

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	FPC.ACR.PFPC-975
		Președintele comisiei de evaluare externă	Lîsîi Aliona

Raport de evaluare externă

În vederea **acreditării** programului de formare profesională a adulților **Casier în sala de comerț**, forma de organizare cu frecvență, la cererea depusă de **SRL „MIRACOL”** pe data de 18.06.2025, în baza dosarului FPC.ACR.PFPC-975, 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 30.10.2025.

Raportul de evaluare externă a fost elaborat de membrii comisiei de evaluare externă, aprobată la ședința Consiliului de conducere al ANACEC din 10.09.2025, decizia nr. 7.

Președinte: Lîsîi Aliona

Membru: Bulai Marina

Membru: Cazac Viorica

Membru: Covaliov Eugenia

Membru: Iașimirschi Sergiu

Membru: Tcaci Irina



Cuprins

Standardul 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 profesională a adulților	4
1.1.2. Strategiile/politicile/măsurile de asigurare a calității programului de formare profesională a adulților.....	5
Standardul de acreditare 2. Proiectarea și aprobarea programelor de formare profesională a adulților	5
Criteriul 2.1. Realizarea programului de formare profesională a adulților.....	5
2.1.1. Cadrul general de proiectare și aprobare a programului de formare profesională a adulților.....	5
2.1.2. Corespunderea programului de formare profesională a adulților cu prevederile CNC	6
Criteriul 2.2. Conținutul programului de formare profesională a adulților.....	6
2.2.1. Descrierea programului și planului de învățământ la programul de formare profesională a adulților	6
2.2.2. Curricula pe unități de curs.....	7
2.2.3. Relevanța programului de formare profesională a adulților	8
Standardul de acreditare 3. Învățarea, predarea și evaluarea centrate pe cursanți	8
Criteriul 3.1. Procesul de predare-învățare	9
3.1.1. Organizarea procesului de predare-învățare	9
3.1.2. Centrarea pe beneficiari a metodelor de predare-învățare	9
3.1.3. Utilizarea instrumentelor digitale în procesul de predare-învățare-evaluare.....	10
Criteriul 3.2. Evaluarea rezultatelor învățării	10
3.2.1. Organizarea procesului de evaluare	10
3.2.2. Documentarea rezultatelor evaluării.....	11
Standardul de acreditare 4. Înscrierea, evoluția, recunoașterea și certificarea competențelor profesionale ale cursanților	11
Criteriul 4.1. Înscrierea la programul de formare profesională a adulților	11
4.1.1. Existența și aplicarea procedurilor de atragere și înscriere la programul de formare profesională a adulților	11
4.1.2. Accesul grupurilor dezavantajate și al persoanelor cu cerințe educaționale speciale la programul de formare profesională a adulților	12
Criteriul 4.2. Procesul de finalizare a programului	12
4.2.1. Finalizarea cu succes a programului de formare profesională a adulților.....	12
4.2.2. Conferirea certificatului ce atestă finalizarea programului de formare profesională a adulților	13
Standardul de acreditare 5. Personalul didactic	13
Criteriul 5.1. Recrutarea și administrarea personalului didactic.....	13
5.1.2. Calificarea profesională a personalului didactic la programul/programele evaluate	13
Criteriul 5.2. Dezvoltarea personalului didactic.....	14
5.2.2. Planificarea și realizarea activității metodice a personalului didactic	14
Standardul de acreditare 6. Resursele de învățare și sprijin pentru formabili.....	15
Criteriul 6.2. Resurse materiale.....	15
6.2.1. Existența, dotarea și utilizarea spațiilor educaționale	15
6.2.2. Accesibilitatea spațiilor și resurselor educaționale pentru beneficiarii programului evaluat	16
Standardul de acreditare 7. Managementul informației.....	17
Criteriul 7.1. Sistemul informațional	17
7.1.1. Existența și funcționarea sistemului de gestionare a informației	17
7.1.2. Transparența informației cu privire la programul de formare profesională a adulților	17



Standardul de acreditare 8. Monitorizarea continuă și evaluarea periodică a ofertei educaționale	18
Criteriul 8.1. Monitorizarea și evaluarea periodică a programului de formare profesională a adulților	18
8.1.1. Monitorizarea și revizuirea ofertei educaționale și a programului de formare profesională a adulților	18
8.1.2. Monitorizarea proceselor de predare-învățare-evaluare	19
8.1.3. Evaluarea programului de către formabili, absolvenți, angajatori și alți beneficiari	19
Criteriul 8.2. Asigurarea externă a calității	20
8.2.1. Executarea ordinelor Ministerului Educației și Cercetării și a altor instituții publice	20
8.2.2. Realizarea ariilor de îmbunătățire obligatorii formulate în baza evaluării externe de către Agenția Națională de Asigurare a Calității în Educație și Cercetare/alte agenții de asigurare a calității	20
Concluzii generale	21
Recomandarea comisiei de evaluare externă:.....	23

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	FPC.ACR.PFPC-975
--	-----------------------------------	-----------------	------------------

Standardul de acreditare 1. Politici pentru asigurarea calității

Instituțiile implementează politicile pentru asigurarea calității serviciilor educaționale aprobate de autoritățile competente, precum și elaborează propriile strategii și măsuri de asigurare a 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 profesională a adulților

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> Statutul SRL „Miracol”, redacție nouă, nr. de înregistrare 1003602013932, 18.09.2006; Legea nr.135/2007 privind Societățile cu răspundere limitată; Extras din Registrul de Stat al persoanelor juridice, nr. 356, Data eliberării: 23.05.2025; Regulamentul de funcționare a programelor de formare profesională a adulților, S.R.L. Miracol, din 16 iunie 2025; Program de formare profesională a adulților 523002 Casier / casieră (casierită), aprobat 06.16.2025, proces-verbal. nr. 18; Proces-verbal Nr.382-396 de măsurare a factorilor meteo climatici, din 28.05.2025; Act de inspecție, Nr.27 din 03.06.2025, al Inspectoratului Național pentru Supraveghere Tehnică; Chestionare privind evaluarea programelor de formare profesională a adulților din partea formabililor. 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<p>Societatea cu Răspundere Limitată „Miracol” din mun. Bălți are sediul principal și adresa juridică în municipiul Bălți, str. 26 Martie,1, activitatea căreia este reglementată de constituția Republicii Moldova.</p> <p>La 29 octombrie 1989 și-a început activitatea Cooperativă Miracol, prima din municipiul Bălți de prestare a serviciilor publice în domeniu educației. La 26 septembrie 1995 a fost reorganizată în Societatea cu Răspundere Limitată „Miracol” înregistrat cu Nr. 121033339 la Camera Înregistrării de Stat pe lângă Ministerul Justiției al Republicii Moldova cod fiscal 1003602013932 certificat MD 0055080 din 26.09.1995.</p> <p>Activitatea societății se desfășoară în conformitate cu legislația Republicii Moldova, Legii „Cu privire la Înregistrarea de Stat a Întreprinderilor și Organizațiilor” Nr. 1265 - XIV din 05.10.2000. Codul Educației - atr. nr. 3, nr. 15, nr. 126 / Hg 193 art. nr. 10 EXTRAS din Registrul de stat al persoanelor juridice cu nr. 356 din 23.05.2025.</p> <p>Prezentul Statut este elaborat pe baza și în corespundere cu contractul de constituire cu privire la fondarea și activitatea Societății cu Răspundere Limitată „MIRACOL”, modificărilor introduse în documentele de constituire.</p> <p>Societatea cu Răspundere Limitată „Miracol” din mun. Bălți are sediul principal și adresa juridică în municipiul Bălți, str. 26 Martie,1, activitatea căreia este reglementată de constituția Republicii Moldova.</p> <p>Întreprinderea oferă servicii în domeniul învățământului de formare profesională continuă și își desfășoară activitatea instructiv-educativă, conform Programului și Curriculumului de studii elaborate și aprobate de instituție și coordonate de Ministerul Educației și Cercetării al Republicii Moldova. SRL „Miracol” din mun. Bălți își propune să formeze specialiști competenți, oferind posibilități de instruire absolvenților cu studii gimnaziale, liceale, medii, medii speciale, superioare, incurajându-i să-și atingă potențialul pentru cunoaștere prin promovarea unui învățământ orientat pe: valori, creativitate, capacități, aptitudini profesionale, competențe de utilitate directă în profesie și societate.</p> <p>SRL „Miracol” desfășoară procesul de instruire la următoarele programe de formare profesională continuă:523002 Casier / casieră (casierită), Instituția dispune de experiență de organizare și realizare a cursurilor de casier.</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – cadrul de funcționare al programului de FPA este conform cerințelor legale. Standard de evaluare minim obligatoriu: Cadrul de funcționare a programului de FPA este conform cerințelor legale. Prestatorul de educație a adulților deține autorizație sanitară de funcționare și actul juridic care confirmă respectarea normelor de securitate antiincendiară, eliberat de organele competente.	Ponderea (puncte) 3,0	Punctajul acordat 3,0
Puncte tari			
Recomandări	✓ Actualizarea statutului SRL „Miracol”.		

