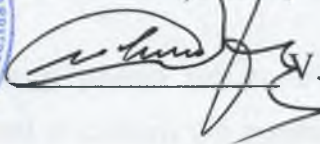


Școala Profesională nr.4, mun. Bălți



Aprobat
la ședința Consiliul de administrație
din 13 mai 2019,
proces-verbal nr. 14
Directorul ȘP nr.4, mun. Bălți

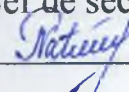
 V. Dobrogeanu

MANUALUL CALITĂȚII

Examinat

la ședința CEIAC
din 17 aprilie 2019,
proces-verbal nr. 8

Șef de secție pentru asigurarea calității

 N. Pelin

Ediția I
2019



CAPITOLUL I. GENERALITĂȚI

1.1. DOMENIUL DE APLICARE

Manualul calității este documentul cadru care descrie sistemul de management al calității adoptat de Școala Profesională nr.4 din mun. Bălți.

Prezentul manual se utilizează pentru documentarea și ținerea sub control a politicii, obiectivelor, structurii și proceselor sistemului de management al calității din instituție în scopul verificării și îmbunătățirii eficacității acestora.

Manualul calității este utilizat:

- de conducerea și personalul școlii ca element de referință pentru evaluarea și îmbunătățirea continuă a sistemului de asigurare și evaluare a calității în instituție;
- pentru demonstrarea, la cererea organelor de coordonare și control și a altor părți interesate, a conformității sistemului de management al calității din școala cu reglementările naționale și cerințele din normele europene referitoare la asigurarea și evaluarea calității în învățământul profesional tehnic secundar.

1.2. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

1. Codul Educației, Legea nr. 152 din 17.07.2014;
2. Strategia de dezvoltare a educației pentru anii 2014-2020 „Educația 2020”, Hotărârea Guvernului nr.944 din 14 noiembrie 2014;
3. Strategia de Dezvoltare a învățământului vocațional/tehnic pe anii 2013-2020, Hotărârea Guvernului nr. 97 din 01 februarie 2013;
4. Regulamentul – cadru de organizare și funcționare a instituțiilor de învățământ profesional tehnic secundar, MO, 2015, nr 275-280 din 09.10.2015, art.1918;
5. Hotărârea Guvernului 230 din 04 mai 2015 Cu privire la aprobarea Planului de acțiuni pentru restructurarea rețelei instituțiilor de învățământ profesional tehnic pe anii 2015-2020;
6. Ghidul Managementului Calității în învățământul profesional tehnic, Chișinău 2015.
7. Ghid de autoevaluare, Asigurarea internă a calității în învățământul profesional tehnic din Republica Moldova, Chișinău 2017.



1.3. TERMENI ȘI DEFINIȚII

3.1. Termeni referitori la calitate

- **Calitate:** măsura în care un ansamblu de caracteristici intrinseci îndeplinesc cerințele.
- **Cerință:** nevoie sau așteptare care este declarată, în general implicită sau obligatorie.
- **Satisfacția beneficiarului:** percepția beneficiarului despre măsura în care cerințele lui au fost îndeplinite.
- **Competență:** capacitate demonstrată de a aplica cunoștințe și abilități.

3.2. Termeni referitori la management

- **Sistem:** ansamblu de elemente corelate sau în interacțiune.
- **Sistem de management:** sistem prin care se stabilesc politica și obiectivele și prin care se realizează acele obiective.
- **Sistem de management al calității:** sistem de management prin care se orientează și se controlează o instituție în ceea ce privește calitatea.
- **Politica referitoare la calitate:** intenții și orientări generale ale unei instituții referitoare la calitate așa cum sunt exprimate oficial de managementul de la cel mai înalt nivel.
- **Management:** activități coordonate pentru a orienta și controla o instituție.
- **Management la cel mai înalt nivel:** persoană sau grup de persoane care orientează și controlează o instituție de la cel mai înalt nivel.
- **Managementul calității:** activități coordonate pentru a orienta și controla o instituție în ceea ce privește calitatea. Funcționarea unui sistem de organisme și proceduri a căror misiune este să amelioreze permanent calitatea serviciilor de învățământ.
- **Management profesional:** ansamblul deciziilor și măsurilor adoptate de o instituție de învățământ profesional tehnic, în concordanță cu planul strategic de dezvoltare instituțională.
- **Management administrativ:** ansamblul deciziilor și măsurilor care privesc gestiunea și dezvoltarea patrimoniului, aplicarea legislației pertinente și dezvoltarea resurselor umane.
- **Planificarea calității:** parte a managementului calității concentrată pe stabilirea obiectivelor calității și care specifică procesele operaționale și resursele aferente necesare pentru a îndeplini obiectivele calității.
- **Controlul calității:** parte a managementului calității, concentrată pe îndeplinirea cerințelor referitoare la calitate.



Manualul calității Școala Profesională nr.4, mun. Bălți



- **Asigurarea calității:** parte a managementului calității, concentrată pe furnizarea încrederii că cerințele referitoare la managementul calității vor fi îndeplinite. Proces care cuprinde toate metodele, sistemele și mecanismele legate de managementul calității în învățământul profesional tehnic.
- **Îmbunătățirea calității:** parte a managementului calității, concentrată pe creșterea abilității de a îndeplini cerințele referitoare la calitate.
- **Îmbunătățire continuă:** activitate repetată pentru a crește abilitatea de a îndeplini cerințele.
- **Eficacitate:** măsura în care activitățile planificate sunt realizate și sunt obținute rezultatele planificate.
- **Eficiență:** relație între rezultatul obținut și resursele utilizate.

