului catalog de prețuri pentru studii; • Factură seria AAO2491114 din 18.07.2022, donație a produselor cosmetice în sumă de 29,713 lei ICS „Orbico MA” SRL; • Interviu cu managerul instituției; • Interviu cu contabilul. 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<p>Sursele principale de finanțare a mijloacelor bănești ale A.O. „Insula Speranțelor” în 2018 - 2021 au fost constituite din:</p> <ul style="list-style-type: none"> • mijloace cu destinație specială din bugetul național de la Agenția pentru ocuparea forței de muncă mun. Chișinău pentru formarea profesională a șomerilor – 50,9%; • granturi – 10,5 %; • cotizații de membru – 0,1 %; • activitate economică statutară, instruire contra plată – 29,7 %; • alte finanțări cu destinație specială – 8,8 %; <p>Taxele de studii pentru programul de formare continuă Coafor/coafeză sunt stabilite și aprobate prin ordinul directorului A.O. „Insula Speranțelor”. Pentru cursul cu durata de 2 luni (în grup) costul este de 4000 lei, instruire individuală 6000 lei.</p> <p>Asigurarea lecțiilor de laborator la programul de formare profesională Coafor/coafeză, se realizează în baza achizițiilor de produse cosmetice în baza facturilor. În perioada anului 2022 în procesul de instruire a formabililor au fost primite donații de la partenerul ICS „Orbico MA” SRL.</p> <p>Toate mijloacele financiare la A.O. „Insula Speranțelor” sunt suficiente pentru realizarea programelor de formare profesională continuă.</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – mijloacele financiare destinate procesului educațional sunt alocate în conformitate cu cadrul normativ în vigoare și sunt suficiente pentru realizarea programului de formare continuă.	Ponderea (puncte) 3,0	Punctajul acordat 3,0
Puncte tari			
Recomandări	✓ Atragerea investitorilor din mediul de afaceri.		
Arii de îmbunătățire obligatorii	✓ Planificarea și elaborarea bugetului de venituri și cheltuieli al instituției destinate procesului educațional la programul de formare continuă.		

Criteriaul 6.4. Asigurarea socială a formabililor

6.4.1. Asigurarea formabililor cu servicii sociale

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> • Proces-verbal nr.10/162 din 12.07.2022 în domeniul supravegherii de stat a măsurilor contra incendiilor; • Autorizația sanitară de funcționare Nr.014193/2022, data emiterii 26.03.2022, valabilă pentru toate spațiile de studii și de desfășurare a activității practice până la 31.12.2025; • Contract cu privire la prestarea serviciilor de frizerie, din 01.02.2022, Primăria s. Budești, pr. N. Costiuc; • Vizitarea spațiilor educaționale; • Interviu cu managerul instituției;
------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	FPC.ACR.PFPC-776
---------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------	-----------------	------------------

Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<ul style="list-style-type: none"> • Interviu cu formabilii. <p>Formabililor(șomeri) înmatriculați la cursuri în alte localități li se achită cheltuielile de transport (tur-retur sau navetă), li se compensează parțial cheltuielile pentru cazare din cauza lipsei căminelor la cursuri. Persoanelor navetiste li se achită cheltuielile pentru transport. Șomerilor care urmează cursuri de formare profesională și nu beneficiază de ajutor de șomaj ori de alocație de integrare sau reintegrare profesională li se acordă o bursă lunară neimpozabilă, pe perioada instruirii în baza cererii depuse.</p> <p>Persoanele care participă în cadrul diferitor proiecte sunt asigurate cu echipament sanitar de protecție, cu suporturi didactice, cu cămin social, după caz se organizează alimentarea audienților, achitarea contractului pentru studii, procurarea instrumentelor etc. Sălile de studii sunt asigurate cu trusă medicală.</p> <p>Absolvenții cursurilor A.O. „Insula Speranțelor” beneficiază de asistență la plasarea în câmpul muncii. Li se oferă informația cu privire la solicitările agenților economici atât din municipiul Chișinău, cât și din Republică, care adesea solicită direct la cursuri specialiști pentru posturile de muncă vacante.</p> <p>AO „Insula Speranțelor” arendează spațiu în incinta SRL „Proiectehservis” audienții cursurilor au posibilitate să ia masa în cantina instituției, cu acordul administrației instituției respective.</p> <p>Formabilii AO„ Insula Speranțelor” prestează servicii de deservire a clienților în comuna Budești.</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – prestatorul de servicii educaționale de formare continuă dispune de infrastructura necesară și asigură accesul formabililor la servicii sociale primare.	Ponderea (puncte) 2,0	Punctajul acordat 2,0
Puncte tari			
Recomandări	✓ Efectuarea unui raport statistic cu privire la angajarea în câmpul muncii al formabililor.		
Arii de îmbunătățire obligatorii			