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	FPC.ACR.PFPC-975
--	-----------------------------------	-----------------	------------------

Arii de îmbunătățire obligatorii	
---	--

1.1.2. Strategiile/politicile/măsurile de asigurare a calității programului de formare profesională a adulților

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> Regulament de funcționare a Programelor de formare profesională a adulților al S.R.L. Miracol, aprobat la 16.06.2025; Strategie de dezvoltare a instituției, S.R.L., Miracol mun. Bălți, semnată de directorul instituției; Regulamentul privind educația adulților HG RM nr. 222 din 26.03.2024. 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<p>Procedurile sunt cunoscute de personalul instituției și utilizate în activitățile administrative și educaționale.</p> <p>Strategia instituțională este formulată la general. Nu există o structură formală (comisie de calitate / comisie metodică) responsabilă exclusiv de implementarea și monitorizarea politicilor de calitate.</p> <p>Procedurile sunt preponderent aplicate în mod operativ, dar nu sunt însoțite de rapoarte periodice de analiză sau evaluări documentate ale eficacității acestora. Se observă conformitatea cu cerințele minime de funcționare, dar nu și cu cerințele unui sistem matur de management al calității.</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	<p>1,0 – strategia și/sau politicile instituționale de asigurare și îmbunătățire continuă a calității, sunt elaborate, asumate și comunicate părților interesate.</p>	Ponderea (puncte)	Punctajul acordat
Puncte tari		3,0	3,0
Recomandări	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaborarea planului de acțiuni privind îmbunătățirea calității și a obiectivelor specifice, cu implicarea în același timp a actorilor externi. ✓ Perfecționarea strategiei de dezvoltare instituțională și a strategiei de dezvoltare a programului de formare profesională continuă. 		
Arii de îmbunătățire obligatorii			

Standardul de acreditare 2. Proiectarea și aprobarea programelor de formare profesională a adulților

Instituțiile dispun de procese de proiectare și aprobare a programelor de formare profesională a adulților. Programele de formare profesională a adulților sunt proiectate cu scopul formării competențelor profesionale.

Criteriul 2.1. Realizarea programului de formare profesională a adulților

2.1.1. Cadru general de proiectare și aprobare a programului de formare profesională a adulților

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> Codul Educației al Republicii Moldova (nr. 152 din 17.07.2014); Nomenclatorul domeniilor de formare profesională, al specialităților și calificărilor pentru învățământul profesional tehnic postsecundar și postsecundar nonterțiar (Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 853 din 14.12.2015); Clasificatorul Ocupațiilor din Republica Moldova (CORM 006-2021); Regulamentul privind educația adulților HG RM nr. 222 din 26.03.2024; Metodologia de elaborare a programelor de educație a adulților (Ordin MEC nr. 785/2024); Planul de învățământ la programul de formare profesională a adulților aprobat de Consiliul de administrație al SRL "Miracol" proces-verbal nr 18 din 16.06.2025; Interviu cu membrii echipei manageriale; Interviu cu cadrele didactice la programul de formare profesională a adulților; Interviu cu formabilii.
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<p>Programul de formare profesională a adulților este proiectat și aprobat în conformitate cu prevederile Codului Educației al Republicii Moldova, ale Regulamentului privind educația adulților (HG nr. 222/09.05.2024) și Metodologiei de elaborare a programelor de educație a adulților (Ordin MEC nr. 785/30.05.2024) asigurând corespunderea competențelor și unităților de curs cu standardele ocupaționale. Programul este avizat intern și aprobat de conducătorul instituției, iar funcționarea acestuia este susținută de actele de autorizare și acreditare emise conform cadrului normativ în vigoare. Prin respectarea acestor procese, programul FPA demonstrează conformitate deplină cu cerințele legale și cu standardele de calitate aplicabile.</p>

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	FPC.ACR.PFPC-975
--	-----------------------------------	-----------------	------------------

Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1 – programul de FPA este proiectat și aprobat în conformitate cu cerințele cadrului normativ.	Ponderea (puncte) 3,0	Punctajul acordat 3,0
Puncte tari			
Recomandări	✓ Elaborarea și aprobarea unui cadru instituțional propriu (regulament/procedură internă) privind proiectarea, avizarea, aprobarea și actualizarea programului de formare profesională continuă, în conformitate cu Metodologia de elaborare a programelor de educație a adulților (Ordin MEC nr. 785/30.05.2024).		
Arii de îmbunătățire obligatorii			

2.1.2. Corespunderea programului de formare profesională a adulților cu prevederile CNC

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> • Cadrului național al calificărilor (HG nr. 330/2023) • Interviu cu membrii echipei manageriale; • Interviu cu cadrele didactice la programul de formare profesională a adulților. 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<p>Deși programul este încadrat formal la nivelul 2 al Cadrului Național al Calificărilor, analiza documentelor curriculare demonstrează că acesta nu respectă descriptorii specifici CNC 2, ci se aliniază în mod evident nivelului CNC 3. Competențele generale și specifice formulate depășesc sfera aplicării unor cunoștințe de bază în contexte strict previzibile și a executării de sarcini simple sub supraveghere limitată, caracteristice CNC 2. În schimb, acestea reflectă rezultate ale învățării care presupun utilizarea autonomă a cunoștințelor, rezolvarea de situații profesionale variate, aplicarea reglementărilor specifice domeniului, utilizarea instrumentelor informatice de specialitate și asumarea responsabilității pentru realizarea activităților proprii, aspecte definitorii pentru nivelul CNC 3.</p> <p>Planul de învățământ organizează conținuturile și activitățile de formare într-o manieră progresivă, orientată spre dezvoltarea unor competențe cu un grad sporit de autonomie și inițiativă profesională. Curricula modulelor include unități de competență și rezultate ale învățării care solicită capacitatea de a lua decizii în situații uzuale de muncă și de a gestiona sarcini profesionale cu complexitate medie, depășind nivelul inițial asociat CNC 2.</p> <p>Atât componentele teoretice, cât și cele practice sunt concepute pentru a sprijini formarea unor abilități profesionale aplicative, adecvate încadrării în activități contabile sau administrative cu responsabilitate funcțională, corespunzătoare CNC 3.</p> <p>Proba finală de evaluare, deși structurată conform cadrului metodologic general, urmărește în fapt verificarea competențelor de nivel superior celor prevăzute pentru CNC 2, confirmând astfel neconcordanța dintre nivelul formal atribuit programului și nivelul real al rezultatelor învățării.</p> <p>Deși programul este relevant pentru cerințele pieței muncii și corelat cu standardele ocupaționale din domeniu, caracteristicile sale curriculare, competențiale și evaluative indică în mod clar o încadrare corespunzătoare nivelului CNC 3, și nu nivelului CNC 2.</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	0 – competențele scontate conform programului nu corespund nivelului CNC indicat.	Ponderea (puncte) 3,0	Punctajul acordat 0
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii	✓ Corectarea neconcordanței dintre nivelul 2 CNC menționat în raportul de autoevaluare și nivelul 3 CNC evidențiat de competențele formulate, structura modulară și evaluarea finală, prin reclasificarea programului „ Casier în sala de comerț ” la nivelul 3 CNC și actualizarea corespunzătoare a tuturor documentelor curriculare		

Criteriul 2.2. Conținutul programului de formare profesională a adulților

2.2.1. Descrierea programului și planului de învățământ la programul de formare profesională a adulților

Dovezi prezentate de instituția de	<ul style="list-style-type: none"> • Codul Educației al Republicii Moldova (nr. 152 din 17.07.2014); • Clasificatorul Ocupațiilor din Republica Moldova (CORM 006-2021); • Regulamentul privind educația adulților HG RM nr. 222 din 26.03.2024;
---	---

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	FPC.ACR.PFPC-975
--	-----------------------------------	-----------------	------------------

formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> • Metodologia de elaborare a programelor de educație a adulților (Ordin MEC nr. 785/2024); • Planul de învățământ la programul de formare profesională a adulților aprobat de Consiliul de administrație al SRL "Miracol" p.-v. nr 18 din 16.06.2025; • Regulament intern al unității SRL "Miracol", aprobat prin ordinul nr. 17, din 16.06.2025; • Interviu cu membrii echipei manageriale; • Interviu cu cadrele didactice la programul de formare profesională a adulților; • Interviu cu formabilii. 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<p>Programul de formare profesională continuă are ca obiectiv pregătirea specialiștilor în domeniul casier prin dezvoltarea competențelor profesionale, a spiritului antreprenorial, precum și a flexibilității și capacității de integrare în activitățile specifice sectorului. Deși planul de învățământ pentru programul <i>Casier în sala de comerț</i> este elaborat în conformitate cu prevederile HG nr. 222/09.05.2024 privind educația adulților și cu Metodologia de elaborare a programelor de educație a adulților (Ordinul MEC nr. 785/30.05.2024), acesta este configurat formal ca un program de calificare profesională de nivel 2 CNC. Documentul include:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificarea ocupației conform Clasificatorului ocupațiilor din Republica Moldova, cu indicarea standardului ocupațional de nivelului 3 CNC; • Formularea competențelor profesionale în termeni operaționali; • O structură clară a programului, cu repartizarea orelor teoretice și practice orientate spre dezvoltarea competențelor aplicative din casier; • Stabilirea duratei totale a programului în conformitate cu cerințele minime asociate nivelului de calificare declarat. <p>Cu toate acestea, analiza conținuturilor curriculare și a competențelor formulate relevă că programul depășește semnificativ nivelul CNC 2 și se apropie de nivelul CNC 3.</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – conținutul programului este armonizat cu prevederile actelor normative pe domeniu.	Pondere (puncte) 3,0	Punctajul acordat 3,0
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

2.2.2. Curricula pe unități de curs

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> • Metodologia de elaborare a programelor de educație a adulților (Ordin MEC nr. 785/2024); • Planul de învățământ la programul de formare profesională a adulților aprobat de Consiliul de administrație al SRL "Miracol" p.-v. nr 18 din 16.06.2025; • Curricula pe discipline; • Interviu cu membrii echipei manageriale; • Interviu cu cadrele didactice la programul de formare profesională a adulților; • Interviu cu formabilii. 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<p>Fiecare curriculum include:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preliminarii care explică relevanța modulului pentru piața muncii și justifică necesitatea dezvoltării competențelor vizate; • Motivația modulului, subliniind importanța formării practice și adaptarea la cerințele actuale din domeniu; • Structura de conținut, formată din teme teoretice și activități practice aplicative; • Metode de predare (demonstrație, aplicare practică, studii de caz), adecvate principiilor educației adulților. <p>Se constată că orientarea curriculumului vizează dezvoltarea competențelor practice, iar activitățile de învățare sunt concepute astfel încât să evidențieze caracterul aplicativ al procesului de formare.</p> <p>Totuși, componentele practice sunt prezentate doar generic, fără a indica distinct numărul de ore practice și fără a preciza mediul concret de desfășurare.</p> <p>De asemenea, bibliografia utilizată în curricula modulelor este identică sau aproape identică, fără adaptare la specificul fiecărui modul. Majoritatea surselor se repetă, chiar și în cazul modulelor care ar necesita resurse bibliografice specializate.</p>		

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	FPC.ACR.PFPC-975
--	-----------------------------------	-----------------	------------------

	În plus, bibliografia nu respectă pe deplin cerințele metodologice actuale pentru educația adulților, întrucât: nu include literatură recentă și actualizată la nivelul practicilor moderne din domeniu; nu cuprinde standarde profesionale și acte normative relevante pentru ocupația de Casier; nu este structurată conform Metodologiei OMEC nr. 785/2024, care solicită organizarea bibliografiei în: bibliografie obligatorie, bibliografie suplimentară și resurse digitale moderne.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – curricula pe unități de curs contribuie la formarea competențelor proiectate.	Ponderea (puncte) 3,0	Punctajul acordat 3,0
Puncte tari			
Recomandări	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actualizarea surselor bibliografice; ✓ Actualizarea conținutului disciplinelor. 		
Arii de îmbunătățire obligatorii			

2.2.3. Relevanța programului de formare profesională a adulților

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> • Planul de învățământ la programul de formare profesională a adulților aprobat de Consiliul de administrație al SRL "Miracol" p.-v. nr 18 din 16.06.2025; • Interviu cu membrii echipei manageriale; • Interviu cu cadrele didactice la programul de formare profesională a adulților; • Interviu cu angajatorii. 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<p>Programul de formare profesională pentru ocupația „Casier” corespunde necesităților reale ale pieței muncii din Republica Moldova, în contextul creșterii numărului de puncte de vânzare, a migrației personalului calificat și a cererii ridicate pentru aceste servicii. Din interviurile realizate cu beneficiarii programului și angajatorii din domeniu rezultă că absolvenții programului se pot integra rapid în activitatea economică, iar meseria are o cerere constantă atât în mediul urban, cât și în zonele rurale. Instituția menționează colaborarea cu Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă, care confirmă relevanța programului în raport cu locurile vacante înregistrate și cu programele de reinserție profesională. De asemenea, programul este promovat activ pe pagina web și rețelele de socializare, iar beneficiarii aleg acest program datorită posibilității reale de angajare după finalizarea studiilor.</p> <p>Totuși, relațiile cu angajatorii nu sunt formalizate prin acorduri de colaborare, protocoale sau contracte, iar consultarea pieței muncii nu este documentată prin rapoarte de analiză, studii de trend sau chestionare aplicate angajatorilor. Nu se prezintă dovezi privind evaluarea gradului de satisfacție a angajatorilor cu privire la competențele absolvenților.</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – programul de FPA 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"> ✓ Stabilirea de parteneriate cu agenți economici pentru asigurarea practicii, angajării și actualizării curriculei. ✓ Introducerea unui mecanism de evaluare a satisfacției angajatorilor față de absolvenții programului. ✓ Actualizarea conținuturilor curriculare pentru a include tehnologii moderne și tendințe actuale (tehnici SPA, tratamente capilare avansate, servicii estetice personalizate). ✓ Crearea unui raport statistic anual privind angajarea absolvenților, ca instrument de monitorizare a impactului programului. 		
Arii de îmbunătățire obligatorii			

Standardul de acreditare 3. Învățarea, predarea și evaluarea centrate pe cursanți

Instituțiile se asigură că modul de oferire a programelor de formare profesională a adulților implică cursanții în crearea proceselor de învățare, iar evaluarea cursanților reflectă această abordare.

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	FPC.ACR.PFPC-975
--	-----------------------------------	-----------------	------------------

Criteriul 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"> ● HOTĂRÂRE de Guvern nr. HG222/2024 din 26.03.2024 cu privire la aprobarea Regulamentului privind educația adulților; ● Ordinul nr.785 din 30.05.2024 cu privire la aprobarea Metodologiei de elaborare a programelor de educație a adulților în cadrul învățării pe tot parcursul vieții; ● Ghid de evaluare externă a programelor de formare profesională a adulților; ● Regulamentului intern al instituției SRL Miracol, munc. Bălți; ● Curricula pe unități de curs; ● Orarului activităților didactice; ● Registrul de instruire teoretică și practică.(11.03.2024-10.06.2024); ● Program de formare profesională a adulților aprobată de Consiliul de Administrare al SRL Miracol 16.06.2025; ● Plan de învățământ. ● Interviuri cu managerii instituției; ● Interviuri cu cadrele didactice; ● Interviuri cu formabili. ● Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă. 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<p>Pentru formarea profesională continuă 523002 - Casier/casieră (casierică) în magazin sunt utilizate metode clasice de organizare a activităților didactice: curs teoretic, seminar, lucru individual (lucrări practice).</p> <p>Formele de organizare a activităților didactice corespund cu planul de învățământ al programului de instruire și permit accesul la materialul didactic pentru formarea competențelor în domeniu. Activitățile didactice sunt programate în orar, aprobat de conducătorul instituției și afișat pe panoul informativ. Disciplinele din programul de învățământ se predau în baza curriculum-ului disciplinar. Munca individuală a beneficiarilor se realizează în baza curriculum-ului disciplinei și se concretizează în studiul individual al unei teme sau mai multor subiecte ale unei teme, prezentări, informații etc. Evaluarea beneficiarului pentru realizările obținute în cadrul lucrului individual se notează în registrul profesorului la capitolul „Evidența frecvenței și reușita”.</p> <p>Cadrele didactice implică beneficiarii în activitatea de predare-învățare-evaluare (prin întrebări, explicații din sală, scurte prezentări) și procesul de predare este orientat după ritmul și modul de învățare al beneficiarilor.</p> <p>Activitățile didactice sunt corelate cu tematicile curriculare din cadrul programului de formare profesională continuă Casier/casieră (casierică) în magazin, sunt coordonate cu cadrul managerial, didactic al instituției cât și cu formabilii actuali și abiturienți.</p> <p>Înregistrarea grupelor cu respectarea evidenței de frecvență și reușită sunt îndeplinite și coordonate conform cerințelor.</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>	Ponderea (puncte) 3,0	Punctajul acordat 3,0
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

3.1.2. Centrarea pe beneficiari a metodelor de predare-învățare

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> ● Proiecte didactice ale prelegerilor; ● Interviuri cu managerii instituției; ● Interviuri cu cadrele didactice; ● Interviuri cu formabili. 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<p>În cadrul cursurilor teoretice sunt aplicate metode tradiționale de predare-învățare (lecție-expunere, lecție-discuții-interacțiuni, lecție de sinteză).</p> <p>Pentru seminare și lecții practice sunt utilizate următoarele strategii de activitate didactică: demonstrare, studiu de caz, joc de rol, simulare.</p>		

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	FPC.ACR.PFPC-975
--	-----------------------------------	-----------------	------------------

	Metodele de predare-învățare utilizate în programul de formare profesională continuă” sunt bazate pe metodologii didactice tradiționale prin strategii de cooperare, învățare în echipă, învățare individuală centrate pe formabil.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – metodele de predare - învățare utilizate sunt preponderent centrate pe formabil.	Ponderea (puncte) 3,0	Punctajul acordat 3,0
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

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

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> • Calculatoare și un notebook; • Proiector; • Interviuri cu cadrele didactice; • Interviuri cu formabili și absolvenții programului; • Vizualizarea spațiilor educaționale. 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	Cadrele didactice au elaborate și utilizează materiale didactice în format electronic aplicate în desfășurarea orelor și implementează diverse metode de instruire asistate de calculator. În raport nu sunt specificate instrumentele digitale aplicate. Sunt enumerate echipamentele digitale utilizate: calculator, notebook, flipchart, proiector, copiator.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	0,5 - instrumentele digitale se utilizează în mică măsură în procesul de predare-învățare-evaluare în cadrul programului de FPA.	Ponderea (puncte) 3,0	Punctajul acordat 1,5
Puncte tari			
Recomandări	✓ Diversificarea predării-învățării utilizând diverse instrumente digitale.		
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"> • Proces verbal nr. 37 al comisiei de calificare a absolvenților din 16.06.22; • Program de formare profesională a adulților aprobat de Consiliul de Administrare al SRL Miracol 16.06.2025; • Plan de învățământ. • Interviuri cu managerii instituției; • Interviuri cu cadrele didactice; • Interviuri cu formabili. 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<p>Fiecare membru al instituției a adaptat strategiile didactice la nivelul fiecărei grupe la care a predat, încercând în același timp, să creeze un climat de întrecere în rândul beneficiarilor care să conducă la rezultate din ce în ce mai bune.</p> <p>Sunt elaborat și aplicat teste, în vederea realizării evaluărilor inițiale, continue și summativ.</p> <p>Datele examenelor, formele de desfășurare a acestora, locul de examinare și comisiile de examen sunt stabilite de către profesor în concordanță cu directorul. Evaluarea rezultatelor formării/dezvoltării competențelor, examene se finalizează cu analize detaliate, constatări, concluzii, recomandări și termeni de realizare care mai apoi sunt notate în proces-verbal pentru fiecare grupă în parte.</p> <p>La finele examenului beneficiarii sunt anunțați de notele obținute la proba practica și teoretică, la fel beneficiarii sunt anunțați că au dreptul la contestarea notelor</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – procesul de evaluare a rezultatelor învățării se realizează în conformitate cu cadrul normativ-reglator în vigoare și este transparent. Standard de evaluare minim obligatoriu:	Ponderea (puncte) 3,0	Punctajul acordat 3,0

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	FPC.ACR.PFPC-975
--	-----------------------------------	-----------------	------------------

	Procesul de evaluare a rezultatelor învățării se realizează în conformitate cu cadrul normativ-reglator în vigoare și este transparent.		
Puncte tari			
Recomandări	✓ Elaborarea regulamentului instituțional privind evaluarea formabililor		
Arii de îmbunătățire obligatorii			

3.2.2. Documentarea rezultatelor evaluării

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> ● Regulamentului intern al instituției SRL Miracol, munc. Bălți; ● Graficul de desfășurare a examenelor în baza ordinului de înmatriculare; ● Registrele grupelor; ● Bilete pentru examen; ● Proces verbal nr. 37 al comisiei de calificare a absolvenților din 16.06.22; 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	Pe durata programului de instruire, conform hotărârii conducătorului SRL „Miracol”, evaluarea rezultatelor se realizează în mod sistematic, după care are loc finalizarea cu examene de absolvire. Formele de evaluare se stabilesc în funcție de specificul fiecărei discipline. Analiza calitativă se realizează în baza mediilor, notelor de evaluare pentru a observa dinamica rezultatelor evaluărilor pe durata cursului. Rezultatele evaluărilor sunt anunțate la timp. Beneficiarii au dreptul să contesteze rezultatul evaluării.		
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	✓ Semnarea biletelor de examinare de către formator și vizate de superiori.		
Arii de îmbunătățire obligatorii			

Standardul de acreditare 4. Înscrierea, evoluția, recunoașterea și certificarea competențelor profesionale ale cursanților

Instituțiile aplică în mod consecvent reglementările definite și publicate în prealabil, acoperind toate fazele procesului de formare profesională a adulților, cum ar fi: înscrierea, evoluția, recunoașterea și certificarea competențelor profesionale obținute de către cursanți în procesul de studii.

Criteriul 4.1. Înscrierea la programul de formare profesională a adulților

4.1.1. Existența și aplicarea procedurilor de atragere și înscriere la programul de formare profesională a adulților

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> ● Rezultatele interviului cu personalul instituției; ● Codul Educației al Republicii Moldova (nr. 152 din 17.07.2014); ● Regulamentul privind educația adulților (Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 222 din 09.05.2024); ● HG nr. 330/2023 Moldova cu privire la aprobarea Cadrului Național al Calificărilor ● Regulamentul de funcționare a programelor de formare profesională a adulților, S.R.L. Miracol, din 16 iunie 2025; ● Ordine de înscriere la programele FPA; ● Contracte privind desfășurarea practicii formabililor la agenții economici din domeniul HoReCa.
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	Procedurile de atragere, înscriere, evaluare și certificare a cursanților la programul de formare profesională „Casier” se desfășoară în conformitate cu prevederile cadrului normativ național (HG nr. 222/2024, HG nr. 330/2023, Codul educației nr. 152/2014). Admiterea se efectuează pe baza cererilor-tip, contractelor individuale și ordinilor de înmatriculare. Colaborarea cu ANOFM facilitează accesul persoanelor aflate în căutarea unui loc de muncă la cursurile de calificare profesională.

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	FPC.ACR.PFPC-975
--	-----------------------------------	-----------------	------------------

Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	0,5 – înscrierea formabililor la programul de FPA se realizează în conformitate cu actele normativ-reglatorii în vigoare, cu unele abateri neesențiale.	Ponderea (puncte) 3,0	Punctajul acordat 1,5
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii	✓ Dezvoltarea unui sistem de arhivare și păstrare pe termen lung a cererilor și contractelor sau dosarelor foștilor formabili, pentru a asigura trasabilitatea completă a procesului de admitere și disponibilitatea dovezilor necesare în procedurile de evaluare și monitorizare.		

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

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> • Legea nr. 60/2012 privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități; • Interviu cu administrația instituției; • Interviu cu formabilii la program. 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	Accesul grupurilor dezavantajate și al persoanelor cu cerințe educaționale speciale la programul de formare profesională este asigurat în conformitate cu legislația în vigoare, instituția oferind posibilitatea înscrierii gratuite sau cu reduceri pentru categoriile prevăzute de Legea nr. 60/2012. Oferta publică privind admiterea este accesibilă pe site-ul instituției și în surse media locale, ceea ce permite informarea transparentă a tuturor celor interesați. Deși cadrul legal și procedurile interne garantează acces egal, instituția nu a avut în ultimii cinci ani persoane cu dizabilități înscrise, iar accesul fizic pentru aceste categorii este în prezent limitat din cauza lipsei unei rampe corespunzătoare. Activități de sensibilizare a comunității sunt realizate prin colaborarea cu mass-media locală și prin prezentarea anuală a ofertelor educaționale, însă numărul formabililor din grupuri dezavantajate rămâne redus.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – prestatorul de educație a adulților promovează accesul formabililor din grupurile dezavantajate și al persoanelor cu cerințe educaționale speciale la programul de FPA și întreprinde măsuri de sensibilizare a societății în conformitate cu prevederile legale.	Ponderea (puncte) 3,0	Punctajul acordat 3,0
Puncte tari			
Recomandări	<ul style="list-style-type: none"> • Îmbunătățirea accesibilității infrastructurii prin instalarea unei rampe adaptate și intensificarea acțiunilor de informare și sensibilizare, pentru a facilita participarea reală a persoanelor cu dizabilități și a altor grupuri vulnerabile la programele de formare profesională. 		
Arii de îmbunătățire obligatorii			

Criteriul 4.2. Procesul de finalizare a programului

4.2.1. Finalizarea cu succes a programului de formare profesională a adulților

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> • Registre de instruire teoretică și practică a formabililor; • Ordin nr. 37 din 14.06.2022 cu privire la admiterea la examenul de finalizare și constituire a comisiei de evaluare (Casier în sala de comerț); • Registrul de evidență a certificatelor, cu data eliberării și semnăturile formabililor; • Model de certificat; • Tabele prezentate de instituție privind numărul de persoane înscrise și absolvenți ai programului de FPA; • Proces-verbal nr. 37 al ședinței comisiei de calificare din 16.06.22 programul FPA, cu decizia de conferire a calificării <i>Casier-vânzător</i>.
--	---

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	FPC.ACR.PFPC-975
--	-----------------------------------	-----------------	------------------

Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	Datele din perioada 2020–2025 arată un număr constant de persoane înscrise la programul „Casier” și o rată înaltă de absolvire, majoritatea formabililor finalizând cu succes studiile. Cerințele de frecvență, realizare a lucrărilor practice și promovare a evaluărilor sunt, în general, respectate, fiind monitorizate de cadrul didactic. Situațiile de abandon au fost rare și s-au datorat, în principal, problemelor personale sau lipsei motivației, instituția intervenind prin discuții individuale și măsuri de sprijin pentru prevenirea retragerii. Procedura de finalizare include constituirea comisiei de evaluare, susținerea examenului de calificare, întocmirea procesului-verbal și emiterea ordinului de absolvire. Comisia de evaluare finală este alcătuită în prezent din reprezentanți ai administrației și cadre didactice. Absolvenții sunt ulterior sprijiniți în procesul de angajare prin colaborarea cu agenții economici locali.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – programul de FPA este finalizat de formabili cu respectarea integrală a cerințelor incluse în program și curricula pe unități de curs.	Ponderea (puncte)	Punctajul acordat
Puncte tari		3,0	3,0
Recomandări	<ul style="list-style-type: none"> Includerea în comisia de evaluare finală a unui membru din exterior/agent economic de la stațiile de practică. 		
Arii de îmbunătățire obligatorii			

4.2.2. Conferirea certificatului ce atestă finalizarea programului de formare profesională a adulților

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> Registru de evidență a certificatelor, cu data eliberării și semnăturile formabililor; Model de certificat; Proces-verbal nr. 37 al ședinței comisiei de calificare din 16.06.22 programul FPA, cu decizia de conferire a calificării <i>Casier-vânzător</i>. 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	Procedura de eliberare a actelor ce atestă finalizarea programului de formare profesională a adulților presupune constituirea comisiei de evaluare prin ordin, organizarea examenului final de calificare și aprobarea rezultatelor de către comisie. În baza hotărârii comisiei, conducătorul instituției emite ordinul de conferire a certificatelor, iar absolvenților li se eliberează certificatul de calificare cu seria corespunzătoare. Evidența actelor de studii se realizează în registrul special destinat certificatelor eliberate, în care fiecare absolvent semnează la primire. Procedura este documentată prin ordinele de absolvire, modelele de certificate utilizate în ultimii ani și registrul de evidență, care sunt puse la dispoziția evaluatorilor la solicitare.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – eliberarea certificatelor de studii este realizată în conformitate cu cerințele normative (prin intermediul CTICE).	Ponderea (puncte)	Punctajul acordat
Puncte tari		3,0	3,0
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

Standardul de acreditare 5. Personalul didactic

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

Criteriul 5.1. Recrutarea și administrarea personalului didactic

5.1.2. Calificarea profesională a personalului didactic la programul/programele evaluate

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> Regulament intern al unității privind modalitatea realizării de către salariați a dreptului la muncă și la protecția muncii, la asistență și protecție socială, aprobat prin ordinul nr.17, din 16.06.2025; Acord de confidențialitate, semnat de șeful servicii securitate și directorul SRL Miracol; Declarație de confidențialitate semnat de formator și directorul SRL Miracol;
--	--

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	FPC.ACR.PFPC-975
--	-----------------------------------	-----------------	------------------

	<ul style="list-style-type: none"> ● Proces verbal nr.1 din 16.01.2025, al ședinței consiliului administrativ, cu privire la instruirea personalului privind protecția datelor; ● Fișa postului electromecanicului, din 02.01.2025, semnat de directorul SRL Miracol; ● Fișa postului administrator, din 02.01.2025, semnat de directorul SRL Miracol; ● Fișa postului contabil, din 02.01.2025, semnat de directorul SRL Miracol; ● Fișa postului muncitor în deservire, din 02.01.2025, semnat de directorul SRL Miracol; ● Fișa postului, din 02.01.2025, pentru profesori și maiștri pentru instruirea profesională; ● Proces verbal nr.11, din 25.08.2025, procedură interne privind proiectarea, avizarea, aprobarea și actualizarea programelor de formare profesională continuă; ● proces verbal nr.2 din 12.02.2025, cu privire la Instruirea personalului privind protecția datelor. ● Dosarele personale ale formatorilor care conțin: contracte individuale de muncă; acte ce atestă traseul profesional al formatorilor; ● Diploma de licență, specialitatea Business si administrare, din 20.06.2012, USARB, a formabilului GI; ● Diplomă de master, specialitatea Administrarea afacerilor comerciale, din 04.07.2014, USARB, a formabilului GI; ● Certificat de competență profesională, program <i>Casier în sala de comerț</i>, din 30.09.2024, a formabilului GI. 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	Din documentele prezentate rezultă că SRL Miracol a implementat măsuri formale privind protecția datelor și obligațiile personalului. Există dovada angajamentului formal al conducerii și al personalului în ceea ce privește protecția datelor, inclusiv instruire periodice și asumarea responsabilităților individuale. Sa constat că toate posturile cheie au fișe de post semnate și datate la începutul anului 2025. Fișele de post sunt în vigoare, iar atribuțiile fiecărui angajat sunt clar definite, ceea ce asigură transparența și delimitarea responsabilităților însă acestea nu includ obligații specifice privind protecția datelor, conform legislației. Există dovezi de angajare legală și de verificare a calificării profesionale a formatorilor.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – 100% din numărul cadrelor didactice/ (potențialelor cadre didactice în cazul autorizării) dețin calificare profesională conform profilului programului de studii.	Ponderea (puncte) 3,0	Punctajul acordat 3,0
	1,0 – cel puțin 20% din numărul cadrelor didactice/ (potențialului personal didactic în cazul autorizării) la programul de FPA sunt angajate cu norma de bază și prin cumul intern, în conformitate cu cu cadrul normativ în vigoare.	Ponderea (puncte) 2,0	Punctajul acordat 2,0
Puncte tari			
Recomandări	✓ Dezvoltarea colaborării cu specialiști din alte sectoare reale.		
Arii de îmbunătățire obligatorii			

Criteriul 5.2. Dezvoltarea personalului didactic

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.2 din 12.02.2025, cu privire la Instruirea personalului privind protecția datelor. ● Dosarele personale ale formatorilor care conțin: contracte individuale de muncă; acte ce atestă traseul profesional al formatorilor;
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	Cadrele didactice dispun de o pregătire profesională, și cursurile de formare profesională continuă la specialitatea Psihopedagogie, ce le permite să facă față cerințelor înaintate. Dezvoltarea profesională a personalului didactic este determinat de inițiativă și interesul propriu în tendințele actuale din domeniul profesional atât prin instruirea continuă cât și prin consultarea literaturii, informațiilor accesate pe internet. Instituția nu are o strategie de dezvoltare a

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	FPC.ACR.PFPC-975
--	-----------------------------------	-----------------	------------------

	personalului didactic structurată și documentată - gradul de implementare a obiectivelor propuse în ultimii 5 ani nu poate fi apreciat. Pentru următorii 5 ani planul de dezvoltare a personalului didactic poartă un caracter individualizat de perfecționare a cunoștințelor în domeniu în corelație cu tendințele din domeniu și necesitățile formabililor. Din spusele formatorilor, prestatorul de educație a adulților planifică, și susține parțial activitatea metodică a personalului didactic.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – prestatorul de educație a adulților planifică, monitorizează și susține activitatea metodică a personalului didactic.	Ponderea (puncte) 3,0	Punctajul acordat 3,0
	1,0 – personalul didactic realizează activitatea metodică planificată.	3,0	3,0
Puncte tari			
Recomandări	✓ Confirmarea periodică a instruirilor și actualizarea procedurilor în raport cu modificările legislative.		
Arii de îmbunătățire obligatorii			

Standardul de acreditare 6. Resursele de învățare și sprijin pentru formabili

Instituțiile creează condiții adecvate pentru realizarea activităților de învățare și de predare, precum și asigură cursanții cu resurse de învățare și cu servicii de suport adecvate și ușor accesibile.

Criteriul 6.2. Resurse materiale

6.2.1. Existența, dotarea și utilizarea spațiilor educaționale

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> Act de proprietate pentru spațiile de studii și de desfășurare a activității practice nr. 0300205001 din 16.09.2018; Act de proprietate pentru spațiile de studii și de desfășurare a activității practice nr. 0300302080 din 31.12.2013; Proces-verbal de recepție finală „Reutilizarea încăperilor în săli de studiu cu anexă” Nr. 2 din 28.11.2013; Act de inspectare Nr.27 din 03.06.2025 eliberat de Ministerul Infrastructurii și Dezvoltării Regionale al Republicii Moldova și Inspectoratul Național pentru Supraveghere Tehnică; Contract Nr.51 de prestare a serviciilor de cazare în căminul „Meridiane” din 08.05.2025; Faktură fiscală Seria, Nr. EBB000482121, de procurare a suport TV 32-55, din data 30.09.2025; Faktură fiscală Seria, Nr. EAL000204830, de procurare a LED TV Sakura 32SA23SM, din data de 08.12.2023; Vizitarea tuturor spațiilor educaționale și de desfășurare a activității practice.
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<p>SRL „Miracol”, care asigură instruire în cadrul programelor de formare profesională continuă, își desfășoară activitatea în două blocuri amplasate la următoarele adrese: mun. Bălți, str. 26 Martie, nr. 1 și mun. Bălți, str. Ștefan cel Mare, nr. 18. Procesul educațional are loc în spații proprii de instruire, instituția dispunând de act de inspectare emis de Ministerul Infrastructurii și Dezvoltării Regionale al Republicii Moldova și Inspectoratul Național pentru Supraveghere Tehnică. Primul bloc are o suprafață totală de 231,5 m², dintre care 129,1 m² reprezintă proprietate privată, iar 102,4 m² – spațiu arendat. Aici sunt amenajate 5 săli pentru studii teoretice și practice, cu o suprafață totală de 145,82 m² și o capacitate de 80 locuri, precum și 5 laboratoare de instruire cu aceleași caracteristici. Al doilea bloc dispune de o suprafață totală de 124,4 m², integral în proprietate privată. În incinta acestuia funcționează 3 săli pentru activități teoretice și practice (86,7 m², 46 locuri) și 3 laboratoare și ateliere de instruire cu aceeași suprafață și capacitate. Spațiile educaționale, dotările și echipamentele de învățare sunt complet accesibile participanților la toate programele instituției. Sala destinată instruirii teoretice și practice pentru specialitatea Casier în sala de comerț constă din 21,92 m², disponibile cu 15 locuri, pentru beneficiarii la instruirea programului de formare profesională a adulților.</p> <p>Spațiile destinate procesului de formare profesională a adulților corespund cerințelor de securitate, sănătate și protecție împotriva incendiilor.</p>

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	FPC.ACR.PFPC-975
--	-----------------------------------	-----------------	------------------

Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – spațiile destinate realizării programului de FPA sunt adecvate și corespund cu cerințele de securitate, sănătate și de apărare împotriva incendiilor. Standard de evaluare minim obligatoriu: Spațiile destinate realizării programului de FPA corespund cu cerințele de securitate, sănătate și de apărare împotriva incendiilor.	Ponderea (puncte) 3,0	Punctajul acordat 3,0
	1,0 – prestatorul de educație a adulților 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 educație a adulților 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. 	2,0	2,0
Puncte tari	✓ Existența spațiilor de instruire proprii pentru desfășurarea procesului educațional.		
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

6.2.2. Accesibilitatea spațiilor și resurselor educaționale pentru beneficiarii programului evaluat

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> ● Contract Nr.51 de prestare a serviciilor de cazare în căminul „Meridiane” din 08.05.2025; ● Factură fiscală Seria, Nr. EBB000482121, de procurare a suport TV 32-55, din data 30.09.2025; ● Factură fiscală Seria, Nr. EAL000204830, de procurare a LED TV Sakura 32SA23SM, din data de 08.12.2023; ● Interviuri cu managerii instituției; ● Interviuri cu cadrele didactice; ● Interviuri cu formabili; ● Vizitarea spațiilor educaționale. 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	Spațiile educaționale sunt suficiente pentru realizarea adecvată a programului de formare profesională continuă, fiind conectate la rețeaua wi-fi, accesibilă atât pentru formabili cât și pentru cadrele didactice. Conform planurilor strategice, baza tehnico-materială cu destinație didactică este mereu completată și reînnoită. Toate echipamentele și mijloacele de învățământ destinate Programului de formare profesională continuă sunt amplasate corespunzător normelor sanitaro-igienice, cu spațiu suficient pentru desfășurarea procesului didactic. Spațiile educaționale sunt accesibile pentru studenți și cadre didactice. Calculatoarele din spațiile educaționale sunt conectate la internet și sunt accesibile. Spațiul din interiorul blocului de studii are acces la servicii gratuite Wi-Fi. Studenții, cadrele didactice se pot orienta ușor în incinta și în afara spațiilor educaționale. Prezența persoanei de serviciu la intrare, care direcționează și ușurează deplasarea pe teritoriu. Indicatoarele cu denumirile sălilor facilitează orientarea în edificiu. Pe perete în coridor este plasată schema instituției cu indicarea săgeților de direcționare. În fiecare sală sunt stingătoare portabile, valabile. Formabilii programului de studiu au acces la echipamente funcționale cum ar fi: laptop, TV cu conexiune Wi-fi sau HDMI. Spațiile educaționale și dotările acestora corespund cerințelor de desfășurare a programului de formare profesională a adulților: dotarea cu echipament modern, proiectoare, acces liber la internet și Wi-fi. În timpul vizitei a fost identificată prezența spațiilor sanitare, dotate în conformitate cu normele de igienă. Accesibilitatea la încăperile sanitare nu este limitată.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – dotarea spațiilor educaționale asigură în totalitate realizarea finalităților de studii/rezultatelor învățării ale programului de FPA. Standard de evaluare minim obligatoriu: Dotarea spațiilor educaționale asigură realizarea finalităților de studii/rezultatelor învățării ale programului de FPA.	Ponderea (puncte) 3,0	Punctajul acordat 3,0
	1,0 – prestatorul de educație a adulților asigură accesul formabililor la spațiile educaționale, pentru toate activitățile incluse în program.	2,0	2,0
Puncte tari			
Recomandări			

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	FPC.ACR.PFPC-975
--	-----------------------------------	-----------------	------------------

Arii de îmbunătățire obligatorii	
---	--

Standardul de acreditare 7. Managementul informației

Instituțiile se asigură că sunt colectate, analizate și utilizate, conform prevederilor legale, informații relevante pentru gestionarea eficientă a programelor de studii și a altor activități. Instituțiile publică informații despre activitatea lor, incluzând detalii clare, precise, obiective, actualizate și ușor accesibile.

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"> • Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal; • Registre de evidență a corespondenței (intrare/ieșire); • Registre de eliberare a certificatelor; • Interviu cu membrii echipei manageriale; • Interviu cu cadrele didactice la programul de formare profesională a adulților; • Interviu cu personalul auxiliar; • Interviu cu formabilii. 									
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<p>Sistemul de gestionare a informației din cadrul instituției include registre de evidență a corespondenței de intrare și ieșire, registre de eliberare a certificatelor de absolvire. Colectarea și stocarea datelor cu caracter personal se realizează în conformitate cu prevederile Legii nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal. Personalul este instruit și semnează declarații de confidențialitate și consimțământ pentru prelucrarea datelor. Informațiile administrative și academice sunt gestionate de către administrația instituției și accesul este permis doar persoanelor autorizate. Corespondența este gestionată atât în format fizic, cât și electronic, iar documentele sunt arhivate conform reglementărilor în vigoare. Cu toate acestea, instituția nu dispune încă de o bază de date digitală securizată care să permită acces diferențiat pentru beneficiari, cadre didactice și personalul managerial.</p> <p>Se constată că, față de evaluarea precedentă, au fost întreprinse măsuri parțiale de îmbunătățire – au fost implementate declarații de acord pentru procesarea datelor și proceduri interne de protecție a informației, însă recomandarea privind crearea unui sistem informatic centralizat rămâne în curs de realizare.</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 – prestatorul de educație a adulților dispune de un sistem de gestionare a informației.</td> <td>3,0</td> <td>3,0</td> </tr> <tr> <td>1,0 – sistemul de gestionare a informației este funcțional și corespunde prevederilor legale.</td> <td>3,0</td> <td>3,0</td> </tr> </tbody> </table>		Ponderea (puncte)	Punctajul acordat	1,0 – prestatorul de educație a adulților dispune de un sistem de gestionare a informației.	3,0	3,0	1,0 – sistemul de gestionare a informației este funcțional și corespunde prevederilor legale.	3,0	3,0
	Ponderea (puncte)	Punctajul acordat								
1,0 – prestatorul de educație a adulților dispune de un sistem de gestionare a informației.	3,0	3,0								
1,0 – sistemul de gestionare a informației este funcțional și corespunde prevederilor legale.	3,0	3,0								
Puncte tari										
Recomandări	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dezvoltarea și implementarea unei baze de date electronice centralizate, cu acces securizat și diferențiat pentru cadre didactice, beneficiari și personalul administrativ; ✓ Actualizarea procedurilor interne privind protecția datelor și digitalizarea etapizată a registrelor și arhivelor, în conformitate cu standardele moderne de guvernare informațională; ✓ Implementarea unui sistem informațional integrat și securizat, conform recomandărilor formulate la evaluarea precedentă. 									
Arii de îmbunătățire obligatorii										

7.1.2. Transparența informației cu privire la programul de formare profesională a adulților

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> • Pagina web oficială a instituției http://www.miracolmd.info; • Pagina de facebook https://www.facebook.com/profile.php?id=100083481519281; • Panouri și aviziere informative; • Interviu cu membrii echipei manageriale; • Interviu cu cadrele didactice la programul de formare profesională a adulților; • Interviu cu formabilii.
--	---

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	FPC.ACR.PFPC-975
--	-----------------------------------	-----------------	------------------

Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<p>Instituția asigură accesul public și transparent la informațiile relevante privind programul de formare profesională prin intermediul paginii web oficiale, rețelelor de socializare și panourilor informative. Sunt publicate date referitoare la procedura de înscriere, calendarul activităților, taxele de studii, tematicile programului, certificarea și rezultatele obținute. Informațiile sunt actualizate periodic și prezentate într-o formă accesibilă publicului larg.</p> <p>Cu toate acestea, se constată că pagina web nu conține informații privind facilitățile oferite persoanelor cu cerințe educaționale speciale și nu prezintă în mod explicit regulamentele interne, politicile instituționale și actele normative care reglementează organizarea programului. De asemenea, planul de învățământ și curricula programului nu sunt publicate online, ceea ce limitează gradul de transparență și accesul beneficiarilor la informații esențiale privind structura și conținutul programului de formare.</p> <p>Comunicarea cu beneficiarii se realizează prin canale electronice (email, mesagerie online), precum și prin contact direct la sediul instituției. Participarea instituției la evenimente publice, târguri educaționale și activități de promovare contribuie la creșterea vizibilității programului. Totuși, se constată că instituția nu dispune de o platformă online unde beneficiarii să se conecteze cu un cont propriu pentru a accesa orarul, planul de învățământ, rezultatele evaluărilor sau alte informații personalizate.</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – prestatorul de educație a adulților asigură integral transparența informației interne cu privire la programul de FPA pentru beneficiari.	Ponderea (puncte)	Punctajul acordat
	0,5 – prestatorul de educație a adulților asigură parțial transparența informației de interes public cu privire la programul de FPA.	3,0	3,0
		3,0	1,5
Puncte tari			
Recomandări	Publicarea pe pagina web a informațiilor privind facilitățile pentru persoanele cu cerințe educaționale speciale, în vederea asigurării transparenței totale și alinierii la standardele de acreditare.		
Arii de îmbunătățire obligatorii	Publicarea pe pagina web oficială a documentelor care reglementează programul de formare profesională (planul de învățământ, curricula, regulamentele interne, politicile instituționale și actele normative aferente).		

Standardul de acreditare 8. Monitorizarea continuă și evaluarea periodică a ofertei educaționale

Instituțiile monitorizează și evaluează periodic (intern și extern) oferta educațională, pentru a se asigura că aceasta răspunde nevoilor cursanților și ale societății. Evaluările au scopul de a menține și îmbunătăți calitatea serviciilor educaționale oferite, iar rezultatele lor sunt comunicate părților interesate.

Criteriul 8.1. Monitorizarea și evaluarea periodică a programului de formare profesională a adulților

8.1.1. Monitorizarea și revizuirea ofertei educaționale și a programului de formare profesională a adulților

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> ● Programul de formare profesională "Casier în sala de comerț", proces-verbal nr.18 din 16.06.2025 ● Regulamentul de funcționare a programelor de formare profesională din 16.06.2025; ● Regulament intern de funcționare, ordin nr.17 din 16.06.2025; ● Interviu cu administratorul SRL "Miracol"; ● Interviu cu personalul didactic. 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<p>În baza dovezilor analizate, se constată că SRL „Miracol” asigură monitorizarea și evaluarea periodică a ofertei educaționale și a programului de formare profesională a adulților <i>Casier în sala de comerț</i>, în conformitate cu reglementările interne și cerințele legale în vigoare. Programul este revizuit și actualizat prin decizii consemnate în procese-verbale, fiind susținut de regulamente instituționale aprobate și aplicate.</p> <p>Interviurile realizate cu administratorul și personalul didactic confirmă implicarea conducerii și a cadrelor didactice în monitorizarea continuă a calității procesului de formare, precum și adaptarea programului la cerințele beneficiarilor și ale pieței muncii. Astfel, instituția demonstrează o abordare sistematică și responsabilă în gestionarea și îmbunătățirea programului de formare profesională a adulților.</p>		
Gradul de realizare a standardului de	1,0 – prestatorul de educație a adulților dispune și aplică sistematic proceduri eficiente de monitorizare, revizuire și îmbunătățire continuă a programului de FPA.	Ponderea (puncte)	Punctajul acordat
		3,0	3,0

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	FPC.ACR.PFPC-975
--	-----------------------------------	-----------------	------------------

evaluare și punctajul oferit			
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

8.1.2. Monitorizarea proceselor de predare-învățare-evaluare

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> • Chestionar privind calitatea instruirii;; • Rezultatele chestionării/a măsurilor întreprinse; • Interviu cu administratorul SRL "Miracol"; • Interviu cu personalul didactic. 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<p>Monitorizarea proceselor de predare-învățare-evaluare și a stagiilor de practică se realizează conform planului de activitate a instituției de către Conducător și cadrul didactic pe tot parcursul anului, prin intermediul asistărilor la orele teoretice, practice și susținerea examenelor în urma stagiilor de practică. Rezultatele proceselor de predare-învățare-evaluare și a stagiilor de practică sunt oglindite în registrul de evidență a reușitei beneficiarilor.</p> <p>Asistarea la ore se efectuează de către conducătorul entității. Recomandările privind procesul de predare-învățare se exprimă în mod oral cadrului didactic.</p> <p>Evaluarea finalităților de studii se realizează atât prin evaluarea curentă, cât și prin evaluarea finală. Pe perioada instruirii, procesul de evaluare se efectuează în baza curriculumului la unitățile de curs de specialitate.</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	0,5 – prestatorul de educație a adulților dispune și aplică proceduri parțial funcționale de monitorizare a proceselor de predare-învățare-evaluare la programul de FPA.	Ponderea (puncte)	Punctajul acordat
Puncte tari		3,0	3,0
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaborarea și implementarea actelor normative de monitorizare proceselor de predare-învățare-evaluare în cadrul centrului de instruire. 		

8.1.3. Evaluarea programului de către formabili, absolvenți, angajatori și alți beneficiari

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> • Registrul de instruire practică din 01.04.2024-31.07.2024; • Chestionar privind calitatea instruirii;; • Rezultatele chestionării/a măsurilor întreprinse; • Interviu cu administratorul SRL "Miracol"; • Interviu cu personalul didactic. 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	<p>Pentru evaluarea programului de către formabili, absolvenți, angajatori și alți beneficiari a fost elaborat chestionarul privind evaluarea programului de formare profesională a adulților. Chestionarul se propune beneficiarilor spre întocmire în mod confidențial. Chestionarele întocmite se transmit spre examinare conducătorului entității.</p> <p>Potrivit declarațiilor formabililor, la finalul cursului se aplică chestionare în vederea evaluării proceselor de predare-învățare-evaluare din cadrul programului de formare profesională a adulților.</p> <p>Din discuție cu administratorul s-a constatat că în urma chestionării formabililor a fost efectuată o analiză procesului de studii cu elaborarea măsurilor de îmbunătățire discutate în cadrul ședinței colaboratorilor SRL "Miracol". Nu au fost prezentate procese-verbale privind analiza rezultatelor anchetării.</p>		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – programul de FPA 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

	RAPORT DE EVALUARE EXTERNĂ	Codul dosarului	FPC.ACR.PFPC-975
--	-----------------------------------	-----------------	------------------

Recomandări	✓ Analiza și documentarea rezultatelor evaluării programelor de formare profesională în cadrul Consiliului profesoral.
Arii de îmbunătățire obligatorii	

Criteriul 8.2. Asigurarea externă a calității

8.2.1. Executarea ordinelor Ministerului Educației și Cercetării și a altor instituții publice

Dovezi prezentate de instituția de formare continuă	<ul style="list-style-type: none"> ● Raportul de autoevaluare în vederea acreditării a programului de formare profesională a adulților “<i>Casier în sala de comerț</i>”, 2025; ● Registru de evidență a documentației de intrare/ieșire pe anii 2023-2024; ● Certificat de acreditare a centrului de instruire “Miracol”, FC nr,0057-20; ● Interviu cu cadrele didactice; ● Interviu cu personalul administrativ și auxiliar. 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	În cadrul centrului de instruire, toate dispozițiile și recomandările Ministerului Educației și Cercetării și ale altor instituții publice sunt comunicate, executate și monitorizate. Scrisorile recepționate în format fizic, cât și electronic, sunt preluate de către secretarul centrului, înregistrare în Registrul documentelor de intrare și transmise spre examinare către conducătorul instituției.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – prestatorul de educație a adulților execută și monitorizează integral ordinele Ministerului Educației și Cercetării și ale ministerelor de resort cu referire la programul de FPA.	Ponderea (puncte) 3,0	Punctajul acordat 3,0
Puncte tari			
Recomandări			
Arii de îmbunătățire obligatorii			

8.2.2. Realizarea ariilor de îmbunătățire obligatorii 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"> ● Raportul de autoevaluare în vederea acreditării a programului de formare profesională a adulților “<i>Casier în sala de comerț</i>”, 2025; ● Raportul de autoevaluare în vederea acreditării a programului de formare profesională a adulților “<i>Casier în sala de comerț</i>”, 2020; ● Decizia ANACEC nr.52 din 29.05.2020 privind acreditarea Programelor de formare continuă; ● Plan de acțiuni corective pe anii 2021-2025 a centrului de instruire “Miracol”; ● Proves verbal nr.10 din 17.06.2025 privind realizarea ariilor de îmbunătățire; ● Interviu cu administratorul instituției; ● Interviu cu cadrele didactice; ● Interviu cu personalul administrativ și auxiliar. 		
Constatări făcute în timpul vizitei de evaluare externă	Evaluarea externă a calității în vederea acreditării al programelor de formare profesională a în cadrul centrului de instruire “Miracol” a fost realizată de către ANACEC în anul 2020. În urma evaluării externe au fost formulate în conținutul Raportului de evaluare externă arii de îmbunătățire obligatorie. În urma vizitei s-a constatat că centrului de instruire “Miracol” a îndeplinit aceste arii de îmbunătățire obligatorii parțial. În lipsa solicitărilor din partea persoanelor cu cerințe educaționale speciale, nu au fost create și asigurate în totalitate condițiile de acces ale acestora. În același timp, instituția este deschisă pentru altfel de cerințe și în cazul în care vor apărea astfel de cereri, se vor adapta cerințelor. Recomandările stipulate în conținutul Raportului de Evaluare Externă, la fel au fost realizate parțial.		
Gradul de realizare a standardului de evaluare și punctajul oferit	1,0 – prestatorul de educație a adulților examinează și realizează ariile de îmbunătățire obligatorii formulate în baza evaluării externe de către ANACEC/ alte Agenții de Asigurare a Calității și întreprinde măsuri pentru dezvoltarea programului de FPA, după evaluarea externă.	Ponderea (puncte) 3,0	Punctajul acordat 3,0
Puncte tari			



Recomandări	✓ Elaborarea Planului de măsuri corective, care să conțină ariile de îmbunătățire obligatorii și recomandările formulate de Comisia de evaluare externă, cu indicarea termenelor de executare și a persoanelor responsabile din cadrul instituției pentru implementare.
Arii de îmbunătățire obligatorii	

