

**LICEUL TEHNOLOGIC
"DR. IOAN ȘENCHEA"
FĂGĂRAȘ**

MANUALUL CALITĂȚII

MC 02

CUPRINS

I. INTRODUCERE	4
II. PREZENTAREA LICEUL TEHNOLOGIC DR. IOAN SENCHEA	6
III. MANUALUL CALITĂȚII	
1. Scop și domeniu de aplicare a manualului calității	11
2. Documente de referință	11
3. Termeni, definiții și abrevieri	11
4. Sistemul de management al calității	12
4.1. Cerințe generale.....	12
4.2. Cerințe referitoare la documentație.....	13
5. Responsabilitatea managementului	14
5.1. Angajamentul managementului.....	14
5.2. Orientare către client.....	15
5.3. Politica referitoare la calitate.....	15
5.4. Planificare.....	15
5.5. Responsabilitate, autoritate și comunicare.....	15
5.6. Analiza efectuată de management.....	17
6. Managementul resurselor	17
6.1. Asigurarea resurselor	17
6.2. Asigurarea resurselor umane.....	17
6.3. Asigurarea infrastructurii.....	17
6.4. Asigurarea mediului de lucru	18
7. Realizarea produsului	18
7.1. Planificarea.....	18
7.2. Procese referitoare la relația cu clientul.....	18
7.3. Aprovizionare	18
7.4. Producție și procese suport.....	18
7.5. Controlul proceselor suport.....	18
8. Măsurare, analiză și îmbunătățire	19
8.1. Generalități.....	19
8.2. Monitorizare și măsurare.....	19
8.3. Controlul produsului neconform.....	20
8.4. Analiza datelor.....	20
8.5. Îmbunătățire SMC.....	20
IV. CONCLUZII	23

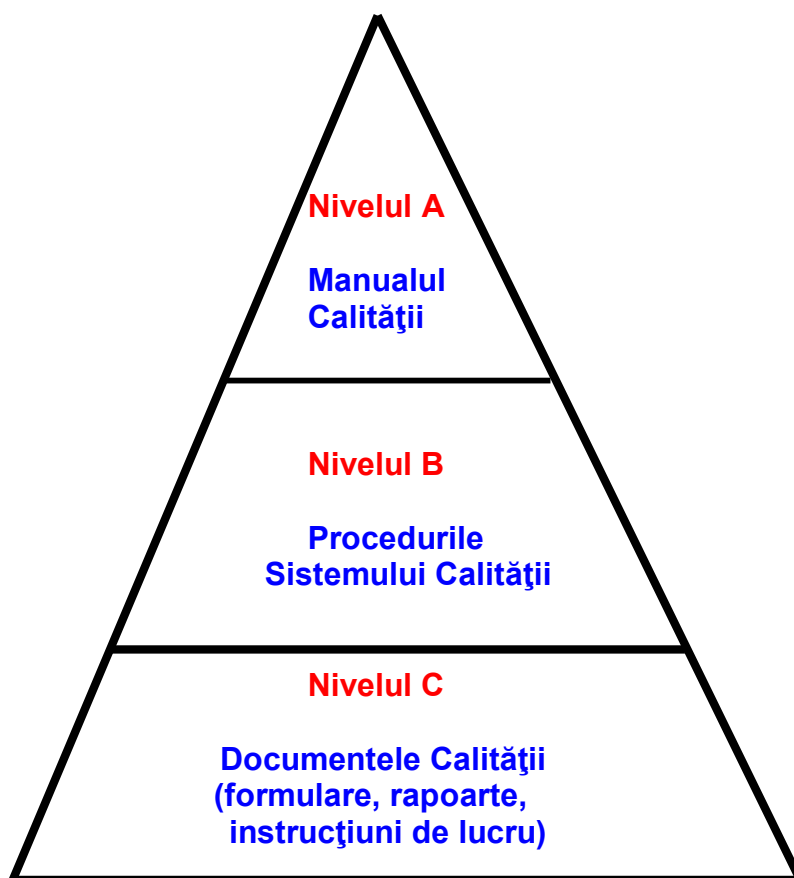
I. INTRODUCERE

Calitatea educației este ansamblul de caracteristici ale unui program de studiu și ale furnizorului acestuia, prin care sunt îndeplinite așteptările beneficiarilor, precum și standardele de calitate. Evaluarea calității educației constă în examinarea multicriterială a măsurii în care o organizație furnizoare de educație și programele acesteia îndeplinesc standardele și standardele de referință. Atunci când evaluarea calității este efectuată de însăși organizația furnizoare de educație, aceasta ia forma evaluării interne.

Asigurarea calității educației este realizată printr-un ansamblu de acțiuni de dezvoltare a capacității instituționale de elaborare, planificare și implementare de programe de studiu, prin care se formează încrederea beneficiarilor că organizația furnizoare de educație îndeplinește standardele de calitate. Asigurarea calității exprimă capacitatea unei organizații furnizoare de a oferi programe de educație în conformitate cu standardele anunțate. Aceasta este astfel promovată încât să conducă la îmbunătățirea continuă a calității educației.

Controlul calității educației în unitățile de învățământ preșcolar, primar, gimnazial, profesional, liceal și postliceal presupune activități și tehnici cu caracter operațional, aplicate sistematic de o autoritate de inspecție desemnată pentru a verifica respectarea standardelor prestabilite. Îmbunătățirea calității educației presupune evaluare, analiză și acțiune corectivă continuă din partea organizației furnizoare de educație, bazată pe selectarea și adoptarea celor mai potrivite proceduri, precum și pe alegerea și aplicarea standardelor de referință.

Documentele sistemului de asigurarea calității pot fi structurate ierarhic pe trei niveluri principale conform standardului ISO 10013 – “Ghid pentru documentația sistemului de management al calității”



MANUALUL CALITĂȚII – descrie sistemul de management al calității organizației în concordanță cu politica și obiectivele calității

PROCEDURILE SISTEMULUI CALITĂȚII - descriu procesele și activitățile necesare pentru implementarea sistemului de management al calității

DOCUMENTELE CALITĂȚII - reprezintă documente de lucru detaliate

MANUALUL CALITĂȚII este un document care descrie sistemul de management al calității unei instituții, servind ca referință permanentă în implementarea și menținerea acestui sistem.

Avantajele utilizării manualului calității:

- Facilitează înțelegere unitară a politicii calității
- Îmbunătățește comunicarea în interiorul organizației și relațiile cu clienții și partenerii
- Contribuie la crearea unei imagini favorabile în relațiile cu clienții
- Servește ca document principal pentru auditul calității
- Contribuie la câștigarea încrederii clienților că cerințele lor vor fi satisfăcute
- Asigură accesul la documentele sistemului de management al calității și facilitează gestionarea acestora
- Asigură instruirea unitară a personalului privind sistemul de management al calității
- Facilitează realizarea obiectivelor prin definirea responsabilităților, a structurii organizatorice și prin îmbunătățirea calității

II. PREZENTAREA LICEUL TEHNOLOGIC " DR. IOAN ȘENCHEA "

1. Date de identificare

Denumire: **LICEUL TEHNOLOGIC " DR. IOAN ȘENCHEA "**

Adresa: str. Vlad Țepeș , nr. 11B, Făgăraș

Adresa web: www.senchea.ro

2. