



UNITATEA DE ÎNVĂȚĂMÂNT
LICEUL TEHNOLOGIC UCECOM „SPIRU HARET”

COMISIA PENTRU EVALUAREA ȘI ASIGURAREA CALITĂȚII

Aprobată în sedința C.A. din 02.09.2022

Cod: F05-PO-99.01

**Strategia de asigurare a calității educației
în perioada 2021-2024**

Misiunea CEAC constă în crearea cadrului conceptual, normativ și funcțional adecvat asigurării și îmbunătățirii calității educației în unitatea de învățământ.

Strategia de asigurare a calității educației în unitatea de învățământ este documentul care fixează reperele generale ale acțiunilor de implementare la nivelul unității de învățământ a Sistemului de Management al Calității.

Strategia de asigurare a calității educației include politica referitoare la calitate, principiile, obiectivele și direcțiile de acțiune ale CEAC.

I. Obiectivele generale ale politicii unității de învățământ referitoare la calitate sunt:

1. Creșterea eficacității și eficienței activităților interne, prin:
 - ținerea sub control și îmbunătățirea continuă a proceselor de predare-învățare-evaluare;
 - prevenirea neconformităților, în toate fazele de realizare a produsului educațional;
 - îmbunătățirea comunicării interne;
2. Îmbunătățirea continuă a calității produsului educațional furnizat, prin conștientizarea, implicarea și angajamentul personalului pentru implementarea politicii și obiectivelor în domeniul calității;
3. Creșterea satisfacției clienților;
4. Creșterea prestigiului unității de învățământ, prin sporirea încrederii clienților în capacitatea acesteia de a furniza un produs educațional de calitate, în mod constant, și realizarea unei interfețe profesionale cu clienții.

Directorul unității de învățământ se angajează:

- să asigure resursele materiale și umane necesare implementării acțiunilor de îmbunătățire continuă a eficacității Sistemului de Management Calității;
- să se implice personal în menținerea și îmbunătățirea continuă a eficacității Sistemului de Management al Calității, în condițiile orientării către client și satisfacerii cerințelor legale și de reglementare;
- să analizeze periodic politica referitoare la calitate, în scopul adevarării continue a acesteia.

II . Principiile activității CEAC

- **Organizația orientată pe client.** Școala depinde de clienții săi și, de aceea, trebuie să înțeleagă necesitățile actuale și viitoare ale clienților, să îndeplinească cerințele clienților și să tindă spre depășirea așteptărilor acestora.
- **Leadership.** Directorul stabilește unitatea obiectivelor și direcția unității de învățământ. Aceasta trebuie să creeze și să mențină mediul intern în care personalul se implică total în îndeplinirea obiectivelor.
- **Implicitarea personalului.** Personalul de la toate nivelurile reprezintă esența resurselor unității de învățământ, iar implicarea totală a acestuia permite utilizarea abilităților și cunoștințelor sale în beneficiul acesteia.
- **Abordarea pe bază de proces** permite mai multă eficiență.

- **Abordarea managementului ca sistem.** Identificarea, înțelegerea și administrarea unui sistem de procese interdependente pentru un obiectiv dat îmbunătățesc eficacitatea și eficiența unității de învățământ.
- **Îmbunătățirea continuă** trebuie să fie un obiectiv permanent al unității de învățământ.
- **Abordarea eficacității în luarea deciziilor.** Decizii eficace se bazează pe analiza datelor și informațiilor.
- **Relații reciproc avantajoase între organizație și furnizor.** Școala și furnizorii săi sunt în relație de interdependență.

III. Obiectivele evaluării interne a calității educației realizată de CEAC:

- Să ateste capacitatea unității de învățământ de a satisface așteptările părinților;
- să contribuie la dezvoltarea unei culturi instituționale a calității;
- să îmbunătățească întreaga activitate;
- să asigure informarea și evaluarea satisfacției grupurilor semnificative de interes (părinți, cadre didactice, personal nedidactic și auxiliar, comunitatea locală etc.);
- să revizuiască și să optimizeze politicile și strategiile educaționale la nivelul unității de învățământ.