Concluzii generale

1. SRL Miracol este fondat în 1989 cu reorganizare ulterioară care a fost realizată în conformitate cu prevederile normative în vigoare la acel moment. Activitatea se desfășoară în conformitate cu strategiile legislația Republicii Moldova, Legii „Cu privire la Înregistrarea de Stat a Întreprinderilor și Organizațiilor” Nr. 1265 - XIV din 05.10.2000. Codul Educației - art. nr. 3, nr. 15, nr. 126 / Hg 193 art. nr. 10 EXTRAS din Registrul de stat al persoanelor juridice cu nr. 291 din 16.03.2019. Programul propus este în corespundere cu politicile și strategiile naționale de dezvoltare a învățământului, stabilite de MEC.
2. Programul **Casier în sala de comerț** este proiectat și fundamentat conform cadrului normativ și cerințelor pieții muncii, însă persistă o **neconcordanță între nivelul 2 CNC declarat de instituție și nivelul 3 CNC reflectat în competențele și structura programului**, situație ce necesită corectare pentru asigurarea coerenței și validării calificării.
3. Activitățile didactice din cadrul Programului de formare profesională continuă la specialitatea *Casier*, se desfășoară în corelație cu tematicile curriculare și planul de învățământ aprobat. Procesul educațional este adaptat cerințelor formabililor și actualizat cu acordul cadrului managerial și didactic al instituției. Metodele de predare-învățare tradiționale centrate pe formabil sunt aplicate. Pentru formabilii cu cerințe educaționale speciale sunt simplificate metodele tradiționale de predare. Materialele didactice sunt prezentate sub diverse forme; format fizic și format electronic. Evaluarea curentă și finală se organizează în baza Regulamentului de funcționare a cursurilor pentru adulți SRL „Miracol”. În procesul de predare învățare evaluare ponderea utilizării instrumentelor și mijloacelor TIC este redusă la nivel de utilizare a mijloacelor computerizate.. Obiectivele stagiilor de practică, sunt în concordanță cu obiectivele programului și asigură formarea competențelor practice. Acordurile pentru stagiile de practică ale studenților sunt încheiate cu agenților economici din domeniu.
4. Procedurile de înscriere și finalizare a programului de formare profesională sunt aplicate în conformitate cu prevederile cadrului normativ național, iar evaluarea finală asigură certificarea formabililor care îndeplinesc toate cerințele programului. Cu toate acestea, instituția necesită îmbunătățirea sistemului de arhivare a documentelor pentru a garanta trasabilitatea completă a proceselor de admitere și certificare.
5. Planificarea și recrutarea personalului didactic pentru programul de formare profesională continuă se efectuează în strictă conformitate cu cadrul normativ în vigoare. Calificarea profesională a personalului este conformă programului de formare profesională continuă și constituie 100%.
6. Instituția SRL „Miracol” asigură procesul de studii cu spații educaționale și de cercetare adecvate și în număr suficient pentru realizarea programului de formare profesională continuă. Sălile de curs sunt dotate cu mijloace tehnice de instruire, laboratoarele – cu echipament adecvat finalităților de studii. Instituția nu dispune de bibliotecă cu cărți specializate în domeniul programului de formare profesională continuă Casier în sală de comerț, care să fie accesibile studenților, ca amplasare, mod de acces, orar de lucru etc. Necesitățile studenților privind accesul la internet sunt asigurate în totalitate. Suportul curricular este adecvat atingerii competențelor planificate, de asemenea este accesibil.
7. Instituția dispune de un sistem funcțional de gestionare a informațiilor, bazat pe registre actualizate și respectarea prevederilor legale privind protecția datelor cu caracter personal. Sunt implementate proceduri interne de confidențialitate, iar personalul este instruit și responsabilizat în privința securității informației. Comunicarea și circulația datelor se realizează atât în format fizic, cât și electronic, în condiții de siguranță. Totodată, transparența informațională este asigurată prin intermediul paginii web, rețelelor sociale și panourilor informative, însă gradul de digitalizare și acces public poate fi extins. Lipsa unei baze de date centralizate și a unei platforme online dedicate beneficiarilor limitează accesul diferențiat la informațiile educaționale și administrative. În ansamblu, instituția demonstrează un nivel satisfăcător de gestionare și transparență a informațiilor, cu progrese față de evaluarea precedentă, dar se recomandă modernizarea sistemului informațional prin digitalizare etapizată și publicarea integrală online a documentelor curriculare și normative.
8. SRL „Miracol” respectă în mare parte cerințele de monitorizare și evaluare impuse de Ministerul Educației și Cercetării, asigurând actualizarea programelor și supravegherea proceselor de predare-învățare-evaluare. Feedbackul beneficiarilor este colectat prin chestionare, însă documentarea analizei interne este incompletă. În urma evaluării externe ANACEC, instituția a implementat doar parțial ariile de îmbunătățire obligatorii, în



special cele legate de incluziune. Per ansamblu, instituția demonstrează conformare bună la cerințele de calitate, dar necesită îmbunătățirea formalizării proceselor și aplicarea integrală a recomandărilor.

Puncte tari:

- Existența spațiilor de instruire proprii pentru desfășurarea procesului educațional.

Recomandări:

- Actualizarea statutului Statutul SRL „Miracol”.
- Elaborarea planului de acțiuni privind îmbunătățirea calității și a obiectivelor specifice, cu implicarea în același timp a actorilor externi.
- Perfecționarea strategiei de dezvoltare instituțională și a strategiei de dezvoltare a programului de formare profesională continuă.
- Elaborarea și aprobarea unui cadru instituțional propriu (regulament/procedură internă) privind proiectarea, avizarea, aprobarea și actualizarea programului de formare profesională continuă, în conformitate cu Metodologia de elaborare a programelor de educație a adulților (Ordin MEC nr. 785/30.05.2024).
- Actualizarea surselor bibliografice;
- Actualizarea conținutului disciplinelor.
- Stabilirea de parteneriate cu agenți economici pentru asigurarea practicii, angajării și actualizării curriculei.
- Introducerea unui mecanism de evaluare a satisfacției angajatorilor față de absolvenții programului.
- Actualizarea conținuturilor curriculare pentru a include tehnologii moderne și tendințe actuale (tehnici SPA, tratamente capilare avansate, servicii estetice personalizate).
- Crearea unui raport statistic anual privind angajarea absolvenților, ca instrument de monitorizare a impactului programului.
- Diversificarea predării-învățării utilizând diverse instrumente digitale.
- Elaborarea regulamentului instituțional privind evaluarea formabil.
- Semnarea билетelor de examinare de către formator și vizate de superiori.
- Se recomandă instituției îmbunătățirea accesibilității infrastructurii prin instalarea unei rampe adaptate și intensificarea acțiunilor de informare și sensibilizare, pentru a facilita participarea reală a persoanelor cu dizabilități și a altor grupuri vulnerabile la programele de formare profesională.
- Includerea în comisia de evaluare finală a unui membru din exterior/agent economic de la stagiile de practică.
- Dezvoltarea colaborării cu specialiști din alte sectoare reale.
- Confirmarea periodică a instruirilor și actualizarea procedurilor în raport cu modificările legislative
- Dezvoltarea și implementarea unei baze de date electronice centralizate, cu acces securizat și diferențiat pentru cadre didactice, beneficiari și personalul administrativ;
- Actualizarea procedurilor interne privind protecția datelor și digitalizarea etapizată a registrelor și arhivelor, în conformitate cu standardele moderne de guvernare informațională;
- Implementarea unui sistem informațional integrat și securizat, conform recomandărilor formulate la evaluarea precedentă.
- Publicarea pe pagina web a informațiilor privind facilitățile pentru persoanele cu cerințe educaționale speciale, în vederea asigurării transparenței totale și alinierii la standardele de acreditare.
- Analiza și documentarea rezultatelor evaluării programelor de formare profesională în cadrul Consiliului profesoral
- Elaborarea Planului de măsuri corective, care să conțină ariile de îmbunătățire obligatorii și recomandările formulate de Comisia de evaluare externă, cu indicarea termenelor de executare și a persoanelor responsabile din cadrul instituției pentru implementare.

Arii de îmbunătățire obligatorii:

- Corectarea neconcordanței dintre nivelul 2 CNC menționat în raportul de autoevaluare și nivelul 3 CNC evidențiat de competențele formulate, structura modulară și evaluarea finală, prin reclassificarea programului Casier în sala de comerț la nivelul 3 CNC și actualizarea corespunzătoare a tuturor documentelor curriculare.
- Dezvoltarea și implementarea unei baze de date electronice centralizate, cu acces securizat și diferențiat pentru cadre didactice, beneficiari și personalul administrativ;
- Publicarea pe pagina web oficială a documentelor care reglementează programul de formare profesională (planul de învățământ, curricula, regulamentele interne, politicile instituționale și actele normative aferente).



- Elaborarea și implementarea actelor normative de monitorizare proceselor de predare-învățare-evaluare în cadrul centrului de instruire.

Recomandarea comisiei de evaluare externă:

Standard de acreditare	1	2	3	4	5	6	7	8
Punctaj total	6	15	15	12	11	10	12	15
Valoare evaluată	6	12	13,5	10,5	11	10	10,5	13,58
Nivel de realizare, %	100	80	90,0	87,5	100	100	87,5	90

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

În baza pct. 62 al Metodologiei de evaluare externă în învățământul superior, profesional tehnic și de formare profesională a adulților, se propune **acreditarea** programului de calificare parțială (microcalificare) **Casier în sala de comerț**, domeniul de formare profesională 0416 Vânzări cu ridicata și cu amănuntul, calificarea 04161.1 Controlor-casier/controloare-casieră (casierită), CNC – 3, credite de studii – 15, forma de organizare cu frecvență, limba de instruire – română, pentru o perioadă de 5 ani, *cu acordarea calificativului **bine**.*
(Adresa: MD-3100, str. 26 Martie 1944, 1, mun. Bălți).

Membrii comisiei de evaluare externă:

Președinte: Lîsîi Aliona _____

Membru: Bulai Marina _____

Membru: Cazac Viorica _____

Membru: Covaliov Eugenia _____

Membru: Iațimirschi Sergiu _____

Membru: Tcaci Irina _____