Standard de acreditare 7. Managementul informației

Instituțiile se asigură că sunt colectate, analizate și utilizate informații relevante pentru gestionarea eficientă a programelor lor și a altor activități.

Criteriul 7.1. Sistemul informațional

7.1.1. Existența și funcționarea sistemului de gestionare a informației

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> • Registrul de evidență a corespondenței expediate; • Registrul de evidență a corespondenței recepționate; • Registru de evidență a eliberare a certificatelor; • Contractul nr.4 cod CPV:80530000-8 număr de punere în funcțiune a mijloacelor fixe din 03.01.2022; • Interviu cu managerul instituției; • Interviu cu formabilii; • Interviu cu cadrele didactice; • Interviu cu personalul administrativ și auxiliar. 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<p>Formabilii programului de formare continuă sunt înregistrați prin ordin de admitere, evidența acestora se face prin registre. La finalizarea programului se emite ordin de finalizare, în baza căruia se eliberează certificat de absolvire . Certificatele sunt înregistrate în registru de evidență a actelor de absolvire a cursurilor de formare continuă. Baza de date privitor la contingentul de formabili este administrată de responsabilul de program. Informațiile cu caracter personal au un grad de securitate cu acces limitat. Pentru înregistrarea corespondenței expediate și recepționate sunt folosite registre de evidență, care vor fi prezentate pe suport hârtie în timpul vizitei de evaluare.</p> <p>Stocarea informațiilor despre cadre didactice, formabili, achiziționări, contracte se face în variantă electronică și se află la managerul responsabil. Accesul la informația solicitată este liberă, deoarece este instalată rețeaua locală. Toată informația referitoare la activitatea cursurilor se acumulează și în scris conform Nomenclatorului dosarelor.</p>		
Gradul de realizare a standardului de	1,0 – prestatorul de servicii educaționale de formare continuă dispune de un sistem de gestionare a informației.	Ponderea (puncte)	Punctajul acordat

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	FPC.ACR.PFPC-776
----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------	-----------------	------------------

evaluare și punctajul oferit		1,0	1,0
	1,0 – sistemul de gestionare a informației este funcțional și corespunde prevederilor legale.	2,0	2,0
Puncte tari	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Existența sistemului de colectare și stocare a informației; ✓ Informațiile colectate în baza de date a instituției se analizează sistematic și se utilizează la ajustarea conținuturilor programelor de studii, la stabilirea taxelor, la modalitățile de organizare a cursului, la formarea grupelor. 		
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

Standard de acreditare 8. Informații de interes public

Instituțiile publică informații despre activitatea lor incluzând detalii clare, precise, obiective, actualizate și ușor accesibile, despre programele lor.


Criteriul 8.1. Transparența informațiilor de interes public

8.1.1. Transparența informației cu privire la programul de formare continuă

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> • Pagina web http://insula.md/; • Pagina web a programului http://insula.md/section/courses/cook; • Pagina de Facebook https://www.facebook.com/InsulaSperantelor/; • Pagina de Instagram https://www.instagram.com/insula_sperantelor/; • Panouri informative; • Pliante, postere. 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<p>Pagina web AO „Insula Speranțelor” este accesibilă și prezentată în limba română și rusă ce oferă acces la informațiile de interes public pentru beneficiari ai programului de formare profesională Coafor-coafeză. Site-ul web include o pagină cu conținut detaliat privind programul de formare, forma de organizare, perioada și costul.</p> <p>Pe rețelele de socializare Facebook și Instagram sunt plasate informații de interes public precum și activități realizate de către formabili etc.</p> <p>Conținutul este relevant și ajustat pentru beneficiari, accesibil atât pe pagina web cât și pe rețelele de socializare și este actualizată în conformitate cu schimbările la programul de formare profesională Coafor-coafeză. Informațiile de interes public cu privire la programul de formare profesională Coafor-coafeză sunt prezentate transparent prin intermediul site-ului web.</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – prestatorul de servicii educaționale asigură integral transparența informației interne cu privire la programul de formare continuă pentru beneficiari.	Ponderea (puncte)	Punctajul acordat
		2,0	2,0
	1,0 – prestatorul de servicii educaționale asigură integral transparența informației de interes public cu privire la programul de formare continuă.	1,0	1,0
Puncte tari			
Recomandări	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Utilizarea unui certificat SSL pentru pagina web în vederea protejării informațiilor plasate pe pagina web și utilizarea protocolului securizat https; ✓ Plasarea și actualizarea periodică a informațiilor privind informații de interes public pentru beneficiarii programului de formare profesională; 		
Arii de îmbunătățire obligatorii			

Standard de acreditare 9. Monitorizarea continuă și evaluarea periodică a programelor de formare continuă

Instituțiile monitorizează și evaluează periodic programele pe care le oferă, pentru a se asigura că acestea își ating obiectivele și răspund nevoilor formabililor și ale societății. Aceste evaluări conduc la îmbunătățirea continuă a programelor. Orice măsură planificată sau implementată ca rezultat al evaluării este comunicată tuturor celor interesați.

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	FPC.ACR.PFPC-776
---------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------	-----------------	------------------


Criteriul 9.1. Monitorizarea și evaluarea periodică a programului de formare continuă

9.1.1. Monitorizarea și revizuirea ofertei educaționale și a programului de formare continuă

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> • Proces-verbal al ședinței Consiliului metodic Nr. 09 din 22.10.2019; • Rezultatele sondajului pentru Grupa 38 din data de 03.11.2021; • Planul de învățământ pentru cursuri de calificare profesională pentru adulți; • Planul de studii pentru pregătirea profesională. 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<p>În cadrul AO „Insula Speranțelor”, monitorizarea și revizuirea ofertei educaționale și programului de formare continuă Coafor-coafeză se realizează în baza regulamentelor instituționale, a gradului de satisfacție a angajatorilor și a sondajelor completate de către formabili.</p> <p>Programul de formare profesională continuă Coafor-coafeză este evaluat periodic prin realizarea chestionarelor privind nevoile de formare și a eficienței programului. La actualizarea programului se ia în considerație schimbările în societate, volumul de lucru al formabililor, realizările, nevoile precum și gradul de satisfacție în raport cu programul de formare profesională.</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – prestatorul de servicii educaționale dispune și aplică proceduri eficiente de monitorizare, revizuire și îmbunătățire continuă a programului de formare continuă.	Ponderea (puncte) 3,0	Punctajul acordat
Puncte tari			
Recomandări	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizarea unor proceduri de monitorizare, revizuire și actualizare programului de formare profesională bazate pe chestionarele privind nevoile de formare; ✓ Crearea chestionarelor în format electronic pentru a facilita părților interesate completarea în scopul îmbunătățirii programului de formare profesională continuă; 		
Arii de îmbunătățire obligatorii			

