



**MANUALUL  
sistemului de management al calității CNC AL  
ASEM**

REDACȚIA 01

PAGINA 1/26

**MANUALUL  
sistemului de management al calității  
CNC AL ASEM**

	<b>ELABORAT</b>	<b>DISCUTATȘI ANALIZAT</b>	<b>COORDONAT</b>	<b>APROBAT</b>
<b>RESPONSABIL</b>	Babcenco Coralia	Consiliul de Administrație	Consiliul metodico- științific	Consiliul profesoral
<b>DATA</b>	21.12.2022	09.01.2023	19.01.2023	19.01.2023
<b>SEMNĂTURA</b>	<i>Babcenco</i>	<i>C. Buduș</i>	<i>Adrian</i>	





## CUPRINS

<b>CAPITOLUL I. ASPECTE GENERALE.....</b>	<b>3</b>
1.1. Istoricul Colegiului Național de Comerț al ASE.....	3
1.2. Oferta educațională CNC al ASE.....	4
1.3. Domeniul de aplicare.....	5
1.4. Concepte specifice Managementului Calității.....	6
<b>CAPITOLUL II. SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII.....</b>	<b>8</b>
2.1. Politica în domeniul calității.....	8
2.2. Subdiviziunea instituțională CEIAC.....	9
2.2.1. Regulamentul de organizare și funcționare.....	9
2.2.2. Structura organizatorică a CEIAC.....	10
2.2.3. Funcționarea CEIAC. Responsabilitățile membrilor CEIAC.....	10
<b>CAPITOLUL III. PRINCIPIILE CALITĂȚII. DESCRIPTORI DE PERFORMANȚĂ.....</b>	<b>13</b>
<b>CAPITOLUL IV. EVALUAREA PERFORMANȚEI.....</b>	<b>22</b>
<b>CAPITOLUL V. ÎMBUNĂTĂȚIREA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII.....</b>	<b>23</b>
<b>CAPITOLUL VI. CONCLUZII.....</b>	<b>26</b>



## CAPITOLUL I. ASPECTE GENERALE

Manualul sistemului de management al calității este documentul cadru care descrie politica în domeniul calității și elementele sistemului care îndeplinesc cerințele stabilite prin obiective, în cadrul Colegiului Național de Comerț al ASEM.

Manualul sistemului de management al calității este un document intern esențial, care descrie Sistemul de management al calității implementat în instituție, servind ca referință permanentă pentru menținerea și evaluarea funcționalității acesteia. Utilizarea manualului asigură instruirea unitară a întregului personal privind funcționarea Sistemului de management, facilitând înțelegerea politicii calității promovată de instituție, precum și a cerințelor pe care le impune activitatea fiecărei structuri în realizarea obiectivelor și în definirea clară a responsabilităților lor.

Cerințele exprimate în Manualul sistemului de management al calității și în procedurile elementelor Sistemului calității sunt aplicabile pentru toate activitățile desfășurate în cadrul Colegiului Național de Comerț al ASEM.

### 1.1. Istoricul Colegiului Național de Comerț al ASEM

#### **Date generale**

**Denumirea instituției:** Colegiul Național de Comerț al ASEM

Anul înființării: 1944

Adresa: Chișinău, str. Petru Rareș 18

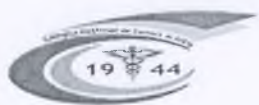
Tel.: (022) 40-27-19

e-mail: [cnc.uf.ase@gmail.com](mailto:cnc.uf.ase@gmail.com)

Colegiul Național de Comerț al ASEM (CNC al ASEM) este o instituție de învățământ profesional tehnic postsecundar ce are denumire, dar nu are statut, sediu și sigiliu separat și nu deține resurse financiare proprii, fiind o unitate funcțională a Academiei de Studii Economice din Moldova. Colegiul Național de Comerț al ASEM își desfășoară activitatea în baza actelor normative ce vizează activitatea instituțiilor de învățământ profesional tehnic postsecundar și postsecundar nonterțiar (Codul Educației al Republicii Moldova nr. 152 din 17.07.2014, Regulamentul - cadru de organizare și funcționare a instituțiilor de învățământ profesional tehnic postsecundar și postsecundar nonterțiar). Instituția pregătește, de 78 de ani, specialiști cu studii profesionale tehnice pentru piața muncii din Republica Moldova în domeniul economiei și al serviciilor.

Instituția a fost fondată în 1944, conform punctului 2 din Hotărârea Sovietului Comisarilor Norodnici al R.S.S.M. nr.362 din 20 octombrie 1944 „Cu privire la restabilirea în or. Chișinău a Școlii republicane de ucenicie comercială - culinară și deschiderea tehnicumului de comerț sovietic”. Ulterior la 28 iunie 1991 se reorganizează în Colegiul Național de Comerț din Chișinău pentru ca la 01 septembrie 1998, conform Hotărârii de Guvern, nr. 1908 din 01.09.1998, să devină *unitate funcțională* a Academiei de Studii Economice din Moldova. În anul 2003, prin Hotărârea Guvernului





R. Moldova, nr. 1551 din 23 decembrie 2003, colegiul se reorganizează din instituție de învățământ superior de scurtă durată în *Colegiul Național de Comerț al ASEM, instituție de învățământ mediu de specialitate*.

În cadrul Colegiului Național de Comerț al ASEM la moment își fac studiile conform datelor statistice prezentate la *01 octombrie 2022 1738* elevi la 7 programe de formare profesională tehnică organizate în *66* de grupe academice, structurate în *3 secții* și activează *111* cadre didactice organizate în *5* catedre. Atât elevii, cât și tot personalul colegiului beneficiază de toate spațiile ASEM.

La etapa actuală, când învățământul a căpătat conotații noi, determinate de progresul tehnologiilor informaționale, activitatea Colegiului Național de Comerț al ASEM vizează mobilizarea cadrelor manageriale și didactice în direcția angajării unui spectru vast de inovații, inițierea și aplicarea practicilor inovative de succes, dezvoltarea culturii performanței la nivel instituțional, eficientizarea activității manageriale în vederea conceperii și implementării unei viziuni strategice menite să favorizeze progresul educațional al beneficiarilor celor 7 programe de formare profesională tehnică disponibile la moment. Validarea, prin acreditarea programelor de formare profesională tehnică, a calității demersului educațional instituțional, demonstrează încă o dată că relevanța educației poate fi asigurată doar prin cadre didactice și manageriale calificate, pregătite pentru multiplele provocări ale unei societăți aflate în transformare continuă.

Formarea unui număr considerabil de specialiști în diverse sectoare ale economiei naționale, desfășurarea procesului educațional în condiții de eficiență maximă, reflectă poziția ierarhică superioară a Colegiului Național de Comerț al ASEM, la nivel național.

Cultivarea, la generațiile tinere, a valorilor perene, orientarea / formarea / dezvoltarea competențelor / abilităților / aptitudinilor primare profesiei alese constituie o prerogativă a instituției la moment. Fără îndoială, în mod particular, misiunea cadrului didactic devine focalizarea punctelor forte ale elevului care își face studiile în CNC al ASEM.

Viitorul specialist, absolvent al instituției, va constata progresul intelectual obținut după finalizarea cu succes a 4 ani de studii într-o instituție performantă, de prestigiu, proiectată în viitor.

## 1.2. Oferta educațională CNC al ASEM

Colegiul Național de Comerț al ASEM formează elevi la programele de formare profesională proiectate în deplină conformitate cu prevederile Planului-cadru pentru învățământul profesional tehnic postsecundar și postsecundar nonterțiar (OME nr. 1205 din 16.12.2015), Regulamentul de organizare a studiilor în învățământul profesional tehnic postsecundar și postsecundar nonterțiar în baza Sistemului de Credite de Studii Transferabile (OME nr. 234 din 25.03.2016) și Nomenclatorul domeniilor de formare profesională, al specialităților și calificărilor pentru învățământul profesional tehnic postsecundar și postsecundar nonterțiar (HG nr. 853 din 14.12.2015). (vezi tabelul 1)



Tabelul 1

**Programele de formare profesională**

Nr. d/o	Codul specialității	Denumirea specialității	Calificarea obținută
1	41630	Merceologie	Tehnician merceolog
2	41620	Comerț	Agent comercial
3	41110	Contabilitate	Contabil
4	101510	Turism	Agent de turism
5	101310	Organizarea serviciilor în hoteluri și complexe turistice	Recepționar unitate de cazare
6	72120	Tehnologia alimentației publice	Tehnolog alimentație publică
7	41410	Marketing	Agent de vânzări

**1.3. Domeniul de aplicare**

Manualul sistemului de management al calității este utilizat:

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

**Documente de referință**

1. *Codul Educației* al Republicii Moldova, COD nr.152 din 17.07.2014, publicat: 24.10.2014, în Monitorul Oficial, nr. 319-324, art. nr.: 634. Data intrării în vigoare: 23.11.2014.
2. *Strategia de dezvoltare a educației* pentru anii 2014-2020, HG nr. 944 din 14 noiembrie 2014.
3. *Regulamentul-cadru* de organizare și funcționare a instituțiilor de învățământ profesional tehnic postsecundar și postsecundar nonterțiar, OME nr. 550 din 10 iunie 2015, modificat prin OMECC nr.232 din 13.03.2019.
4. *Regulamentul de organizare a studiilor* în învățământul profesional tehnic postsecundar și postsecundar nonterțiar în baza Sistemului de Credite de Studii Transferabile, OME nr.234 din 25 martie 2016.
5. *Ghidul managementului calității* în învățământul profesional tehnic, OMECC nr. 609 din 19 decembrie 2017.
6. *Ghidul de evaluare externă a instituțiilor* de învățământ profesional tehnic, aprobat la Consiliul



de conducere ANACIP, proces-verbal nr.9 din 23 iunie 2016.

7. *Ghidul de evaluare externă a programelor* de formare profesională în învățământul profesional tehnic, aprobat la Consiliul de conducere ANACIP, proces-verbal nr.9 din 23 iunie 2016.

8. *Ghidul de evaluare externă* a programelor de formare profesională în învățământul profesional tehnic (ediția a 2-a), aprobat de Consiliul de conducere al ANACEC, proces verbal nr. 73 din 01.04.2022.

9. *Planul de dezvoltare strategică* a Colegiului Național de Comerț al ASEM.

#### 1.4. Concepte specifice Managementului Calității

<b>Asigurare a calității educației</b>	Proces continuu, progresiv de evaluare a calității instituției de învățământ sau a programelor de studii.
<b>Autoevaluare</b>	Proces de analiză internă, care scoate în evidență punctele forte și punctele slabe și permite instituției să valorifice oportunitățile și să elaboreze un plan de acțiuni pentru atingerea standardelor de calitate și îmbunătățire continuă.
<b>Beneficiar</b>	Instituție sau persoană care primește un produs/serviciu (elevi, cadre didactice, angajații unei instituții, familia, angajatorii, comunitatea locală).
<b>Cadru al calificărilor</b>	Categoriile de calificare ce delimitează nivelul de cunoștințe și de competențe profesionale pe care trebuie să le posede absolvenții învățământului profesional de diferite niveluri în vederea exercitării profesiei obținute.
<b>Calitate a educației</b>	Ansamblul de caracteristici ale unui program de formare profesională și ale ofertanților acestuia, prin care sunt satisfăcute așteptările beneficiarilor în raport cu standardele de calitate.
<b>Competență profesională</b>	Ansamblul unitar și dinamic de cunoștințe și abilități.
<b>Criteriu de evaluare</b>	Nivel de performanță prin intermediul căruia poate fi examinată posibilitatea atingerii anumitor standarde și/sau obiective.
<b>Cultura calității</b>	Totalitatea comportamentelor și valorilor morale sau etice care sunt transmise, practicate și consolidate de către membrii instituției/catedre/comisii metodice.
<b>Evaluare a rezultatelor învățării</b>	Proces prin care se stabilește faptul că o persoană a dobândit anumite cunoștințe, deprinderi și competențe.





<b>Indicator de performanță</b>	Instrument de măsurare care indică caracteristicile unui anumit criteriu de evaluare a calității programului de studiu/formare profesională și a activității instituției de învățământ.
<b>Îmbunătățire a calității educației</b>	Acțiunea corectivă continuă din partea instituției prestatoare de servicii educaționale, bazată pe evaluarea, analiza, selectarea și adoptarea celor mai potrivite proceduri, precum și pe alegerea și aplicarea standardelor de referință.
<b>Management al Calității</b>	Ansamblu de măsuri aprobate în mod regulat la nivel instituțional sau la nivel național, în scopul asigurării calității învățământului.
<b>Raport de autoevaluare a calității educației</b>	Document oficial elaborat de instituția de învățământ care solicită autorizarea de funcționare provizorie sau acreditarea unui program de formare profesională/unei instituții de învățământ.
<b>Sistem de management</b>	Un ansamblu de elemente corelate și interactive care permite stabilirea politicii și obiectivelor și atingerea acestor obiective.
<b>Sistem de Management al Calității</b>	Totalitatea proceselor și procedurilor care garantează că instituția poate realiza toate sarcinile necesare pentru atingerea obiectivelor propuse.
<b>Standard de evaluare</b>	Instrument de măsurare asociat unui indicator de performanță, care reflectă cerințele/exigențele impuse calității programului formare profesională și activității instituției de învățământ și permite determinarea nivelului de realizare a acestor cerințe.
<b>Politica în domeniul calității<sup>4</sup></b>	Orientările și intențiile generale ale unei organizații referitoare la calitate care sunt formulate în mod oficial de către managementul la cel mai înalt nivel.



## CAPITOLUL II. SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

### 2.1. Politica în domeniul calității

Colegiul Național de Comerț al ASEM urmărește formarea elevilor pentru a deveni competenți profesional, motivați personal, capabili să se adapteze rapid la cerințele unei societăți moderne, în calitatea lor de profesioniști activi și cetățeni responsabili.