3.3 Termeni referitori la instituția de învățământ

- **Instituție de învățământ:** Organizație de stat care desfășoară activități cu caracter educațional, social, cultural, etc.
- **Structura organizatorică:** ansamblu de responsabilități, autorități și relații dintre persoane.
- **Mediu de lucru:** ansamblu de condiții în care se desfășoară activitatea.
- **Parte interesată:** persoane sau grup care au un interes legat de performanța sau succesul unei organizații.

3.4 Termeni referitori la proces și produs

- **Proces:** ansamblu de activități corelate sau în interacțiune care transformă elementele de intrare în elemente de ieșire.
- **Produs:** rezultat al unui proces.
- **Procedură:** mod specificat de efectuare a unei activități sau a unui proces.

3.5 Termeni referitori la caracteristici

- **Caracteristică:** trăsătură distinctivă.
- **Caracteristică a calității:** caracteristică intrinsecă a unui produs, proces sau sistem referitoare la o cerință.

3.6 Termeni referitori la documentație



Manualul calității

Școala Profesională nr.4, mun. Bălți



- **Informație:** date care au semnificație.
- **Document:** informație împreună cu mediul ei suport (ex. înregistrare, specificație, document procedura, desen, raport, standard).
- **Specificație:** document care stabilește cerințe.
- **Manualul calității:** document care descrie SMC (sistem de management al calității) al unei instituției/organizații.

3.7. Termeni referitori la planificarea procesului de învățământ

- **Plan-cadru:** document reglator strategic, prin aceasta constituind un instrument de bază în promovarea politicii de formare profesională la nivel național. Funcțiile principale ale Planului-cadru constau în structurarea formală a procesului educațional de formare profesională inițială și reglarea raporturilor dintre componentele sale.
- **Curriculum:** ansamblul structurat al conținuturilor pedagogice, formelor de interacțiune didactică și experiențelor de învățare care conduc la o diploma sau certificat profesional.
- **Plan operațional:** document care prezintă obiective și strategii pentru anul de învățământ următor (număr de elevi pe ani, pe programe de formare profesională, salariați, venituri și cheltuieli).
- **Plan de învățământ:** document oficial care include următoarele elemente necesare atingerii obiectivelor generale și specifice: disciplinele și conținuturile de învățământ, organizate pe niveluri, trepte și ani de învățământ, numărul de ore săptămânale, formele de verificare, perioadele de practică.
- **Disciplină de învățământ:** segment al cunoașterii care, prin consens, este definit ca domeniu de studiu într-un anumit curriculum.



Manualul calității

Școala Profesională nr.4, mun. Bălți



1.4 ABREVIERI

ANACEC	– Agenția Națională de Asigurare a Calității în Educație și Cercetare
CE	– Codul Educației al Republicii Moldova
CEIAC	– Comisia Evaluare Internă și Asigurarea Calității
CNC	– Cadrul Național al Calificărilor
CQAFVET	– Cadrul comun European de Asigurare a Calității în Educație și Formare Profesională
DR	– Documente de Referință
EFQM	– Cadrul European de Management al Calității
ENQA	– Rețeaua Europeană de Asigurare a Calității în Educație și Formare Profesională
EQAR	– European Quality Assurance Register for Higher Education (Registrul European pentru Asigurarea Calității în învățământul Superior)
EQAVET	– Cadrul European de Referință pentru Asigurarea Calității în Educație și Formare Profesională
EQF	– European Qualifications Framework (Cadrul European al Calificărilor)
ISCED	– International Standard Classification of Education (Clasificarea Internațională Standard a Educației)
MECC	– Ministerul Educației Culturii și Cercetării
RA	– Raport de Autoevaluare
SMC	– Sistem de Management al Calității
SEMO	– Standard de Evaluare Minim Obligatoriu
SNR	– Standard Național de Referință



CAPITOLUL II

PREZENTAREA ȘCOLII PROFESIONALE NR.4, MUN. BĂLȚI

2.1. ISTORICUL ȘCOLII

Școala Profesională nr. 4 din mun. Bălți a fost fondată la 19 ianuarie 1972, având statut de Școala Profesională Tehnică Orașănească nr. 41, prin ordinul nr. 24/II din 19.01.1972 emis în comun de Ministerul Transportului Auto al RSSM și Comitetul de Stat al Consiliului de Miniștri al RSSM pentru învățământul profesional tehnic.

În anul 1984 Școala Profesională Tehnică Orașănească nr. 41 a fost reorganizată, prin Ordinul Comitetului de Stat pentru învățământul profesional tehnic a RSSM nr. 70 din 09 iulie, în Școala Profesională Tehnică nr. 49, or. Bălți.

În anul 1997 Școala Profesională Tehnică nr. 49 a fost reorganizată, conform Hotărârii Guvernului nr. 795 din 20 august și Ordinului Ministerului Învățământului nr. 338 din 01 septembrie, în Școala Profesională Polivalentă nr. 4, or. Bălți.

În 2003 Școala Profesională Polivalentă nr. 4 a fost reorganizată, prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 1371 din 17 noiembrie și Ordinului Ministerului Educației al Republicii Moldova nr. 532 din 24 noiembrie, în Școala Profesională nr. 4, mun. Bălți.

Modificându-și statutul, a devenit una dintre cele mai solicitate școli profesionale din țară.

2.2. MISIUNEA, VIZIUNEA ȘCOLII

MISIUNEA

Școala Profesională nr. 4 din mun. Bălți oferă servicii de formare profesională în baza studiilor gimnaziale și liceale, inclusiv servicii de recalificare pentru adulți, din domeniile transport auto, servicii și industrie prin aplicarea unui învățământ modern, centrat pe cel ce învață.

Promovăm o educație de calitate axată pe performanță, creativitate, inovație prin aplicarea standardelor de pregătire profesională în corespundere cu cerințele pieței muncii.

Școala asigură formarea unei personalități competitive, capabile de a se adapta rapid într-o societate aflată în continuă schimbare și a investi pe tot parcursul vieții în propria dezvoltare profesională.



