Strategia de asigurare a calitaţii educaţiei în perioada 2023-2026

Misiunea CEAC constă în crearea cadrului conceptual, normativ şi funcţional adecvat asigurării şi îmbunătăţirii calităţii educaţiei în unitatea de învățământ.

Strategia de asigurare a calităţii educaţiei în unitatea de învățământ este documentul care fixează reperele generale ale acţiunilor de implementare la nivelul unității de învățământ a Sistemului de Management al Calităţii.

Strategia de asigurare a calităţii educaţiei include politica referitoare la calitate, principiile, obiectivele şi direcţiile de acţiune ale CEAC.

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

1. **Creşterea eficacităţii şi eficienţei activităţilor interne,** prin:
   - ţinerea sub control şi îmbunătăţirea continua a proceselor de predare-învăţare-evaluare;
   - prevenirea neconformităţilor, în toate fazele de realizare a produsului educaţional;
   - îmbunatăţirea comunicării interne;
2. **Îmbunătăţirea continuă a calităţii produsului educaţional furnizat,** prin conştientizarea, implicarea şi angajamentul personalului pentru implementarea politicii şi obiectivelor in domeniul calităţii;
3. **Creşterea satisfacţiei clienţilor**;
4. **Creşterea prestigiului unității de învățământ**, **prin sporirea încrederii clienţilor în capacitatea acesteiade a furniza un produs educaţional de calitate, în mod constant, şi realizarea unei interfeţe profesionale cu clienţii**.

Directorul unității de învățământ se angajează:

- **să asigure resursele materiale şi umane necesare** implementarii acţiunilor de îmbunătăţire continuă a eficacităţii Sistemului de Management Calităţii;
- **să se implice personal în menţinerea şi îmbunătăţirea continuă a eficacităţii Sistemului de Management al Calităţii,** în condiţiile orientării către client şi satisfacerii cerinţelor legale şi de reglementare;
- **să analizeze periodic politica referitoare la calitate**, în scopul adecvării continue a acesteia.

II . Principiile activităţii CEAC

- **Organizaţia orientată pe client.** Şcoala depinde de clienţii săi şi, de aceea, trebuie să înţeleagă necesităţile actuale şi viitoare ale clienţilor, să îndeplinească cerinţele clienţilor şi să tindă spre depăşirea aşteptărilor acestora.
- **Leadership.** Directorul stabileşte unitatea obiectivelor şi direcţia unității de învățământ. Acesta trebuie să creeze şi să menţină mediul intern în care personalul se implică total în îndeplinirea obiectivelor.
- **Implicarea pesonalului.** Personalul de la toate nivelurile reprezintă esenţa resurselor unității de învățământ, iar implicarea totală a acestuia permite utilizarea abilităţilor şi cunoştinţelor sale în beneficiul acesteia.

- **Abordarea pe bază de proces permite** mai multă eficienţă.
- **Abordarea managementului ca sistem.** Identificarea, înţelegerea şi administrarea unui sistem de procese interdependente pentru un obiectiv dat îmbunătăţesc eficacitatea şi eficienţa unității de învățământ.
- **Îmbunătăţirea continuă** trebuie să fie un obiectiv permanent al unității de învățământ.
- **Abordarea eficacităţii în luarea deciziilor.** Deciziile eficace se bazează pe analiza datelor şi informaţiilor.
- **Relaţii reciproc avantajoase între organizaţie şi furnizor.** Şcoala şi furnizorii săi sunt în relaţie de interdependenţă.

III. Obiectivele evaluării interne a calităţii educaţiei realizată de CEAC:

- Să ateste capacitatea unității de învățământ de a satisface aşteptările părinţilor;
- să contribuie la dezvoltarea unei culturi instituţionale a calităţii;
- să îmbunătăţească întreaga activitate;
- să asigure informarea şi evaluarea satisfacţiei grupurilor semnificative de interes (părinţi, cadre didactice, personal nedidactic şi auxiliar, comunitatea locală etc.);
- să revizuiască şi să optimizeze politicile şi strategiile educaţionale la nivelul unității de învățământ.

IV. Abordarea pe bază de proces

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

- **Planifică:** stabileşte obiectivele şi procesele necesare obţinerii rezultatelor în concordanţă cu cerinţele clientului şi cu politicile unității de învățământ.
- **Efectuează:** implementează procesele.
- **Verifică:** monitorizează şi măsoară procesele şi produsul faţă de politicile, obiectivele şi cerinţele pentru produs şi raportează rezultatele.
- **Acţionează:** întreprinde acţiuni pentru îmbunătăţirea continuă a performanţelor proceselor.

Tipuri de procese:

- **Procesele de management** includ procesele aferente planificării strategice, stabilirii politicilor şi obiectivelor, asigurării comunicării, asigurării resurselor necesare şi analizele efectuate de management;
  - ✓ Detectarea şi eliminarea neconformităţilor**;**
  - ✓ Analiza funcţionării proceselor şi declanşarea acţiunilor de îmbunătăţire;
  - ✓ Analiza eficacităţii proceselor (auditul intern);
  - ✓ Analiza nevoilor clienţilor şi definirea orientărilor;
  - ✓ Măsurarea şi monitorizarea satisfacţiei clienţilor;

  - **Procesele de realizare (operaţionale)** includ toate procesele care furnizează produsele unității de învățământ:
  - ✓ Proiectarea ofertei educaţionale;
  - ✓ Căutarea clienţilor potenţiali;
  - ✓ Înscriere elevilor–formarea claselor;
  - ✓ Proiectarea instrucţiei;
  - ✓ Furnizarea instrucţiei;
  - ✓ Evaluarea instrucţiei.
- **Procesele suport (de susţinere)** includ procesele de asigurare a resurselor necesare pentru realizarea proceselor operaţionale:
  - ✓ Asigurarea infrastructurii şi a mediului de lucru;
  - ✓ Asigurarea materialelor didactice şi mentenanţa lor;
  - ✓ Asigurarea disponibilităţii personalului competent;
  - ✓ Controlul execuţiei bugetare şi al gestiunii;
  - ✓ Elaborarea, aprobarea şi difuzarea documentelor;
  - ✓ Realizarea, colectarea şi păstrarea înregistrărilor.

V.Sistemul de Management al Calităţii

Sistemul de Management al Calităţii, fundamentat pe standardul ISO, va furniza cadrul pentru îmbunătăţirea continuă, pentru a mări probabilitatea de creştere a satisfacţiei clientului şi a altor părţi interesate.

Cerinţele SMC

1. Documentaţia

Documentaţia SMC va include:

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

2. Responabilitatea managementului

Responabilitatea managementului se referă la:

- **Angajamentul managementului:** Managementul prezintă dovezi ale angajamentului său pentru dezvoltarea şi implementarea SMC, precum şi pentru îmbunătăţirea continuă a eficacităţii acestuia.
- **Orientarea către client:** Managementul trebuie se asigură că cerinţele clientului sunt determinate şi satisfăcute în scopul creşterii satisfacţiei clientului.
- **Politica referitoare la calitate:** Managementul se asigură că politica referitoare la calitate:
  - ➢ este adecvată scopului organizaţiei;
  - ➢ include un angajament pentru satifacerea cerinţelor şi îmbunătăţirea continuă a eficacităţii SMC;
  - ➢ asigură un cadru pentru stabilirea şi analizarea obiectivelor calităţii;
  - ➢ este comunicată şi înţeleasă în cadrul organizaţiei;
  - ➢ este analizată pentru adecvarea ei continuă:
- **Planificarea SMC:** Managementul se asigură că obiectivele calităţii sunt stabilite pentru toate funcţiile şi nivelurile relevante ale unității de învățământ. Obiectivele calităţii trebuie să fie măsurabile şi în concordanţă cu politica referitoare la calitate.
- **Responsabilitate, autoritate şi comunicare:** Managementul se asigură că responsabilităţile şi autoritatea sunt definite şi comunicate în cadrul unității de învățământ.
- **Reprezentantul managementului:** Managementul numeşte un membru al CEAC care să aibă responsabilitate şi autoritate pentru:
  - ➢ a se asigura că procesele necesare SMC sunt stabilite, implementate şi menţinute;
  - ➢ a raporta managementului despre funcţionarea SMC şi despre orice necesitate de îmbunătăţire;
  - ➢ a se asigura că este promovată în cadrul organizaţiei conştientizarea cerinţelor clientului.
- **Comunicarea internă:** Managementul se va asigura că, în cadrul unității de învățământ, sunt stabilite procese adecvate de comunicare şi că această comunicare se referă la eficacitatea SMC.
- **Analiza efectuată de management:** Managementul va analiza la intervale planificate SMC din organizaţie, pentru a se asigura că este, în continuare, corespunzător, adecvat şi eficace.

3. Managementul resurselor

- **Asigurarea resurselor:** Unitatea de învățământ trebuie să pună la dispoziţie resursele necesare;
- **Resurse umane:** Unitatea de învățământ trebuie să asigure competenţa, conştientizarea şi instruirea personalului care desfaşoară activităţi în legătură cu calitatea produsului furnizat;
- **Infrastructura:** Unitatea de învățământ trebuie să pună la dispoziţie şi să menţină infrastrucura necesară (clădiri, echipamente, sevicii suport);
- **Mediul de lucru:**

4. Realizarea produsului

- **Planificarea realizării produsului:** Unitatea de învățământ trebuie să planifice şi să dezvolte procesele necesare pentru realizarea produsului;
- **Procese referitoare la relaţia cu clientul:** Unitatea de învățământ trebuie să determine cerinţele clienţilor referitoare la produsşi să comunice cu clientul;
- **Proiectarea şi dezvoltarea:** Unitatea de învățământ trebuie să planifice şi să controleze proiectarea şi dezvoltarea produsului;

- **Aprovizionarea:** Unitatea de învățământ trebuie să se asigure că produsul aprovizionat este conform cu cerinţele specificate;
- **Producţia şi furnizarea serviciului:** Unitatea de învățământ trebuie să realizeze producţia şi furnizarea de servicii în condiţii controlate, asigurând trasabilitatea produsului;
- **Controlul dispozitivelor de măsurare şi monitorizare:** Unitatea de învățământ trebuie să determine monitorizările şi măsurările care trebuie efectuate şi dispozitivele necesare pentru a furniza dovezi ale conformităţii produsului cu cerinţele determinate.

5. Măsurare, analiză, îmbunătăţire

- **Monitorizare şi măsurare:**
  - **Satisfacţia clientului;**
  - **Auditul intern** pentru a determina dacă SMC este conform cu cerinţele planificate şi cu cerinţele standardului şi dacă este implementat şi menţinut în mod eficace;
  - **Monitorizarea şi măsurarea proceselor şi produselor;**
- **Controlul produsului neconform:** Unitatea de învățământ trebuie să se asigure că produsul educaţional neconform este identificat şi ţinut sub control;
- **Analiza datelor** trebuie să furnizeze informaţii referitoare la satisfacţia clientului, la conformitatea produsului cu cerinţele, la caracteristicile şi tendinţele proceselor şi produselor;
- **Îmbunătăţirea:** Unitatea de învățământ trebuie să-şi îmbunătăţească permanent eficacitatea SMC prin:
  - **Acţiune corectivă** pentru a elimina cauzele neconformităţilor, în scopul de a preveni reapariţia acestora.

Director,

Prof.

Bornaz Mirel Florin