În cadrul instituției managementul calității urmărește să asigure programe de învățare de calitate, promovând îmbunătățirea continuă. În ceea ce privește calitatea învățării, instituția deține un management caracterizat prin interes și responsabilitate, demonstrând sprijin activ în dezvoltarea calității programelor de învățare.

Din acest punct de vedere, la nivelul instituției există politici pentru eficientizarea procesului de predare-învățare-evaluare, pentru asigurarea mediului de învățare, dezvoltarea resurselor umane, îmbunătățirea relației profesor-elev și a relației școală-familie etc. De asemenea, instituția oferă elevilor și personalului atât didactic cât și nedidactic un mediu sigur și sănătos și este receptivă față de nevoile curente ale acestora. Instituția are încheiate mai multe acorduri de parteneriat și contracte cu agenții economici (reprezentanți ai comunității locale și alți factori externi interesați) și există o colaborare eficientă cu aceștia.

Sistematic se monitorizează evoluția și progresul elevilor în timpul procesului de predare-învățare, pentru ca aceștia să primească feedback și să își poată îmbunătăți performanțele școlare.

Învățământul, sub aspectul cunoștințelor furnizate, al relevanței lor, al abilităților pe care le formează și al soluțiilor practicabile pe care le produce, condiționează astăzi performanțele, competitivitatea și bunăstarea. Calitatea învățământului, în contextul globalizării societății, nu poate fi judecată fără standarde educaționale comune pentru diferite profesii și specializări, fără proceduri fiabile de asigurare a calității. Îmbunătățirea calității educației este un proces continuu, prin care se concep și se aplică toate acele măsuri și activități ce determină o schimbare benefică în nivelul de performanță al programului de educație.

Prin îmbunătățirea calității, se are în vedere evaluarea, analiza și acțiunea colectivă continuă din partea Colegiului Național de Comerț al ASEM, bazată pe selectarea și adaptarea celor mai potrivite proceduri, precum și pe alegerea și aplicarea celor mai relevante standarde de referință. Specializările obținute în cadrul colegiului urmăresc satisfacerea cerințelor de pe piața forței de muncă.

Echipa managerială a instituției urmărește implementarea, performanța și dezvoltarea continuă a sistemului calității în scopul de a obține rezultate care să răspundă și să depășească așteptările exprimate ale beneficiarilor noștri. Pentru a realiza acestea, conducerea urmărește:

- ☞ să asigure identificarea și satisfacerea nevoilor tuturor celor ce fac parte din acest sistem educațional, printr-un parteneriat strâns cu agenții economici;
- ☞ să colaboreze cu corpul academic pentru a defini și a asigura avantajele pe termen lung ale educației oferite;





- ☞ să încurajeze toți membrii echipei care asigură procesul educațional și să contribuie la oferirea unor produse și servicii de înaltă calitate printr-o comunicare eficientă și formarea adecvată a abilităților profesionale;
- ☞ să implice personalul didactic și nedidactic în realizarea procesului instructiv-educativ, respectiv îndeplinirea responsabilităților care revin din fișa postului;
- ☞ să promoveze imaginea reprezentativă a instituției.

Pentru personalul colegiului, oferirea consecventă a unor servicii și produse de calitate, constituie principala preocupare și responsabilitate. De aceea, crearea și implementarea procesului de asigurare a calității este o parte integrantă a procesului de îmbunătățire continuă la care se angajează întreaga echipă de conducere în vederea alinierii la standardele naționale și internaționale în educație. Pentru a întări și consolida performanța instituțională, este esențial ca întreg personalul didactic, didactic auxiliar și nedidactic să adere la politica și procedurile calității, iar procesul de învățământ și serviciile să fie îndreptate spre excelență.

**Obiectivele generale ale Colegiului Național de Comerț al ASEM în domeniul calității sunt următoarele:**

- asigurarea calității programelor de formare profesională și promovarea continuă a unui proces riguros de autoevaluare;
- asigurarea unui management eficient al resurselor;
- identificarea și satisfacerea nevoilor elevilor printr-un parteneriat strâns cu agenții economici;
- utilizarea proceselor operante de evaluare și monitorizare a reușitei elevilor;
- îmbunătățirea continuă a calității și a managementului instituțional.

## 2. 2. Subdiviziunea instituțională CEIAC

### 2.2.1. Regulamentul de organizare și funcționare

Anual Consiliul de Administrație aprobă componența Comisiei de Evaluare Internă a Calității (în continuare CEIAC) selectată în conformitate cu procedurile normative ale Ghidului managementului calității și Regulamentul de organizare și funcționare a CEIAC art.14.

Derivând din idealul educațional al instituției care constă în dezvoltarea liberă, integrală și armonioasă a individualității umane, în formarea personalității autonome și creative, misiunea instituției rezidă în:

- îmbunătățirea permanentă a ofertei educaționale, în raport cu nevoile societății, cu exigențele beneficiarilor direcți și indirecti și cu standardele de calitate naționale și europene;
- crearea unui climat de învățare stimulat, care să asigure evoluția personală și performanța;
- formarea unor tineri deschiși spre cunoaștere și cultură;
- pregătirea unor absolvenți capabili de a se integra activ, eficient și cu succes în societate;
- valorizarea colaborării cu parteneri din comunitatea locală și din Europa.



### **CEIAC urmărește:**

- a) realizarea evaluării interne a instituției, a măsurii în care aceasta și programul său îndeplinesc standardele de calitate;
- b) coordonarea aplicării procedurilor și a activităților de evaluare și asigurare a calității;
- c) implementarea sistemului de management al calității;
- d) elaborarea rapoartelor de evaluare internă privind calitatea educației furnizate instituției, pe baza standardelor;
- e) evaluarea, analiza și propunerea de acțiuni corective continue, bazate pe adoptarea celor mai selective proceduri de îmbunătățire a calității.

### **2.2.2. Structura organizatorică a CEIAC**

#### **CEIAC este formată din:**

1. **Coordonatorul** Comisiei - desemnat de directorul instituției. Acesta asigură conducerea operativă a CEIAC-ului. Coordonatorul poate avea o funcție de conducere și poate fi membru al Consiliului de administrație. Coordonatorul CEIAC este membru al Comisiei.
2. **Cadre didactice**, reprezentanți ai corpului profesoral, aleși în cadrul Consiliului profesoral, fiecare fiind membru al catedrelor metodice care reprezintă administrativ unul din domeniile de formare profesională.
3. **Secretarul** CEIAC – numit de coordonatorul CEIAC. Secretarul CEIAC este membru al Comisiei.

### **2.2.3. Funcționarea CEIAC. Responsabilitățile membrilor CEIAC**

CEIAC este condusă de un coordonator, desemnat de către directorul instituției, de regulă, șeful de secție pentru asigurarea calității. Secretarul comisiei este desemnat de coordonator, dintre membrii comisiei, în ședința de constituire.

Atribuțiile cadru ale fiecărui membru al comisiei sunt delegate de coordonatorul comisiei prin documentul *Responsabilitățile membrilor comisiei*. Comisia se întrunește în ședință ordinară, lunar, conform graficului, respectiv în ședință extraordinară, ori de câte ori este cazul, la cererea managerului, a coordonatorului CEIAC sau a două treimi din numărul membrilor. Ședințele ordinare ale CEIAC sunt statutar constituite în cazul întrunirii a cel puțin două treimi din numărul membrilor.

Pentru îndeplinirea atribuțiilor sale, CEIAC adoptă hotărâri prin votul a două treimi din numărul membrilor săi prezenți. Hotărârile CEIAC se fac publice la avizierul instituției „Sub semnul calității”.

Membrul CEIAC, reprezentant al corpului profesoral trebuie să întrunească următoarele criterii:

- a. să fie bine pregătit profesional, titular al CNC al ASEM, deținând, cel puțin, gradul didactic II;
- b. să dețină o bună reputație în instituție și comunitate;



- c. să fie deschis schimbărilor, flexibil, receptiv;
- d. adept al principiilor calității, al muncii de calitate;
- e. preocupat pentru asigurarea unor noi resurse educaționale;
- f. bun organizator;
- g. fire neconflictuală;
- h. ținută morală impecabilă;
- i. atașat de elevi, comunicativ, empatic.

Mandatul membrilor aleși din CEIAC este de minim 2 ani.

Calitatea de membru al acestei comisii încetează sau este pierdută în urma uneia dintre următoarele condiții:

- a. înaintării cererii personale;
- b. încălcarea normelor etice și morale ale anagajaților instituției precum și încălcarea prevederilor prezentului regulament;
- c. sancționarea în urma abaterilor / încălcării normelor;
- d. neîndeplinirea atribuțiilor în cadrul CEIAC;
- e. absența nejustificată de la două ședințe consecutive sau de la trei sedinte într - un an calendaristic;
- f. imposibilitatea de a îndeplini atribuțiile, din diferite motive, pe o perioadă mai mare de 90zile;
- g. pensionare / transferare a activității din CNC al ASEM în altă instituție;
- h. în caz de incompatibilitate.

În cazul în care unul dintre membrii comisiei își pierde/renunță la această calitate, el va fi înlocuit cu un alt membru, ales conform procedurii de la art. 14, pc.f al Regulamentului cu privire la organizarea și funcționarea CEIAC. Completarea CEIAC se va realiza de câte ori este necesar.

CEIAC îndeplinește următoarele atribuții:

- a. elaborează Planul operațional anual derivat din Strategia de Evaluare Internă a Calității, cuprinzând proceduri și activități de evaluare și îmbunătățire a calității;
- b. elaborează Planul de îmbunătățire pe care îl înaintează spre aprobare Consiliului de administrație;
- c. întocmește Raportul anual de evaluare internă a calității pe care îl înaintează spre aprobare Consiliului de administrație. Raportul anual de evaluare internă va fi prezentat în cadrul Consiliului profesoral și publicat pe pagina web a CNC al ASEM în termenii stabiliți;
- d. coordonează, monitorizează și evaluează aplicarea procedurilor și activităților de autoevaluare instituțională privind calitatea serviciilor educaționale furnizate, aprobate de conducerea acesteia, conform domeniilor și criteriilor prevăzute de documentele normative.

În funcție de activitățile derulate, în cadrul CEIAC se pot constitui și alte echipe speciale de lucru.

**Coordonatorul CEIAC asigură conducerea executivă a comisiei.**

În îndeplinirea atribuțiilor sale, coordonatorul emite hotărâri, note de sarcini, semnează documentele, adresele, comunicările care urmăresc îndeplinirea sarcinilor de asigurare a calității.





Coordonatorul CEIAC are următoarele atribuții:

- a. asigură conducerea executivă a CEIAC;
- b. reprezintă Comisia în raporturile de conducere a CNC al ASEM, MEC, cu orice instituție, organism interesat de domeniul de activitate al Comisiei cu respectarea prevederilor legale în acest sens;
- c. stabilește atribuțiile membrilor Comisiei;
- d. elaborează graficul anual al monitorizărilor și evaluărilor;
- e. coordonează îndeplinirea hotărârilor Comisiei;
- f. informează periodic Consiliul de administrație despre activitatea comisiei;
- g. asigură armonizarea politicii calității în CNC al ASEM;
- h. răspunde în fața directorului de activitatea Comisiei.



## CAPITOLUL III. PRINCIPIILE CALITĂȚII. DESCRIPTORI DE PERFORMANȚĂ

### Principiul Calității 1 – Managementul calității

Managementul calității asigură calitatea programelor de formare profesională și promovează îmbunătățirea continuă printr-un proces riguros de autoevaluare.

#### 1.A. CONDUCERE

- 1.1 personalul de conducere se implică activ în asigurarea și îmbunătățirea calității instituției, acesta elaborează misiunea, viziunea și valorile organizației în urma unor procese consultative;
- 1.2 personalul de conducere elaborează documentele de planificare strategică și operațională și le comunică prin mijloace adecvate factorilor implicați;
- 1.3 personalul de conducere se asigură că valorile și codurile de conduită ale instituției sunt vizibile în practică și este model al unei culturi a excelenței;
- 1.4 conducătorul organizației este direct responsabil de calitatea organizației și a ofertei educaționale iar managementul operațional al calității este asigurat de către conducătorul instituției sau de către coordonatorul calității numit de acesta;
- 1.5 personalul de conducere se asigură că toți membrii personalului și factorii interesați se implică în asigurarea calității instituției și a ofertei educaționale;
- 1.6 împărțirea responsabilităților între echipa de conducere și Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității (CEIAC) este clară și eficientă;
- 1.7 recomandările de îmbunătățire a calității sunt dezbătute cu CEIAC și puse în aplicare, acolo unde acest lucru este posibil.

#### 1.B. MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

- 1.8 instituția are un manual al calității (suma tuturor politicilor și procedurilor, planurilor strategice și operaționale și a documentației privind asigurarea calității), strategiile și procesele garantează că manualul calității este accesibil principalilor factori interesați;
- 1.9 strategiile și procesele garantează că manualul calității respectă reglementările interne și externe și este periodic revizuit și actualizat conform cerințelor;
- 1.10 strategiile și procesele garantează calitatea și consistența tuturor aspectelor ofertei educaționale, există proceduri sistematice de revizuire a predării, instruirii practice și învățării și de îmbunătățire a rezultatelor elevilor;
- 1.11 manualul calității cuprinde proceduri eficiente de răspuns la reclamații și contestații și proceduri pentru a aplica și monitoriza recomandările de îmbunătățirea calității.

#### 1.C. MONITORIZAREA INTERNĂ A PROCEDURILOR

- 1.12 instituția are o strategie de monitorizare internă a managementului calității unității și a manualului calității;
- 1.13 procedurile și politicile sunt monitorizate și evaluate în mod regulat pentru a se garanta că sunt eficiente și respectate și procesele sunt adecvate;
- 1.14 se stabilesc proceduri privind neconformitatea și se implementează măsuri corective în cazul nerespectării regulilor.



### **Principiul Calității 2 – Responsabilitățile managementului**

Organizația asigură un management eficient al tuturor proceselor, al ofertei de educație și formare profesională și al dezvoltării programelor de formare profesională.

#### **2.A. CONDUCEREA**

- 2.1 personalul de conducere demonstrează sprijin activ și implicare în ceea ce privește dezvoltarea și calitatea programelor de formare profesională și ale altor servicii asigurate de organizație; personalul de conducere acționează cu eficacitate pentru îmbunătățirea rezultatelor obținute de instituție și pentru sprijinirea tuturor elevilor;
- 2.2 personalul de conducere supraveghează eficient direcția strategică și monitorizează permanent calitatea predării, instruirii practice și învățării, rezultatele elevilor și toate serviciile oferite de instituție;
- 2.3 programele de formare profesională / curriculum la decizia instituției sunt aprobate de conducere și alte autorități, conform reglementărilor în vigoare și respectă obiectivele strategice ale instituției;
- 2.4 se promovează egalitatea șanselor și se evită discriminarea în toate activitățile;
- 2.5 personalul de conducere își evaluează cu regularitate performanțele.

#### **2.B. COMUNICAREA**

- 2.6 comunicarea în cadrul instituției și cu factorii interesați externi este eficientă;
- 2.7 există proceduri eficiente care garantează că misiunea, obiectivele strategice, țintele și valorile instituției sunt comunicate și înțelese de către toți membrii personalului și de către factorii interesați (inclusiv de către furnizorii de stagii de formare);
- 2.8 rolurile, responsabilitățile, autoritatea și răspunderile tuturor membrilor personalului sunt clar definite, alocate, comunicate și înțelese de toți factorii interesați (în special de către membrii personalului și de către elevi);
- 2.9 informațiile despre rezultatele instituției, ale elevilor și ale membrilor personalului sunt disponibile și/sau publicate în mod regulat;
- 2.10 se iau măsuri de rezolvare a oricărei probleme pe măsură ce aceasta apare / este identificată.

#### **2.C. PARTENERIATE**

- 2.11 se dezvoltă, se mențin și se revizuiesc permanent parteneriate și colaborări eficiente cu factorii interesați externi;
- 2.12 se colectează în mod sistematic informații în legătură cu nevoile, așteptările, interesele și caracteristicile tuturor factorilor interesați (ex. parteneri economici), și se folosesc aceste informații pentru a îmbunătăți experiența de învățare și a dezvolta programe de învățare;
- 2.13 se dezvoltă și se monitorizează parteneriate cu alte instituții pentru îmbunătățirea experienței de învățare;
- 2.14 se crează legături cu alți parteneri și departamente ale administrației locale pentru a face





procesul de învățare mai accesibil și sigur (ex. asigurarea cazării, servicii medicale și educație sanitară);

- 2.15 proiectele de parteneriat și programele de formare profesională contribuie la creșterea participării la programele de formare profesională și a capacității de ocupare a unui loc de muncă la nivel local, regional și, dacă este posibil, la nivel național și European.

## 2.D. SISTEMUL DE INFORMARE

- 2.16 membrii conducerii și ai personalului utilizează sisteme de informare și analizează sistematic informațiile în planificarea, elaborarea și implementarea strategiilor;
- 2.17 sunt colectate, stocate și analizate în mod regulat informații despre anumite variabile importante, precum evoluțiile de ordin social, ecologic, economic, juridic și demografic;
- 2.18 există un sistem de informare a tuturor factorilor interesați; toți membrii personalului și toți elevii au acces imediat la informațiile relevante;
- 2.19 informațiile sunt exacte, actualizate, stocate în deplină siguranță și confidențialitate, pot fi inspectate (cu respectarea dreptului la protejare a datelor personale);
- 2.20 informațiile despre activitățile, realizările și rezultatele din interiorul organizației sunt colectate, stocate și analizate periodic;
- 2.21 datele privind elevii, rezultatele învățării și certificării sunt înregistrate și păstrate în conformitate cu legislația în vigoare.

## Principiul Calității 3 – Managementul resurselor

Instituția oferă elevilor un mediu sigur, sănătos, care le oferă sprijin; de asemenea, instituția se asigură că programele de formare profesională sunt furnizate și evaluate de personal competent și calificat.

### 3.A. RESURSE FIZICE

- 3.1 spațiile școlare, administrative și auxiliare, echipamentele (inclusiv TIC) materialele, mijloacele de învățământ sunt revizuite/înlocuite în mod regulat pentru a fi actualizate și relevante nevoilor de educație, diferitelor stiluri de învățare, cerințelor programelor de formare profesională;
- 3.2 spațiile școlare, administrative și auxiliare, echipamentele (inclusiv TIC), materialele, mijloacele de învățământ sunt adecvate și îndeplinesc standardele curente;
- 3.3 elevii, inclusiv cei cu nevoi speciale, au acces la resurse de învățare, spații școlare și auxiliare care răspund nevoilor lor, sunt adecvate atât studiului eficient în grup, cât și celui individual și sunt accesibile tuturor elevilor;
- 3.4 spațiile școlare, administrative și auxiliare, echipamentele, materialele, mijloacele de învățământ sunt accesibile tuturor factorilor interesați, membrilor personalului și grupurilor de elevi, sunt semnalate prin indicatoare și sunt ușor de localizat;



- 3.5 revizuirea programului de formare profesională ia în considerare sugestiile elevilor, ale membrilor personalului și ale altor factori interesați relevanți, privind un mediu de învățare îmbunătățit;
- 3.6 există proceduri de monitorizare a progresului tehnologic și se implementează inovațiile importante, acolo unde este posibil.

### **3.B. MANAGEMENTUL PERSONALULUI**

- 3.7 personalul de conducere identifică cerințele minime în ceea ce privește calificările și experiența personalului didactic în funcție de profilul și de specializările/calificările profesionale existente în oferta educațională;
- 3.8 toți membrii personalului sunt angajați în conformitate cu legislația în vigoare;
- 3.9 toate rolurile și responsabilitățile membrilor personalului sunt înțelese, iar pozițiile de autoritate sunt recunoscute;
- 3.10 performanța tuturor membrilor personalului este monitorizată și evaluată eficient conform unei strategii de evaluare care are ca rezultat planuri de acțiune și îmbunătățire;
- 3.11 se stabilește un echilibru între nevoile organizației, echipelor și persoanelor individuale conflictele și problemele personale sunt rezolvate în mod eficient; soluțiile găsite sunt satisfăcătoare pentru toate părțile implicate și răspund nevoilor acestora.

### **3.C. DEZVOLTARE PROFESIONALĂ CONTINUĂ**

- 3.13 politica de dezvoltare a personalului cuprinde prevederi adecvate referitoare la inițierea noilor membri și la dezvoltarea profesională continuă;
- 3.14 toți acei membri ai personalului care nu dețin o calificare primesc sprijin în vederea obținerii unei calificări;
- 3.15 dezvoltarea profesională a întregului personal contribuie la sporirea eficacității și oferă posibilitatea reflecției asupra propriei practice;
- 3.16 datele privind rata de retenție și rata de absolvire a elevilor sunt utilizate pentru a aduce în discuție potențiale aspecte legate de dezvoltarea profesională a personalului;
- 3.17 toți membrii personalului au acces la cunoștințe utile și valide privind sarcinile și obiectivele lor;
- 3.18 sunt dezvoltate cunoștințele managerilor în ceea ce privește managementul educațional și managementul calității;
- 3.19 cadrele didactice demonstrează că posedă cunoștințe, competență tehnică și experiență actualizate la un nivel care să asigure un proces eficient de predare, învățare și evaluare;
- 3.20 cadrele didactice au posibilitatea de a participa la proiecte/lucrări de cercetare științifică în acord cu scopurile și obiectivele organizației; rezultatele lucrărilor/cercetării științifice sunt publicate în buletine sau cărți de specialitate și dacă este posibil, sunt implementate și monitorizate din punct de vedere al eficacității;
- 3.21 cadrele didactice au posibilitatea de a participa la activități metodice; rezultatele sunt implementate, acolo unde este posibil acest lucru, și sunt monitorizate din punct de



vedere al eficacității.

#### **Principiul Calității 4 – Proiectarea, dezvoltarea și revizuirea programelor de formare profesională**

Instituția este receptivă față de nevoile tuturor factorilor interesați în dezvoltarea și furnizarea programelor de învățare.

##### **4.A. PROIECTAREA PROGRAMELOR DE FORMARE PROFESIONALĂ**

- 4.1 programele de formare profesională sunt proiectate pentru a satisface nevoile identificate ale tuturor factorilor interesați și alte cerințe externe, sunt receptive față de situația la nivel local, regional, național și european și sunt îmbunătățite pe baza feedback-ului primit de la factorii interesați;
- 4.2 programele de formare profesională sunt proiectate pentru a pune elevii pe primul loc și pentru a răspunde nevoilor lor într-un mod cât mai flexibil cu putință în ceea ce privește opțiunile și accesul acestora;
- 4.3 programele de formare profesională au un caracter de includere din punct de vedere social, asigurând egalitatea în ceea ce privește accesul și șansele elevilor și demonstrează o implementare activă a politicii privind egalitatea de șanse;
- 4.4 programele de formare profesională sprijină și sporesc valoarea învățării prin activități practice și teoretice;
- 4.5 programele de formare profesională includ procese eficiente de evaluare formativă și sumativă și de monitorizare a învățării;
- 4.6 programele de formare profesională prevăd rezultate ale învățării, criteriile și metode de evaluare sumativă care sunt adecvate scopului și care sunt revizuite regulat;
- 4.7 programele de formare profesională definesc în mod clar traseele de continuare a studiilor  
programele de formare profesională cuprind proceduri de răspuns la reclamații și contestații.

##### **4.B. DEZVOLTAREA ȘI REVIZUIREA PROGRAMELOR DE FORMARE PROFESIONALĂ**

- 4.8 programele de formare profesională au o serie de indicatori de performanță prin care poate fi măsurat gradul de succes al programului; țintele privind îmbunătățirea sunt stabilite în conformitate cu reperele instituționale, locale, regionale, naționale sau europene;
- 4.9 procedurile de evaluare a rezultatelor învățării sunt revizuite periodic;
- 4.10 programele de formare profesională sunt revizuite cel puțin o dată pe an, iar elevii contribuie la procesul de revizuire;
- 4.11 programele de formare profesională sunt dezvoltate și revizuite pe baza feedback-ului primit de la toți factorii interesați; în acest scop, se colectează feedback de la elevi, agenți economici și reprezentanți ai comunității și se utilizează la dezvoltarea și revizuirea programelor de învățare;
- 4.12 procedurile de revizuire a programelor de formare profesională conduc la o îmbunătățire a procesului de predare, instruire practică, învățare și a rezultatelor învățării;





- 4.13 informațiile privind evaluarea învățării și rezultatele obținute, inclusiv analiza performanței diferitelor grupuri de elevi, sunt folosite ca punct de plecare pentru dezvoltarea programelor de învățare.

### **Principiul calității 5 – Predarea, instruirea practică și învățarea**

Instituția oferă condiții egale de acces la programele de formare profesională și sprijină toți elevii.

#### **5.A. SERVICII DE SPRIJIN PENTRU ELEVI**

- 5.1 elevilor le sunt puse la dispoziție informații și îndrumări despre toate programele de formare profesională existente; elevii primesc ajutor pentru a înțelege, a obține sau a căuta informații conform nevoilor lor;
- 5.2 evaluarea inițială (nevoile elevilor; sprijinul necesar; stiluri de învățare; cunoștințe, experiență și abilități anterioare) este utilizată pentru a oferi o imagine exactă pe baza căreia se poate planifica un program adecvat de învățare și sprijin, inclusive activități extracurriculare pentru elevi;
- 5.3 elevii au acces la servicii eficiente și confidențiale de sprijin în probleme personale, de învățare și de progres; există o varietate de oportunități de orientare și consiliere pe toată durata școlarizării;
- 5.4 drepturile și responsabilitățile elevilor sunt clar definite;
- 5.5 elevii au acces la activități extracurriculare conform obiectivelor locale, regionale, naționale, și/sau europene și care au o contribuție directă și eficientă în atingerea țintelor și obiectivelor stabilite în politicile educaționale și documentele programatice la nivel național, republican sau local;
- 5.6 sunt prevăzute perioade pentru revizuirea și reevaluarea activităților de sprijin și extracurriculare destinate elevilor, pe baza nevoilor individuale ale acestora, legate de progresul în cadrul programului de învățare;
- 5.7 informațiile despre activitățile de sprijin și extracurriculare sunt înregistrate și păstrate în siguranță;
- 5.8 informațiile, orientarea și consilierea sunt eficiente, îndrumându-i pe elevi în ceea ce privește modalitățile de a-și continua studiile după absolvire;
- 5.9 informațiile referitoare la progresul elevilor după absolvire (ex. urmarea altor programe de formare profesională și/sau angajarea pe piața muncii) sunt colectate și înregistrate;
- 5.10 rata de retenție al elevilor și rezultatele obținute sunt în concordanță cu datele similare la nivel local, național sau internațional.

#### **5.B. STUDIUL INDIVIDUAL**

- 5.11 elevii sunt încurajați să își asume responsabilitatea pentru propriul proces de învățare (ex. sunt conștienți de propriile puncte tari și puncte slabe, acționează conform feedback-ului primit, propun noi obiective de învățare);



- 5.12 toate activitățile de învățare sunt planificate și structurate pentru a promova și a încuraja învățarea individuală centrată pe elev, învățarea în cadrul unui grup sau învățarea în diferite contexte;
- 5.13 elevii primesc în mod regulat feedback și informații privind progresul realizat, informații despre modul în care pot stabili noi criterii individualizate pentru a acoperi lipsurile în învățare;
- 5.14 elevii sunt implicați în evaluarea progresului pe care îl realizează; evaluarea formativă și feedback-ul sunt folosite pentru planificarea învățării și pentru monitorizarea progresului elevilor;
- 5.15 elevii cunosc planificarea activităților de evaluare și sunt familiarizați cu diferite activități de evaluare formativă și sumativă înainte ca evaluarea finală să aibă loc.