Manualul calității

Școala Profesională nr.4, mun. Bălți



VIZIUNEA

Școala Profesională nr. 4 din mun. Bălți vizează realizarea unui demers educațional performant, care va forma tineri cu un larg spectru de competențe, motivați de a-și construi propriul traseu de formare.

Programele bine structurate îi vor ajuta pe elevi să atingă înalte performanțe și să se integreze activ și eficient în societate.

Tendința școlii este de a promova imaginea instituției prin valorizarea colaborării cu agenții economici pentru a facilita încadrarea absolvenților în câmpul muncii, cât și integrarea lor în bussinesul mic și mijlociu și crearea unor afaceri proprii.

Ne vom afirma prin dezvoltarea și menținerea de parteneriate cu alte școli de profil din țară și străinătate, asigurând condiții propice unui învățământ de calitate.

Ne propunem participarea în diverse proiecte, atragerea de fonduri suplimentare care vor duce la diversificarea resurselor financiare, destinate dezvoltării bazei materiale.

Vom asigura un mediu de educație în care elevii vor deveni un model al formării și calificării lor profesionale la nivelul standardelor tehnologice, manifestând responsabilitate și spirit de cooperare.

2.3. DOMENII, PROGRAME DE FORMARE PROFESIONALĂ

În prezent Școala Profesională nr.4 din municipiul Bălți pregătește cadre de muncitori calificați în următoarele domenii:

1. Vehicule cu motor, nave și aeronave

- Electrician electronist auto. Mecanic auto (3 ani);
- Mecanic auto. Lăcătuș redresare caroserii (3 ani);
- Electrician electronist auto (2 ani);
- Mecanic auto (2 ani);
- Vopsitor auto (2 ani);
- Lăcătuș redresare caroserii (2 ani).

2. Electricitate și energie

- Electromontor la repararea și întreținerea utilajului electric. Lăcătuș electrician la repararea utilajului electric (3 ani).

3. Mecanica și prelucrarea metalelor.



- Electrogazosudor montator. Tăietor cu gaze (3 ani);
- Electrogazosudor montator (2 ani);
- Strungar (2 ani).

CAPITOLUL III

Managementul Calității

3.1 POLITICA ÎN DOMENIUL CALITĂȚII

Prin politica în domeniul calității urmărim satisfacerea cu responsabilitate a dorințelor și așteptărilor beneficiarilor noștri: elevi, agenți economici, părinți, comunitatea locală, prin concentrarea eforturilor în direcția creșterii calității procesului didactic, dezvoltării culturii instituționale și manageriale responsabile și pregătirii absolvenților la nivelul standardelor de pregătire profesională și a necesităților mediului economico-social, în condițiile respectării reglementărilor în vigoare, a folosirii optime a resurselor și a motivării personalului didactic.

Scopul nostru îl reprezintă performanțele pe care le obțin elevii și absolvenții noștri, cât și renumele nostru în învățământul profesional tehnic secundar din Republica Moldova. De aceea întreaga activitate a instituției noastre este bazată pe următoarele principii:

1. **Managementul calității** –sistemul de management al calității asigură calitatea programelor de învățare și promovează îmbunătățirea continuă a acestora;
2. **Responsabilitățile managementului** - școala asigură un management eficient în ce privește calitatea și dezvoltarea curriculumului/învățării;
3. **Managementul resurselor** - școala oferă elevilor un mediu sigur, sănătos, oferindu-le sprijin; se asigură ca programele să fie furnizate și evaluate de personal competent și calificat;
4. **Proiectare și dezvoltare** - școala este receptivă față de nevoile elevilor, agenților economici, comunității;
5. **Predare și învățare** - școala oferă condiții egale de acces la programele de învățare și sprijină toți elevii;
6. **Evaluarea și certificarea învățării** - în cadrul școlii se utilizează procese eficiente de evaluare și monitorizare pentru a sprijini progresul elevilor;
7. **Măsurare și analiza** - performanțele școlii sunt monitorizate, evaluate și îmbunătățite prin asigurarea calității și autoevaluare;



Manualul calității Școala Profesională nr.4, mun. Bălți



8. **Feedback și schimbare** - procesul de autoevaluare a instituției are drept scop planificarea îmbunătățirilor ce urmează a fi implementate și monitorizate.

Prin politica adoptată în domeniul calității urmărim:

- ♦ *îmbunătățirea calității procesului de învățământ;*
- ♦ *dezvoltarea strategiilor de atragere a resurselor financiare extrabugetare;*
- ♦ *îmbunătățirea și diversificarea bazei materiale, astfel încât să se creeze condiții cât mai bune de studiu pentru elevi;*
- ♦ *creșterea motivației cadrelor didactice prin îmbunătățirea organizării muncii, asigurarea surselor de informare actuale, stimularea materială și perfecționare continuă;*
- ♦ *îmbunătățirea relațiilor cu reprezentanții comunității locale din diferite domenii: economic, cultural, social, administrativ;*
- ♦ *creșterea integrării pe piața muncii a absolvenților.*

3.2 COMISIA PENTRU EVALUAREA INTERNĂ ȘI ASIGURAREA CALITĂȚII

3.2.1. Regulament de funcționare a CEIAC

Capitolul I Dispoziții generale

Art. 1. Prezentul Regulament stabilește cadrul normativ de organizare și funcționare a Comisiei de Evaluare Internă și Asigurare a Calității (CEIAC) în Școala Profesională nr.4 din mun. Bălți.

Art. 2. Regulamentul este elaborat în conformitate cu Codul Educației al Republicii Moldova, nr. 152 din 17.07.2014.

Art. 3. Misiunea Comisiei de evaluare și asigurare a calității este de a efectua evaluarea internă a calității educației oferite de Școala Profesională nr.4, cu scopul de:

- ♦ a îmbunătăți calitatea întregii activități din școală;
- ♦ a satisface așteptările elevilor, prin activități de evaluare;
- ♦ a contribui la dezvoltarea unei culturi instituționale a calității;
- ♦ a revizui și optimiza politicile și strategiile educaționale la nivelul unității școlare.

Capitolul II Constituirea Comisiei de Evaluare și Asigurare a Calității în Școala Profesională nr.4 din Bălți



Manualul calității

Școala Profesională nr.4, mun. Bălți



Art. 4. Decizia de înființare a CEIAC în cadrul instituției este adoptată la ședința Consiliului de Administrație.

Art. 5. În calitate de membri ai Comisiei de Evaluare și Asigurare a Calității sunt aleși cadrele didactice de la fiecare comisie metodică, reprezentantul sindicatelor, un reprezentant al părinților.

Art. 6. În componența Comisiei de Evaluare Internă și Asigurare a Calității intră 8 membri, aleși pentru un mandat de 4 ani, având dreptul de a fi realeși.

Art. 7. Componența Comisiei de Evaluare Internă și Asigurare a Calității este aprobată de directorul Școlii Profesionale nr. 4 din Bălți.

Art. 8. Dacă un membru al Comisiei de Evaluare Internă și Asigurare a Calității nu-și îndeplinește funcțiile, ceilalți membri au dreptul să-l demită, cu votul a 2/3 din membri.

Art. 9. În caz de demisie a unui membru al Comisiei de Evaluare și Asigurare a Calității, președintele declară locul vacant cu începere de la data când operează demisia și desemnează un nou reprezentant, care va activa până la expirarea mandatului comisiei.

Art. 10. La expirarea mandatului, alegerile au loc în conformitate cu dispozițiile prezentului regulament.

Capitolul III

Componența, organizarea și funcționarea Comisiei de Evaluare Internă și Asigurarea Calității în Școala Profesională nr.4 din Bălți.

Art. 11. Comisia de Evaluare Internă și Asigurare a Calității din Școala Profesională nr.4, mun. Bălți are următoarea componență:

1. Coordonatorul Comisiei de Evaluare Internă și Asigurare a Calității
2. Secretar
3. Responsabil subcomisia Promovarea imaginii școlii
4. Responsabil subcomisia Evaluarea și monitorizarea rezultatelor învățării
5. Responsabil subcomisia Serviciul Resurse Umane
6. Responsabil subcomisia Partenerilor Economici
7. Responsabil subcomisia Monitorizarea resurselor financiare

Art. 12. Componența nominală a Comisiei de Evaluare și Asigurare a Calității din Școala Profesională nr.4 din Bălți se aprobă anual prin ordinul directorului.

Art. 13. Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității se întrunește lunar în ședință ordinară, precum și în ședință extraordinară, ori de câte ori e nevoie.



Manualul calității

Școala Profesională nr.4, mun. Bălți



Art. 14. Ședințele sunt conduse de către coordonatorul Comisiei de Evaluare și Asigurare a Calității.

Art. 15. Ședințele se derulează în prezența a cel puțin două treimi din numărul total de membri.

Art. 16. Data și locul ședinței, ordinea de zi, materialele necesare sunt aduse la cunoștința membrilor Comisiei de Evaluare Internă și Asigurare a Calității cu cel puțin 3 zile calendaristice înainte de desfășurarea acesteia.

Art. 17. În cazul nerealizării cvorumului, ședințele pot fi reprogramate pentru aceeași săptămână sau pentru săptămâna următoare.

Capitolul IV

Atribuțiile Comisiei de Evaluare Internă și Asigurare a Calității

Art. 18. Comisia pentru Managementul Calității are următoarele atribuții:

- Elaborează propriul Regulament de organizare și funcționare a CEIAC;
- Elaborează și adoptă propria strategie de Evaluare Internă și Asigurare a Calității
- Stabilește propriul plan de activități;
- Stabilește obiectivele privind calitatea în Școala Profesională nr.4, mun. Bălți;
- Propune politica privind calitatea în educație;
- Acordă consultanță cu privire la managementul calității;
- Formulează propuneri de îmbunătățire a calității educației;
- Identifică modele de bună practică din domeniul evaluării și asigurării calității în vederea îmbunătățirii activității unității și a propriei activități de a organiza, de a susține instruirea cu cadrele didactice pe problematica evaluării și asigurării calității;
- Elaborează și coordonează procedurile și activitățile de evaluare și asigurare a calității;
- Analizează și supune aprobării Consiliului de Administrație rezultatele evaluării interne a calității;
- Propune activități de dezvoltare profesională în domeniul calității;
- Elaborează raportul de evaluare internă și informează Consiliul de Administrație privind stadiul de dezvoltare al sistemului de management al calității în instituție.

Capitolul V

Dispoziții finale



Manualul calității

Școala Profesională nr.4, mun. Bălți



Art. 19. Aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a Comisiei de Evaluare Internă și Asigurare a Calității se face de către Administrația Școlii Profesionale nr.4 din mun.Bălți.

Art. 20. Modificarea prezentului Regulament ține de competența Administrației Școlii Profesionale nr.4 din mun.Bălți.

Art. 21. Prezentul Regulament de organizare și funcționare a CEIAC poate fi modificat, completat și/sau îmbunătățit în funcție de necesitățile ivite pe parcursul activității de către Consiliul de Administrație, la propunerea membrilor acestuia, a directorului, a coordonatorului CEIAC, a Consiliului Profesoral.

3.2.2. Responsabilitățile membrilor CEIAC

1. Coordonator CEIAC

- ❖ Întocmește Planul de îmbunătățire;
- ❖ Întocmește Organigrama CEIAC;
- ❖ Elaborează Strategia de evaluare internă;
- ❖ Elaborează Planul operațional;
- ❖ Elaborează graficul anual de efectuare a monitorizărilor programelor de formare profesională;
- ❖ Reactualizează portofoliul comisiei CEIAC;
- ❖ Elaborează chestionare CEIAC pentru cadre didactice, elevi, agenți economici sau părinți;
- ❖ Elaborează proceduri operaționale;
- ❖ Efectuează asistențe la ore în cadrul evaluărilor comisiei CEIAC;
- ❖ Emite hotărâri, note de sarcini pentru membrii Comisiei CEIAC;
- ❖ Semnează documentele, adresele, comunicările care urmăresc îndeplinirea sarcinilor de asigurare a calității;
- ❖ Întocmește anual Raportul de autoevaluare internă.

2. Membru – Responsabilul subcomisiei din cadrul CEIAC

- ❖ Contribuie la elaborarea planului operațional anual;
- ❖ Elaborează și gestionează documentele subcomisiei;
- ❖ Elaborează și realizează planul de activitate al subcomisiei respective;
- ❖ Elaborează chestionare și fișe de lucru ale subcomisiei;
- ❖ Revizuieste și optimizează politicile și procedurile subcomisiei din care face parte;
- ❖ Aplică chestionare cadrelor didactice, maiștri, elevi, părinți, agenți economici;



Manualul calității Școala Profesională nr.4, mun. Bălți



- ❖ Contribuie la realizarea planului de îmbunătățire anual;
- ❖ Întocmește și prezintă membrilor CEIAC rapoarte privind activitatea subcomisiei;
- ❖ Colectează dovezi pentru întocmirea raportului de autoevaluare.

3. Membru - Reprezentantul Consiliului părinților

- ❖ Răspunde de raportul școală – familie în cadrul procesului de evaluare și asigurare a calității;
- ❖ Asigură feedbackul din partea părinților;
- ❖ Asigură diseminarea, în rândul părinților, a rezultatelor evaluărilor interne și externe.

4. Membru - Reprezentantul Consiliului elevilor

- ❖ Contribuie la gestionarea dovezilor;
- ❖ Colaborează cu Consiliul elevilor;
- ❖ Realizează materiale informative pentru părinți și elevi.
- ❖ Diseminează informațiile în rândul elevilor;
- ❖ Contribuie la realizarea planului de îmbunătățire a relației profesor-elev, elev-profesor;

5. Membru – Reprezentantul Agenților economici

- ❖ Participă în măsura posibilităților la ședințele comisiei CEIAC;
- ❖ Sprijină unitatea de învățământ în încheierea de parteneriate cu agenții economici;
- ❖ Asigură popularizarea ofertei educaționale pentru anul următor.

3.3 DOCUMENTELE SISTEMULUI CALITĂȚII

1. Strategia de evaluare internă a calității
2. Manualul calității Școlii Profesionale nr.4, mun. Bălți.
3. Plan operațional anual
4. Plan de asigurarea calității la programul de formare profesională
5. Chestionare
6. Fișe tip
7. Fișe de observare a lecțiilor
8. Fișe de monitorizare a programului de formare profesională
9. Regulamente
10. Proceduri



Manualul calității

Școala Profesională nr.4, mun. Bălți



11. Parteneriate de bună practică
12. Raport de monitorizare a programului de formare profesională
13. Raport de autoevaluare
14. Plan de îmbunătățire

3.4. PROCEDURI

Procedurile reprezintă totalitatea pașilor ce trebuie urmați, a modalităților de lucru stabilite și a regulilor de aplicat, în vederea executării activității, atribuției sau sarcinii și editate pe suport hârtie și/sau electronic. Procedurile pot fi: proceduri ale sistemului calității, proceduri generale și proceduri operaționale.

Procedurile reprezintă un instrument de control intern, care contribuie la îmbunătățirea desfășurării activităților prin separarea sarcinilor, a funcțiilor, a competențelor și a responsabilităților personalului din cadrul școlii.

Aria de acoperire a unei proceduri este determinată atât de gradul de eficacitate a sistemului de control intern managerial din cadrul instituției, cât și de stadiul în care se află procesul de informatizare a activității procedurabile.

Scopul elaborării procedurilor este acela de a stabili și descrie pașii ce trebuie urmați, a modalităților de lucru stabilite și a regulilor de aplicat, precum și a responsabilităților ce le revin persoanelor implicate în desfășurarea procesului sau activității ce face obiectul procedurii. Procedurile trebuie să fie scrise și editate pe suport de hârtie și/sau electronic, simple și specifice pentru fiecare activitate, actualizate în mod permanent și aduse la cunoștința executanților și a celorlalți factori interesați.

Procedurile Sistemului Calitatii – descriu procesele și activitățile necesare pentru implementarea sistemului de management al calității.

- ❖ *Procedură de elaborare a procedurilor operaționale și de sistem în cadrul Comisiei pentru Evaluarea Internă și Asigurarea Calității;*
- ❖ *Procedură de asigurare a calității privind monitorizarea și revizuirea periodică a programelor de formare profesională în Școala Profesională nr. 4, mun. Bălți;*

Proceduri generale (de sistem) - care descriu activitățile de pregătire a procesului de predare-învățare-evaluare.



Manualul calității

Școala Profesională nr.4, mun. Bălți



- ❖ *Procedură de sistem privind recrutarea, selecția și angajarea personalului didactic în Școala Profesională nr.4, mun. Bălți;*
- ❖ *Procedură de sistem privind acordarea burselor de studii elevilor Școlii Profesionale nr.4, mun. Bălți;*
- ❖ *Procedură de sistem privind conferirea calificării și eliberarea diplomei de studii/certificatului de calificare și a suplimentului discriptiv la programul de formare profesională în Școala Profesională nr.4, mun. Bălți;*
- ❖ *Procedură de sistem cu privire la acordarea sporului pentru performanță personalului Școlii Profesionale nr.4, mun. Bălți;*

Proceduri operaționale - care descriu activitățile curente (achiziții, predare-învățare-evaluare, formare profesională).