9.1.2. Monitorizarea proceselor de predare-învățare-evaluare

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> • Regulamentul cursurilor de formare profesională AO „Insula Speranțelor” 2022-2023, aprobat 02.09.2022; • Programul de dezvoltare strategică a instituției pentru anii 2019-2023, aprobat august 2019; • Registre de evidență a grupelor academice pe perioade de studii; • Rapoarte și procese verbale ale consiliului metodic; • Chestionare realizate cu Grupa 38 din data de 03.11.2021. 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<p>Monitorizarea proceselor de predare-învățare-evaluare în cadrul AO „Insula Speranțelor” este realizat printr-un plan de activitate la fiecare curs la programul de formare profesională Coafor-coafeză. Un alt mod de monitorizare a proceselor de predare-învățare-evaluare este realizat prin utilizarea Sistemului de control video.</p> <p>Periodic formabilii sunt chestionați referitor la activitățile de predare-învățare-evaluare la programul de formare profesională pentru a aprecia relevanța metodelor de predare, obiectivitatea evaluării competențelor acumulate, importanța conținutului, formarea abilităților și a competențelor necesare. Aceste chestionare sunt realizate anonim.</p> <p>În cadrul ședinței Consiliului metodic sunt analizate rezultatele chestionarelor anonime și se prezintă observațiile, sugestiile formabililor privind reactualizarea conținuturilor curriculare, a metodelor de predare și evaluare. Deciziile finale sunt propuse pentru îmbunătățirea programului de formare profesională Coafor-coafeză.</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – prestatorul de servicii educaționale de formare continuă dispune și aplică proceduri funcționale și eficiente de monitorizare a proceselor de predare-învățare-evaluare la programul de formare continuă.	Ponderea (puncte) 3,0	Punctajul acordat 3,0
Puncte tari			
Recomandări	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizarea registrului electronic al grupei privind monitorizarea proceselor de predare-învățare-evaluare, prezența la ore, activități realizate, activități practice, evaluări etc. 		
Arii de îmbunătățire			

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	FPC.ACR.PFPC-776
----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------	-----------------	------------------

obligatorii	
--------------------	--

9.1.3. Evaluarea programului de formare continuă de către formabili, absolvenți, angajatori și alți beneficiari

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> • Proces-verbal al ședinței Consiliului metodic Nr. 09 din 22.10.2019; • Rezultatele sondajelor pentru anul 2021; • Rezultatele evaluării procesului instructive de către administrator; • Expertiza specialiștilor la examenele de calificare; • Controlul procesului de instruire. 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	Evaluarea internă a programului de formare profesională Coafor-coafeză este realizată prin chestionarea formabililor pe suport hârtie. Colectarea feed-back-ului din partea formabililor și celor interesați de programul de formare profesională continuă este realizată prin sondaje de analiză a nevoilor de formare. Rezultatele chestionarelor sunt analizate de către membrii Departamentului Cursuri, prezentate și discutate la ședința Departamentului și sunt luate măsuri corective și preventive privind desfășurarea procesului de predare-învățare-evaluare.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – programul de formare continuă este evaluat de toate categoriile de beneficiari (formabili, personal angajat, absolvenți, angajatori ș.a.) și se întreprind măsuri de îmbunătățire continuă a acestuia.	Ponderea (puncte)	Punctajul acordat
Puncte tari		3,0	3,0
Recomandări	✓ Realizarea chestionarelor în format electronic prin instrumente și softuri online precum Google Forms, Jotform, Typeform etc. care oferă mai multe avantaje comparativ cu chestionarea tradițională;		
Arii de îmbunătățire obligatorii			


Standard de acreditare 10. Asigurarea externă a calității în mod ciclic

Instituțiile se supun ciclic proceselor de asigurare externă a calității.

Criteriul 10.1. Asigurarea externă a calității

10.1.1. Executarea dispozițiilor și recomandărilor Ministerului Educației și Cercetării și a altor instituții publice

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> • Ordine, regulamente și dispoziții ministeriale: nr.04/3-09/5246 din 11.11.2022; nr.04/3-09/740 din 14.02.2023, secretar de stat Galina Rusu; • Interviu cu managerul instituției; • Interviu cu cadrele didactice; • Interviu cu personalul administrativ și auxiliar. 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	AO „Insula Speranțelor”, execută și monitorizează integral dispozițiile și recomandările Ministerul Educației și Cercetării, Ministerului Muncii, Ministerului Finanțelor, Ministerului Sănătății și ANOFM etc. Toate actele instituțiilor publice sunt distribuite Directorului spre examinare. Directorul, emite ordine, dispoziții sau adrese, cu privire la realizarea dispozițiilor și recomandărilor MECC și a altor instituții publice, nominalizează responsabilii, termenul și modulul de executare. Directorul gestionează executarea ordinelor și dispozițiilor. După executarea ordinului sau dispoziției, persoana responsabilă raportează oral sau scris persoanei emitente a ordinului despre realizarea dispozițiilor sau recomandărilor MECC.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – prestatorul de servicii educaționale de formare continuă execută și monitorizează integral dispozițiile și recomandările Ministerului Educației și Cercetării și ale ministerelor de resort cu referire la programul de formare continuă.	Ponderea (puncte)	Punctajul acordat
Puncte tari		3,0	3,0
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	FPC.ACR.PFPC-776
----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------	-----------------	------------------