#### **Principiul Calității 6 – Evaluarea și certificarea învățării**

Instituția utilizează procese eficiente de evaluare și monitorizare pentru a sprijini progresul elevilor.

##### **6.A. EVALUAREA SUMATIVĂ ȘI CERTIFICAREA**

- 6.1 procedurile și condițiile privind evaluarea sumativă, monitorizarea învățării și certificarea sunt comunicate în mod clar tuturor factorilor interesați;
- 6.2 cerințele specifice de evaluare ale elevilor (de ex, pentru elevii cu cerințe educaționale speciale) sunt identificate și îndeplinite atunci când este posibil;
- 6.3 evaluarea sumativă este folosită pentru a monitoriza progresul elevilor și pentru a informa elevii în legătură cu progresul pe care l-au realizat și cu modul în care își pot îmbunătăți performanța;
- 6.4 elevii au oportunitatea de a se înregistra la o nouă procedură de evaluare sumativă (dacă este posibil) și/sau au o “a doua șansă” de a fi evaluate;
- 6.5 toate evaluările sunt adecvate, riguroase, corecte, exacte și sunt efectuate în mod regulat; evaluarea sumativă și certificarea sunt în conformitate cu standardele naționale și cu legislația în vigoare;
- 6.6 procedura de înregistrare a elevilor pentru certificare îndeplinește reglementările în vigoare;
- 6.7 evaluarea sumativă, monitorizarea învățării și certificarea sunt efectuate de cadre didactice cu calificare adecvată și experiență corespunzătoare;
- 6.8 în mod regulat sunt selectate și revizuite metodele și instrumentele de evaluare sumativă; constatările rezultate sunt luate în considerare în acțiuni ulterioare de evaluare, pentru a asigura consecvența și corectitudinea procesului de evaluare; cadrele didactice participă în mod regulat la activități de standardizare a evaluării.

#### **Principiul Calității 7 – Evaluarea și Îmbunătățirea calității**

Performanța instituției este monitorizată și evaluată; procesul de autoevaluare are ca rezultat planul de îmbunătățire; îmbunătățirile sunt implementate și monitorizate.



## 7.A. PROCESUL DE AUTOEVALUARE

- 7.1 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;
- 7.2 o politică clară privind autoevaluarea este comunicată tuturor factorilor interesați și este înțeleasă de aceștia;
- 7.3 toate aspectele referitoare la organizație, inclusiv programele de învățare și alte servicii, sunt supuse procesului de autoevaluare;
- 7.4 pentru monitorizarea eficacității programelor de învățare și a altor servicii oferite de unitate sunt folosite instrumente adecvate (compararea cu buna practică în domeniu);
- 7.5 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 organizației, indicatorii și standardele naționale;
- 7.6 sunt utilizate instrumente specifice (ex. Chestionare, interviuri, focus grupuri etc.) pentru a identifica „gradul de satisfacție” al beneficiarilor;
- 7.7 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;
- 7.8 există proceduri pentru monitorizarea internă și validarea aprecierilor formulate în timpul procesului de autoevaluare și a aprecierilor în privința dovezilor prezentate;
- 7.9 raportul procesului de autoevaluare este aprobat de echipa de conducere; procesul de autoevaluare este monitorizat extern iar raportul procesului de autoevaluare este validat extern de către reprezentanții inspectoratelor școlare.

## 7.B. PROCESUL DE ÎMBUNĂTĂȚIRE

- 7.10 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;
- 7.11 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 unității;
- 7.12 planul de îmbunătățire stabilește în mod adecvat costurile și resursele și, deținește în mod clar țintele, prioritățile, sarcinile, responsabilitățile și termenele; criteriile de succes sunt specifice, măsurabile și posibil de atins;
- 7.13 implementarea planurilor de acțiune, a îmbunătățirilor și a măsurilor corective este monitorizată și evaluată; sunt aduse modificări în conformitate cu rezultatele; performanța îmbunătățită a organizației este monitorizată și analizată;
- 7.14 toți membrii personalului sunt implicați în procesul de îmbunătățire continuă a calității;





- 7.15 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);
- 7.16 tendințele privind performanța în timp demonstrează o îmbunătățire continuă sau menținerea unor standarde foarte înalte; progresul este măsurat pe baza țintelor, indicatorilor și standardelor de la nivel național;
- 7.17 concluziile specificate de organisme externe sunt comunicate personalului în cauză și sunt aplicate măsuri corective;
- 7.18 planul de îmbunătățire al instituției este aprobat de către director.



#### CAPITOLUL IV. EVALUAREA PERFORMANȚEI

Ca parte a monitorizării și îmbunătățirii calității, instituția încurajează personalul să realizeze analize și evaluări ale propriei performanțe. Comisia pentru evaluarea și asigurarea calității va utiliza aceste analize pentru a obține o imagine de ansamblu asupra calității instituției. Rezultatul acestui proces de autoevaluare trebuie să fie planurile de îmbunătățire pentru toate domeniile de activitate relevante.

Activitățile de autoevaluare și de elaborare a planului de îmbunătățire trebuie sprijinite de evaluări externe de calitate și de exerciții de analiză comparativă, componente fundamentale ale sistemului de management al calității.

Aceste îndrumări se bazează pe principiile autoevaluării și doresc să ofere Comisiei pentru evaluarea și asigurarea calității un instrument pentru planificarea și desfășurarea procesului de autoevaluare și elaborarea raportului de autoevaluare. Scopul este acela de a permite unităților școlare să asigure calitatea ofertei de educație și formare.

Autoevaluarea, aflată sub controlul și responsabilitatea unităților, poate fi definită ca un proces sistematic și progresiv prin care unitățile colectează și analizează dovezi pentru a emite aprecieri în legătură cu performanța realizată față de obiectivele stabilite.

Toate unitățile își autoevaluează anual performanța. Esența autoevaluării o constituie o evaluare bazată pe răspunsurile la indicatorii de performanță. În întocmirea raportului procesului de autoevaluare, unitățile de trebuie să facă aprecieri asupra performanței lor și să identifice punctele tari, punctele slabe și alte aspecte ale ofertei lor care au nevoie de îmbunătățire.