- ❖ *Procedură operațională privind lichidarea corigenței pentru elevii restanțieri ai Școlii Profesionale nr.4, mun. Bălți;*
- ❖ *Procedură operațională privind întocmirea, actualizarea și aprobarea fișelor de post pentru personalul Școlii Profesionale nr.4, mun. Bălți;*
- ❖ *Procedură operațională de monitorizare, prevenire și combatere a absenteismului școlar în Școala Profesională nr.4, mun. Bălți;*
- ❖ *Procedură operațională privind evaluarea internă anuală a personalului didactic din Școala Profesională nr.4, mun. Bălți,*
- ❖ *Procedură operațională privind monitorizarea completării cataloagelor de I/T și I/P în Școala Profesională nr.4, mun. Bălți;*
- ❖ *Procedură operațională privind observarea predării-învățării la programele de formare profesională din Școala Profesională nr.4, mun. Bălți,*
- ❖ *Procedură operațională de monitorizare a stagiilor de practică la programele de formare profesională în Școala Profesională nr.4, mun. Bălți.*

CAPITOLUL IV Managementul Resurselor

În cadrul Școlii Profesionale nr.4,mun. Bălți există o permanentă preocupare pentru asigurarea resurselor necesare desfășurării unui proces educativ-instructiv de calitate.

4.1. MANAGEMENTUL RESURSELOR UMANE



Manualul calității

Școala Profesională nr.4, mun. Bălți



Întregul personal al Școlii Profesionale nr.4, mun. Bălți, dar în mod deosebit cadrele didactice, constituie unul din factorii cheie în funcționarea și dezvoltarea instituției, deaceia formarea lor face parte din orientările strategice ale școlii. Formarea vizează îmbunătățirea continuă a competențelor profesionale și contribuie la realizarea obiectivelor din planul de dezvoltare strategică a instituției. Cursurile de perfecționare, psihopedagogie și formare continuă sunt parte componentă și obligatorie în conferirea sau confirmarea gradelor didactice.

Identificarea necesităților de formare a personalului didactic rezultă din cererile colective sau individuale, dar și din prevederile actelor normative în domeniu. Aceste formări vizează dezvoltarea profesională, ale căror performanțe influențează calitatea serviciilor oferite beneficiarilor. Prin instruire, personalul este responsabilizat asupra dezvoltării și ghidării în carieră.

Nivelul de competență cerut de fișa postului se asigură prin angajarea/promovarea personalului didactic prin concurs, conform Regulamentului de angajare.

Pentru evaluarea anuală a competențelor personalului didactic se utilizează *Fișele de evaluare*, conform procedurii elaborate. Dacă în cazul evaluării se constată că angajatul are nevoie de instruire atunci el va fi inclus în listă de către metodist.

Instruirea personalului didactic se organizează în vederea atingerii următoarelor obiective:

- ❖ Dezvoltarea calificării și competențelor profesionale;
- ❖ Comunicarea și înțelegerea politicii în domeniul calității;
- ❖ Conștientizarea relevanței și importanței activităților desfășurate în îndeplinirea obiectivelor calității;
- ❖ Promovarea cerințelor și așteptărilor beneficiarului.

După finalizarea tuturor cursurilor de instruire, copilele documentelor se transmit serviciului resurse umane.

Echipa managerială este responsabilă de elaborarea și asigurarea funcționării unui sistem efectiv de comunicare în vederea conștientizării rolului angajaților în atingerea obiectivelor în domeniul calității. Conștientizarea în domeniul managementul calității se realizează prin cursuri de instruire și informări periodice, afișarea pe panouri conținând informații relevante, inclusiv:

- Politica în domeniul calității;
- Obiectivele Școlii Profesionale nr.4, mun. Bălți în domeniul calității;
- Performanțele obținute;
- Altă informație pe care o consideră necesară.



4.1. MANAGEMENTUL RESURSELOR MATERIALE

Școala Profesională nr.4, mun. Bălți dispune de patrimoniul necesar desfășurării activității unui învățământ de calitate.

Spațiile pentru activitatea didactică (săli de curs, ateliere, laboratoare) sunt în conformitate cu normativele aflate în vigoare. Spațiile pentru desfășurarea instruirii practice deține o bază materială corespunzătoare unei activități profesionale de cea mai bună calitate, fiind dotate cu sisteme multimedia și alte mijloace aferente predării.

Școala asigură resurse de învățare (manuale, literatură de specialitate, literatură artistică, etc.) pentru fiecare program de formare profesională în bibliotecă în format clasic, gratuit.

Biblioteca dispune, pe lângă accesul la literatură, de un număr corespunzător de reviste, ziare din țară.

În cadrul Planurilor Operaționale sunt prevăzute necesarul de resurse umane și nevoile financiare preconizate. Structurile asigură resursele prevăzute în vederea atingerii obiectivelor prevăzute în planurile operaționale.

Resursele financiare sunt alocate în concordanță cu reglementările naționale privind utilizarea banilor publici. SP-4 din Bălți, dispune de un buget anual de venituri și cheltuieli, aprobat de Guvernul Republicii Moldova și respectat în mod riguros.

CAPITOLUL V Realizarea produsului

5.1 PLANIFICAREA

În scopul creșterii continue a calității procesului de educațional, conducerea instituției se asigură ca obiectivele preconizate să fie realizate și aplicat un plan de implementare, menținere și îmbunătățire a sistemului de management al calității.

Planificarea sistemului de management al calității este efectuată în scopul îndeplinirii cerințelor legate de managementul proceselor și a obiectivelor calității. Toate planificările sunt analizate în cadrul CEIAC și supuse spre aprobare Consiliului de administrație.