10.1.2. Realizarea observațiilor, recomandărilor și deciziilor formulate în baza evaluării externe de către Agenția Națională de Asigurare a Calității în Educație și Cercetare/alte Agenții de Asigurare a Calității

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> • Certificat de evaluarea externă a calității Nr.000223, din 10.12 2018, de către ANACEC/alte Agenții de Asigurare a Calității; • Raportul de autoevaluare privind reacreditarea programei de formare profesională continuă Coafor/coafeză; • Ordin nr.1027 din 16.08.2019 cu privire la acreditarea programelor de formare profesională continuă Coafor cod CORM 006-514101; • Raportul de evaluare externă a fost elaborat de membrii comisiei de evaluare externă, aprobată la ședința Consiliului de Conducere al ANACEC din 23 martie 2018, Proces-verbal nr. 31; • Planul strategic de dezvoltare profesională a cadrelor didactice, din 26.02.2023, aprobat director L. B.; • Interviu cu managerul instituției; • Interviu cu cadrele didactice. 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<p>Programul de formare profesională continuă "Coafor", a fost evaluat în vederea acreditării de către Agenția Națională de Asigurare a Calității în Educație și Cercetare (ANACEC) în luna iulie 2018. În baza evaluării respective și a deciziei Consiliului de Conducere ANACEC din 23.03.2018, programul a fost acreditat condiționat pentru o perioadă de 3 ani .</p> <p>Membrii comisiei de evaluare externă au fost formulate un șir de Arii de îmbunătățire obligatorie, care în perioada de activitate 2019 – 2022 au fost rezolvate după cum urmează:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instituirea de către furnizorul de programe de formare profesională a unui sistem de asigurare a calității explicit și transparent; - Furnizorii de formare a adulților trebuie să prezinte dovezi că realizează programele de formare profesională cu formatori care au profiluri sau specialitatea corespunzătoare programei de pregătire și, respectiv, care au pregătirea psihopedagogică specifică educației adulților, conform standardelor ocupaționale; - Elaborarea programului de lucru a instituției și în limba de stat; - Recenzarea programului de formare profesională continuă de către entitățile și instituțiile economice din țară; - Consultarea activităților didactice desfășurate de către cadrele didactice din AO „Insula Speranțelor” cu formabilii; - Implementarea unei „Strategii de evaluare” a competențelor formabililor; - Elaborarea strategiei/planurilor de dezvoltare a personalului didactic, administrativ și auxiliar pentru 5 ani; - Încheierea contractelor de prestare a serviciilor, de contracte individuale de muncă cu specialiștii din sectorul real respectiv; - Periodicitatea evaluării interne a programului de formare profesională să fie efectuată la finele programului de formare profesională și să fie reglementată în acte confirmative. <p>AO „Insula Speranțelor” a întreprins o serie de măsuri privind dezvoltarea programului de formare continuă, au elaborat planul strategic de dezvoltare profesională a cadrelor didactice. Majoritatea absolută a recomandărilor comisiei de evaluare au fost realizate.</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – prestatorul de servicii educaționale de formare continuă examinează observațiile, recomandările și deciziile ANACEC/ ANACIP/ altor Agenții de Asigurare a Calității și întreprinde măsurile privind dezvoltarea programului de formare continuă, după evaluarea externă.	Ponderea (puncte) 3,0	Punctajul acordat 3,0
Puncte tari			
Recomandări	✓ Reexaminarea observațiilor, recomandărilor ANACEC privind dezvoltarea programului de formare continuă.		
Arii de îmbunătățire obligatorii			