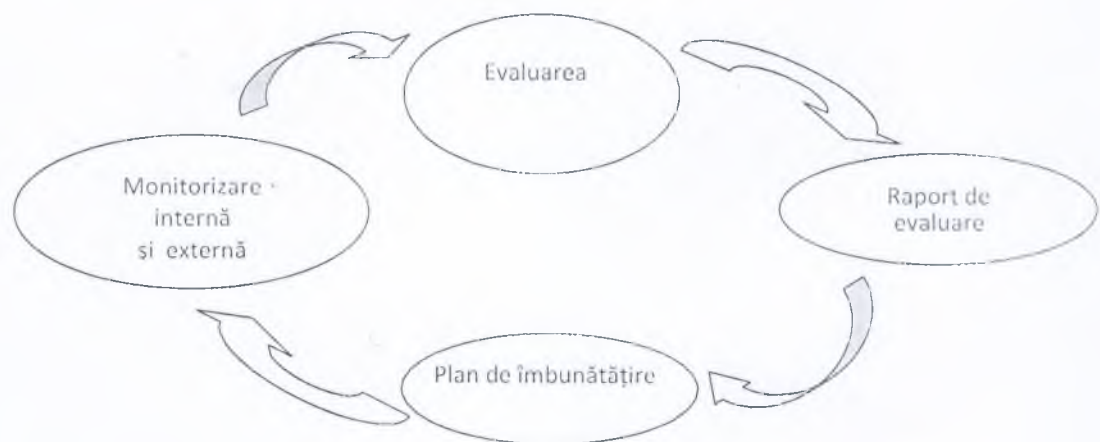
Toate aprecierile trebuie sprijinite pe dovezi solide; trebuie făcute toate demersurile pentru colectarea dovezilor adecvate sau, acolo unde nu există dovezi sau dovezile sunt slabe, pentru producerea de dovezi potrivite.



## CAPITOLUL V. ÎMBUNĂTĂȚIREA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Procesele de îmbunătățire continuă trebuie să cuprindă:

- Evaluarea performanței;
- Elaborarea Raportului procesului de autoevaluare;
- Elaborarea Planului de îmbunătățire, stabilirea țintelor de îmbunătățire și elaborarea planurilor de acțiune;
- Monitorizarea și analiza măsurii în care s-au realizat planurile de îmbunătățire și s-au atins țintele.



### Ciclul anual de autoevaluare

Scopul principal al autoevaluării este îmbunătățirea calității. O autoevaluare eficientă va permite unităților să își identifice punctele tari și punctele slabe, să își compare performanța cu cea a altor unități școlare, precum și să își elaboreze un plan de îmbunătățire. Procesul de elaborare a unui plan de îmbunătățire va cuprinde:

- Identificarea zonelor care necesită îmbunătățire și stabilirea priorităților
- Stabilirea obiectivelor și a acțiunilor care trebuie întreprinse pentru a duce la îndeplinire planul de îmbunătățire
- Stabilirea țintelor, standardelor și criteriilor care vor fi utilizate pentru a direcționa și controla procesul de îmbunătățire

Pe lângă beneficiile subliniate mai sus, asigurarea calității va garanta că oferta este consecventă cu obiectivele generale ale instituției, cum ar fi:

- orientarea pe rezultatele învățării
- atingerea unui nivel înalt de implicare a elevilor în propria formare
- extinderea participării, eliminarea barierelor în procesul de învățare și eliminarea inegalităților în ceea ce privește oportunitățile de angajare





- dezvoltarea unui nivel de excelență în predare, instruire practică și în alte servicii oferite
- demonstrarea corectitudinii financiare și garantarea faptului că procesul de învățare înseamnă valoare în schimbul banilor
- obținerea de îmbunătățiri continue a calității ofertei de educație.

În acest scop, instituția desfășoară procesul de autoevaluare și îmbunătățire împreună cu toți factorii interesați: personalul școlii, elevii, părinții, angajatorii și reprezentenții comunității.

### **Beneficiile autoevaluării și asigurării calității**

#### ***Beneficii pentru elevi***

- centrarea pe elev a procesului de predare – învățare;
- egalitatea șanselor;
- buna informare privind oferta de formare;
- responsabilizarea privind propria evoluție academică și profesională;
- asigurarea unui program de învățare care să corespundă așteptărilor sale (în primul rând prin implicarea sa activă în procesul de autoevaluare desfășurat de școală și prin formularea unor propuneri de îmbunătățire a calității formării);
- creșterea șanselor de ocupare a unui loc de muncă.

#### ***Beneficii pentru societate***

- asigurarea transparenței privind calitatea ofertei de formare;
- responsabilizarea școlii, ca element cheie în asigurarea calității formării;
- sprijinirea procesului de descentralizare în învățământ;
- creșterea răspunderii publice a școlilor.
- creșterea atractivității învățământului profesional și tehnic.

#### ***Beneficii pentru unitățile de învățământ***

- legitimitate și recunoaștere sporită;
- încredere în propria ofertă de formare;
- creșterea satisfacției beneficiarilor (elevi, angajatori, părinți etc.);
- șanse de angajare sporite pentru absolvenți;
- responsabilizarea și creșterea autonomiei (prin importanța acordată procesului de autoevaluare);
- dezvoltarea unei culturi a reflecției și a îmbunătățirii continue pentru toți membrii personalului;
- facilitarea cooperării inter instituționale cu alte unități de învățământ;
- accesul la informații privind practici și experiențe de succes.



### Scopul autoevaluării și asigurării calității

Monitorizarea, analiza și evaluarea desfășurării procesului de autoevaluare contribuie direct la asigurarea calității ofertei educaționale.

Asigurarea calității implică toate tehnicile și activitățile care vizează eliminarea cauzelor performanței nesatisfăcătoare prezente la toate nivelurile - de la identificarea nevoilor până la evaluarea modului în care aceste nevoi au fost satisfăcute.

Astfel, procesul de asigurare a calității va cuprinde următorii pași:

- identificarea variabilelor cheie care urmează să fie monitorizate;
- stabilirea țințelor, standardelor sau nivelelor de performanță cerute pentru aceste variabile;
- dezvoltarea și implementarea unui sistem pentru colectarea, analizarea și raportarea informațiilor privind performanța legată de variabilele cheie;
- identificarea măsurilor care trebuie luate dacă performanța se situează sub țințe, standarde sau nivelurile cerute;
- implementarea și monitorizarea acțiunilor în vederea schimbării.

Pentru îmbunătățirea continuă a Sistemului de Management al Calității, Colegiul Național de Comerț al ASEM respectă metodologia: 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, urmare a analizei posibilelor cauze de apariție a neconformităților, care presupune parcurgerea următoarelor etape:

- creșterea calității și eficienței procesului instructiv-educativ;
- crearea unui climat favorabil în relația profesor-elev pentru obținerea performanțelor;
- integrarea creativă și eficientă a noilor tehnologii (TIC) în activitatea didactică;
- monitorizarea utilizării bazei tehnico-materiale a instituției pentru realizarea efectivă a activităților instructiv-educative.



## CAPITOLUL VI. CONCLUZII

Prin Sistemul de Management al Calității implementat și utilizat, Colegiul Național de Comerț al ASEM asigură 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 Colegiului Național de Comerț al ASEM în acest domeniu este de a realiza un management motivant în toate compartimentele.

În cadrul Colegiului Național de Comerț al ASEM se asigură organizarea și desfășurarea de procese astfel, încât serviciile oferite se conformează următoarelor angajamente ale managementului:

- satisfac cerințele educabililor;
- se conformează cu cerințele legale (legi, normative, standard, specificații);
- se supun procesului de îmbunătățire continuă.