Planificarea inițierii și dezvoltării ofertei educaționale eficiente și adecvate cerințelor are la bază Planul de Dezvoltare Strategică a instituției. Etapele planificării sunt următoarele:

- Stabilirea cerințelor referitoare la competențele profesionale;
- Stabilirea resurselor necesare;
- Proiectarea și dezvoltarea meseriilor;



Manualul calității

Școala Profesională nr.4, mun. Bălți



- Derularea procesului didactic;
- Promovarea pe ani de studii și absolvirea.

Planurile de activitate a comisiilor metodice se elaborează la început de an școlar de către responsabili împreună cu cadrele didactice, fiind aprobate la prima ședință din anul de învățământ în curs. Planurile diferitor subdiviziuni se elaborează la început de an școlar de către șefii de secții în comun acord cu șefii comisiilor metodice, metodistul și se aprobă în cadrul Consiliului de administrație. Planul individual de activitate se elaborează de fiecare cadru didactic la începutul anului de învățământ și se aprobă la prima ședință a comisiei metodice din subordine.

5.2 PROCESE REFERITOARE LA RELAȚIA CU BENEFICIARI

Orientarea spre beneficiari reprezintă un principiu de bază al modelelor de asigurare a calității promovate în instituțiile din învățământul profesional tehnic secundar. Identificarea cerințelor beneficiarilor interni și externi reprezintă punctul de plecare în realizarea tuturor activităților din Școala Profesională nr.4, mun. Bălți.

În condițiile orientării către beneficiar a managementului calității, procesele referitoare în relațiile cu clienții urmăresc identificarea cerințelor și evaluarea satisfacției, conform procedurilor.

Școala Profesională nr.4, mun. Bălți își prezintă oferta educațională prin diferite metode, inclusiv:

- Desfășurarea diferitor activități extrașcolare;
- Acțiuni de reclamă în ziare, Radio, TV;
- Pagina web a instituției, rețele de socializare;
- Desfășurarea diferitor întruniri metodice, seminare, etc.
- Excursii la agenții economici.

Relațiile dintre școală și beneficiari sunt reglementate prin intermediul contractelor încheiate cu aceștia. Beneficiarii Școlii Profesionale nr.4, mun. Bălți pot fi divizați în 3 categorii:

- Elevi;
- Agenți economici;
- Beneficiari de alte servicii prestate de instituție.

5.3 PROIECTARE ȘI DEZVOLTARE

Activitatea școlară este analizată de comisia CEIAC prin:



Manualul calității Școala Profesională nr.4, mun. Bălți



1. Promovabilitatea la sfârșitul semestrului I și la sfârșitul anului școlar – date statistice existente în raportul de activitate al coordonatorului CEIAC.
2. Absenteismul – monitorizat prin procedura privind absenteismul care cuprinde în anexe numărul total de absențe, motivate și nemotivate, situații de abandon școlar, exmatriculări și retrași.
3. Progresul școlar – este măsurat și analizat prin procedura privind monitorizarea randamentului școlar.
4. Rezultatele observării predării-învățării – sunt prezentate în dosarul procedurii de observare a predării-învățării, în rapoartele de monitorizare și în analiza SWOT.
5. Activitățile educative școlare și extrașcolare – sunt prezentate în dosarul existent la Directorul adjunct pentru instruire și educație.
6. Realizarea feed-back-ului – se face prin chestionarea elevilor, cadrelor didactice, peronalului auxiliar și a agenților economici. Interpretarea răspunsurilor este realizată de psihologul școlii.
7. Analiza cazurilor de violență – este realizată de Comisia de violență care raportează lunar cazurile deosebite din școala noastră și măsurile luate.

CAPITOLUL VI Măsurare, analiză și îmbunătățire

6.1. MĂSURARE ȘI MONITORIZARE

În cadrul Școlii Profesionale nr.4, mun.Bălți se urmărește planificarea și implementarea proceselor de monitorizare, măsurare, analiză și îmbunătățire, necesare pentru:

- demonstrarea angajamentului față de obiectivele asumate;
- asigurarea conformității cu specificațiile și cerințele ANACEC;
- îmbunătățirea continuă a eficacității și a eficienței sistemului de management al calitatii.

Ca strategii de îmbunătățire a calității se are în vedere:

- îmbunătățirea continuă a proceselor, aceasta reprezentând o preocupare constantă pentru fiecare cadrul didactic din cadrul ȘP-4, mun. Bălți;
- aplicarea conceptelor de bază ale îmbunătățirii continue pentru a asigura succesul realizării și implementării obiectivelor propuse;



Manualul calității Școala Profesională nr.4, mun. Bălți



- evaluarea periodică a criteriilor de performanță stabilite pentru a identifica zonele în care trebuie operate îmbunătățiri, în perspectivă;
- îmbunătățirea continuă a eficacității și eficienței tuturor proceselor;
- promovarea activităților bazate pe prevenire;
- utilizarea tehnicilor și instrumentelor specifice îmbunătățirii continue;
- stabilirea obiectivelor referitoare la îmbunătățire și a măsurilor necesare pentru realizarea acestora;
- recunoașterea rezultatelor obținute de cadrele didactice în ceea ce privește îmbunătățirea continuă a proceselor.

Școala Profesională nr.4, mun. Bălți își propune să îmbunătățească în mod continuu competențele pe care le dezvoltă. Aceasta este posibilă numai prin îmbunătățirea continuă a tuturor proceselor sale, rolul esențial revine, în acest sens, cadrelor didactice, care trebuie să se preocupe permanent de îmbunătățirea activităților pe care le desfășoară.

Comisia de evaluare internă și asigurare a calității monitorizează rezultatele activităților de îmbunătățire a performanțelor și prezintă periodic informări Consiliului de administrație privind nivelul de atingere a obiectivelor stabilite.