**Concluzii generale**

1. Activitatea asociației obștești "Insula Speranțelor", mun. Chișinău, este o instituție de învățământ profesional tehnic ce își are începutul la 13 august 1970 și dispune de politici pentru asigurarea calității, prezentate în Strategia de dezvoltare a Asociației Obștești „Insula Speranțelor” pentru perioada 2019–2023. Actorii interni dezvoltă și implementează aceste politici prin intermediul Comisiei de Evaluare Internă a Calității, a Consiliului de administrație și a Consiliului profesoral, implicând, în același timp, și actori externi – reprezentanții mediului de afaceri și a structurilor ministeriale;
2. Conținutul programului de formare continuă Coafor/Coafeză este proiectat și aprobat în conformitate cu cerințele cadrului normativ și reflectă necesitățile pieței muncii, iar curricula pe discipline contribuie la formarea competențelor proiectate;
3. Organizarea procesului de predare-învățare-evaluare corespunde cerințelor regulamentare, preponderent centrate pe formabil, iar rezultatele evaluării sunt documentate în conformitate cu cadrul normativ-reglator;
4. Înscrierea la programul de formare continuă se realizează în strictă conformitate cu cadrul normativ-reglator în vigoare și este pe deplin transparentă. Încheierea contractului de instruire, cu cursantul, se realizează în baza cererii sale scrise a formularului tipizat. Promovarea, conferirea calificării și eliberarea certificatului de absolvire este realizată în conformitate cu cerințele normative;
5. Planificarea și recrutarea personalului didactic pentru programul de formare continuă Coafor/Coafeză se efectuează în strictă conformitate cu cadrul normativ în vigoare. Calificarea profesională a personalului este conformă programului de formare profesională și constituie 100%, 80% din numărul cadrelor didactice la programul de formare continuă menționat sunt angajate cu norma de bază;
6. AO „Insula Speranțelor” asigură formabilii cu resurse de învățare și servicii de suport adecvate și ușor accesibile;
7. Asociația obștească dispune de mecanisme funcționale care asigură colectarea, analizarea și utilizarea informațiilor relevante, necesare pentru gestionarea eficientă a programelor de formare continuă;
8. Transparența informației de interes public cu privire la programul de formare continuă Coafor/Coafeză este oferită prin site-ul web și pe pagina de socializare care includ informații despre program, forma de organizare, perioada și costul, respectând legea privind datele cu caracter personal;
9. Monitorizarea și evaluarea periodică a programului de formare profesională continuă Coafor/Coafeză se efectuează în baza regulamentelor instituționale, a gradului de satisfacție a angajatorilor și a sondajelor completate de către formabili. La actualizarea ofertei educaționale se ia în considerare și schimbările în societate, volumul de lucru al formabililor, realizările și gradul de satisfacție;
10. AO „Insula Speranțelor” monitorizează integral dispozițiile, deciziile și recomandările Ministerului Educației și Cercetării, ANACEC, altor Agenții de Asigurare a Calității și întreprinde măsurile privind dezvoltarea programului de formare continuă.

Puncte tari:

- Existența personalului calificat capabil să organizeze procesul de formare continuă;
- Desfășurarea procesului de evaluare la calculator, notarea rezultatelor învățării obiectiv și transparent;
- Este asigurată obiectivitatea atestării finale prin faptul că examenele sunt susținute în fața unei comisii a cărei președinte este reprezentantul unui agent economic de ramură;
- Administrația AO „Insula Speranțelor” susține activitatea metodică a personalului didactic, multiplicând suporturile didactice;
- Monitorizarea video a spațiilor educaționale;
- Existența sistemului de colectare și stocare a informației;
- Informațiile colectate în baza de date a instituției se analizează sistematic și se utilizează la ajustarea conținuturilor programelor de studii, la stabilirea taxelor, la modalitățile de organizare a cursului, la formarea grupelor.