IV. Abordarea pe bază de proces

Tuturor proceselor li se aplică metodologia cunoscută sub numele de: „**Planifică – Efectuează – Verifică – Acționează**”. **Ciclul PDCA (Plan-Do-Check-Act)**, cunoscut și sub numele de **Ciclul Deming**:

- **Planifică:** stabilește obiectivele și procesele necesare obținerii rezultatelor în concordanță cu cerințele clientului și cu politicile unității de învățământ.
- **Efectuează:** implementează procesele.
- **Verifică:** monitorizează și măsoară procesele și produsul față de politicile, obiectivele și cerințele pentru produs și raportează rezultatele.
- **Acționează:** întreprinde acțiuni pentru îmbunătățirea continuă a performanțelor proceselor.

Tipuri de procese:

- **Procesele de management** includ procesele aferente planificării strategice, stabilirii politicilor și obiectivelor, asigurării comunicării, asigurării resurselor necesare și analizele efectuate de management:
 - ✓ Detectarea și eliminarea neconformităților;
 - ✓ Analiza funcționării proceselor și declanșarea acțiunilor de îmbunătățire;
 - ✓ Analiza eficacității proceselor (auditul intern);
 - ✓ Analiza nevoilor clienților și definirea orientărilor;
 - ✓ Măsurarea și monitorizarea satisfacției clienților;
- **Procesele de realizare (operaționale)** includ toate procesele care furnizează produsele unității de învățământ:
 - ✓ Proiectarea ofertei educaționale;
 - ✓ Căutarea clienților potențiali;
 - ✓ Înscriere elevilor-formarea claselor;
 - ✓ Proiectarea instrucției;
 - ✓ Furnizarea instrucției;
 - ✓ Evaluarea instrucției.
- **Procesele suport (de susținere)** includ procesele de asigurare a resurselor necesare pentru realizarea proceselor operaționale:
 - ✓ Asigurarea infrastructurii și a mediului de lucru;
 - ✓ Asigurarea materialelor didactice și mențenanța lor;
 - ✓ Asigurarea disponibilității personalului competent;
 - ✓ Controlul execuției bugetare și al gestiunii;
 - ✓ Elaborarea, aprobarea și difuzarea documentelor;
 - ✓ Realizarea, colectarea și păstrarea înregistrărilor.

V. Sistemul de Management al Calității

Sistemul de Management al Calității, fundamentat pe standardul ISO, va furniza cadrul pentru îmbunătățirea continuă, pentru a mări probabilitatea de creștere a satisfacției clientului și a altor părți interesate.

Cerințele SMC

1. Documentația

Documentația SMC va include:

- ✓ Declarații documentate ale politicii referitoare la calitate și ale obiectivelor calității;
- ✓ Un manual al calității;
- ✓ Procedurile documentate cerute de standardul ISO;
- ✓ Documentele necesare pentru a se asigura de eficacitatea planificării, operării și controlului proceselor;
- ✓ Înregistrările cerute de acest standard.

2. Responsabilitatea managementului

Responsabilitatea managementului se referă la:

- **Angajamentul managementului:** Managementul prezintă dovezi ale angajamentului său pentru dezvoltarea și implementarea SMC, precum și pentru îmbunătățirea continuă a eficacității acestuia.
- **Orientarea către client:** Managementul trebuie să asigure că cerințele clientului sunt determinate și satisfăcute în scopul creșterii satisfacției clientului.
- **Politica referitoare la calitate:** Managementul se asigură că politica referitoare la calitate:
 - este adecvată scopului organizației;
 - include un angajament pentru satisfacerea cerințelor și îmbunătățirea continuă a eficacității SMC;
 - asigură un cadru pentru stabilirea și analizarea obiectivelor calității;
 - este comunicată și înțeleasă în cadrul organizației;
 - este analizată pentru adevararea ei continuă;
- **Planificarea SMC:** Managementul se asigură că obiectivele calității sunt stabilite pentru toate funcțiile și nivelurile relevante ale unității de învățământ. Obiectivele calității trebuie să fie măsurabile și în concordanță cu politica referitoare la calitate.
- **Responsabilitate, autoritate și comunicare:** Managementul se asigură că responsabilitățile și autoritatea sunt definite și comunicate în cadrul unității de învățământ.
- **Reprezentantul managementului:** Managementul numește un membru al CEAC care să aibă responsabilitate și autoritate pentru:
 - a se asigura că procesele necesare SMC sunt stabilite, implementate și menținute;
 - a raporta managementului despre funcționarea SMC și despre orice necesitate de îmbunătățire;
 - a se asigura că este promovată în cadrul organizației conștientizarea cerințelor clientului.
- **Comunicarea internă:** Managementul se va asigura că, în cadrul unității de învățământ, sunt stabilite procese adecvate de comunicare și că această comunicare se referă la eficacitatea SMC.
- **Analiza efectuată de management:** Managementul va analiza la intervale planificate SMC din organizație, pentru a se asigura că este, în continuare, corespunzător, adecvat și eficace.

3. Managementul resurselor

- **Asigurarea resurselor:** Unitatea de învățământ trebuie să pună la dispoziție resursele necesare;
- **Resurse umane:** Unitatea de învățământ trebuie să asigure competența, conștientizarea și instruirea personalului care desfășoară activități în legătură cu calitatea produsului furnizat;
- **Infrastructura:** Unitatea de învățământ trebuie să pună la dispoziție și să mențină infrastrucatura necesară (clădiri, echipamente, servicii suport);
- **Mediul de lucru:**

4. Realizarea produsului

- **Planificarea realizării produsului:** Unitatea de învățământ trebuie să planifice și să dezvolte procesele necesare pentru realizarea produsului;
- **Procese referitoare la relația cu clientul:** Unitatea de învățământ trebuie să determine cerințele clientilor referitoare la produs și să comunice cu clientul;
- **Proiectarea și dezvoltarea:** Unitatea de învățământ trebuie să planifice și să controleze proiectarea și dezvoltarea produsului;

- **Aprovizionarea:** Unitatea de învățământ trebuie să se asigure că produsul aprovizionat este conform cu cerințele specificate;
- **Producția și furnizarea serviciului:** Unitatea de învățământ trebuie să realizeze producția și furnizarea de servicii în condiții controlate, asigurând trasabilitatea produsului;
- **Controlul dispozitivelor de măsurare și monitorizare:** Unitatea de învățământ trebuie să determine monitorizările și măsurările care trebuie efectuate și dispozitivele necesare pentru a furniza dovezi ale conformității produsului cu cerințele determinate.

5. Măsurare, analiză, îmbunătățire

- **Monitorizare și măsurare:**
 - **Satisfacția clientului;**
 - **Auditul intern** pentru a determina dacă SMC este conform cu cerințele planificate și cu cerințele standardului și dacă este implementat și menținut în mod eficace;
 - **Monitorizarea și măsurarea proceselor și produselor;**
- **Controlul produsului neconform:** Unitatea de învățământ trebuie să se asigure că produsul educațional neconform este identificat și ținut sub control;
- **Analiza datelor** trebuie să furnizeze informații referitoare la satisfacția clientului, la conformitatea produsului cu cerințele, la caracteristicile și tendințele proceselor și produselor;
- **Îmbunătățirea:** Unitatea de învățământ trebuie să-și îmbunătățească permanent eficacitatea SMC prin:
 - **Acțiune corectivă** pentru a elimina cauzele neconformităților, în scopul de a preveni reapariția acestora.

Director,

Prof. ARMASESCU FUSA ELENA ALINA