Desfășurarea activităților de măsurare, analiza și îmbunătățire are în vedere următoarele elemente:

- monitorizarea satisfacției elevilor și a gradului de inserție profesională pe piața muncii a acestora după absolvire;
- politica de formare-promovare a cadrelor didactice;
- prestigiul profesional al cadrelor didactice din instituție;
- toate datele și informațiile colectate sunt transformate în date și cunoștințe utile pentru îmbunătățirea proceselor instituției;
- datele și informațiile colectate sunt comunicate tuturor părților interesate prin rapoarte și sunt punct de intrare pentru îmbunătățirea performanțelor;
- autoevaluarea este utilizată periodic pentru a monitoriza tendințele din domeniul calității, funcționarea sistemului de management al calității și performanțele instituției;
- rezultatele auditului intern, extern și financiar.



6.2. ANALIZA DATELOR, AUTOEVALUARE

Analiza datelor furnizează informații referitoare la satisfacția beneficiarului, în conformitate cu cerințele referitoare la produs, caracteristicile și tendințele proceselor, inclusiv oportunitățile pentru acțiuni preventive și partenerii sociali.

Personalul de conducere este angajat și implicat în mod activ în procesul de autoevaluare; procesul de autoevaluare este sistematic, efectuat anual împreună cu întregul personal și ia în considerare opiniile exprimate de toți factorii interesați interni și externi. O politică clară privind autoevaluarea este comunicată tuturor factorilor interesați și este înțeleasă de aceștia. Toate aspectele referitoare la instituție, inclusiv programele de învățare și alte servicii, sunt supuse procesului de autoevaluare.

Sistemul de calitate dispune de un mecanism de colectare regulată (cel puțin o dată pe an) a feedback-ului din partea elevilor și a altor factori interesați interni și externi privind toate aspectele școlii, indicatorii și standarde. Ca instrumente specifice sunt utilizate (ex. Chestionare, interviuri, focus grupuri etc.) pentru a identifica „gradul de satisfacție” al beneficiarilor. Performanța este analizată pe baza indicatorilor cheie de performanță interni și externi, a țintelor stabilite pentru a identifica noi ținte de îmbunătățire.

Autoevaluarea riguroasă are drept rezultat identificarea priorităților și stabilirea unor obiective ambițioase de îmbunătățire și de planificare a acțiunii. Raportul procesului de autoevaluare este discutat în cadrul CEIAC și propus spre aprobare Consiliului de administrație. Procesul de autoevaluare este monitorizat intern iar raportul procesului de autoevaluare este validat extern de către factorii interesați.

6.3. ÎMBUNĂTĂȚIREA SMC

Pentru îmbunătățirea continuă a SMC, Școala Profesională nr.4, mun. Bălți, respectă metodologia Deming: planifică noi obiective privind calitatea, efectuează, implementează noi procese sau le modifică pe cele existente, verifică derularea proceselor și acționează în vederea îmbunătățirii continue a performanțelor proceselor. CEIAC propune un plan de acțiuni preventive, în urma analizei posibilelor cauze de apariție a neconformităților.

Procesul de îmbunătățire are loc astfel:

- se stabilesc procedurile de dezvoltare a punctelor tari, de rezolvare a punctelor slabe și de implementare a îmbunătățirilor, iar rezultatele procesului și ale raportului de autoevaluare se folosesc ca resurse pentru dezvoltări ulterioare;



Manualul calității

Școala Profesională nr.4, mun. Bălți



- Planul de îmbunătățire ia în considerare toate puncte slabe identificate, inclusiv pe acelea a căror îmbunătățire nu s-a realizat în ciclul anterior;
- Domeniile de activitate selectate pentru a fi îmbunătățite reprezintă un răspuns adecvat la punctele tari și slabe ale școlii;
- Planul de îmbunătățire stabilește în mod adecvat costurile, resursele și, definește în mod clar țintele, prioritățile, sarcinile, responsabilitățile și termenele, iar criteriile de succes sunt specifice, măsurabile și posibil de atins;
- Implementarea planurilor de acțiune, a îmbunătățirilor și a măsurilor corective este monitorizată și evaluată; sunt aduse modificări în conformitate cu rezultatele; performanța îmbunătățită a instituției este monitorizată și analizată;
- Toți membrii personalului sunt implicați în procesul de îmbunătățire continuă a calității;
- Toți membrii personalului și toți factori interesați primesc informații și feedback în legătură cu rezultatele procesului de autoevaluare și cu planul de îmbunătățire (cu respectarea dreptului la protejarea datelor personale);
- Tendințele privind performanța în timp demonstrează o îmbunătățire continuă sau menținerea unor standarde foarte înalte; progresul este măsurat pe baza țăintelor, indicatorilor și standardelor;
- Planul de îmbunătățire al Școlii Profesionale nr.4, mun. Bălți este discutat în cadrul CEIAC și aprobat de către Consiliul de administrație.

CAPITOLUL VII Concluzii

Prin Sistemul de Management al Calității implementat și utilizat, Școala Profesională nr.4, mun. Bălți asigură că toate procesele educaționale și serviciile funcționale și de control necesare realizării acestora se desfășoară controlat, în conformitate cu reglementările legislative în vigoare.

Managementul calității este o sarcină a conducerii și o obligație a personalului la toate nivelele, obiectivul principal al instituției în acest domeniu este de a realiza un management motivat în toate compartimentele.

În cadrul școlii se asigură organizarea și desfășurarea de procese, astfel încât serviciile oferite se conformează următoarelor angajamente ale managementului:



Manualul calității

Școala Profesională nr.4, mun. Bălți



- Se încadrează în obiectul de activitate al instituției;
- Satisfac cerințele educabililor;
- Se conformează cu cerințele legale (legi, normative, standarde);
- Se supun procesului de îmbunătățire continuă.