Recomandări:

- Planificarea procedurilor de modernizare și îmbunătățire a programului de formare profesională;
- Încheierea contractelor/acordurilor de colaborare în vederea proiectării și îmbunătățirii programului de formare profesională, adaptarea lui la necesitățile și tendințele din domeniu;
- Extinderea numărului de ore pentru modulul Coafarea părului, reieșind din faptul că Programul de formare continuă este Coafor/coafeză;
- Interesarea agenților economici în evaluarea programelor de formare profesională;
- Evaluarea nivelului de satisfacție în rândul angajatorilor față de programul de formare profesională;
- Revizuirea și completarea proiectelor didactice cu includerea unor metode interactive de predare-învățare centrate pe formabili;
- Accesarea și utilizarea platformelor, softurilor profesionale, ex.: happyhair, kudika, divahair;



- Promovarea meseriilor instituției în licee, gimnazii prin organizarea de prezentări, excursii a elevilor în instituție;
- Colectarea informației despre angajarea absolvenților în câmpul de muncă;
- Respectarea cerințelor de elaborare a Planului strategic de dezvoltare profesională a cadrelor didactice;
- Redenumirea Regulamentului cu privire la realizarea atribuțiilor de serviciu ale profesorului în Fișa postului;
- Păstrarea Fișei postului în Dosarul fiecărui angajat;
- Elaborarea strategiilor de planificare, recrutare și administrare a personalului administrativ și auxiliar la programul de formare profesională continuă în conformitate cu legislația muncii națională în vigoare;
- Dezvoltarea parteneriatului cu mediul de afaceri pentru consolidarea bazei tehnico-materiale necesare programului de formare profesională continuă;
- Atragerea investitorilor din mediul de afaceri;
- Efectuarea unui raport statistic cu privire la angajarea în câmpul muncii al formabililor;
- Utilizarea unui certificat SSL pentru pagina web în vederea protejării informațiilor plasate pe pagina web și utilizarea protocolului securizat https;
- Plasarea și actualizarea periodică a informațiilor privind informații de interes public pentru beneficiarii programului de formare profesională;
- Realizarea unor proceduri de monitorizare, revizuire și actualizare programului de formare profesională bazate pe chestionarele privind nevoile de formare;
- Crearea chestionarelor în format electronic pentru a facilita părților interesate completarea în scopul îmbunătățirii programului de formare profesională continuă;
- Realizarea registrului electronic al grupei privind monitorizarea proceselor de predare-învățare-evaluare, prezența la ore, activități realizate, activități practice, evaluări etc.
- Realizarea chestionarelor în format electronic prin instrumente și softuri online precum Google Forms, Jotform, Typeform etc. care oferă mai multe avantaje comparativ cu chestionarea tradițională;
- Reexaminarea observațiilor, recomandărilor ANACEC privind dezvoltarea programului de formare continuă.

Arii de îmbunătățire obligatorii:

- Planificarea și elaborarea bugetului de venituri și cheltuieli al instituției destinate procesului educațional la programul de formare continuă.

Recomandarea comisiei de evaluare externă:

În procesul de evaluare a programului **COAFOR/ COAFEZĂ** s-a stabilit următorul nivel de realizare a standardelor de acreditare:

Standard de acreditare	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Punctaj total	6	15	15	11	15	17	3	3	9	6
Valoare evaluată	6	15	15	11	15	15,5	3	3	9	6
Nivel de realizare, %	100	100	100	100	100	91,17	100	100	100	100

Notă: Standardele de evaluare minime obligatorii: 1.1.1, 3.1.1, 3.2.1, 3.2.2, 4.2.1, 4.3.1, 6.1.1, 6.2.1(1), 6.2.1(2), 6.2.2(1). sunt îndeplinite.

În baza pct. 62 al Metodologiei 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 de formare continuă, se propune **acreditarea programului COAFOR/ COAFEZĂ (24 credite/ 720 ore)**, forma de organizare cu frecvență, pentru o perioadă de 5 ani. Capacitate de școlarizare 60 formabili, (Adresa juridică: mun. Chișinău, str. Miron Costin, 7).

Membrii comisiei de evaluare externă:

Președinte: CĂPĂȚÎNĂ SOFIA _____

Membru: CHRISANOVA AURICA _____

Membru: MOROZAN RAISA _____

Membru: BULICANU ION _____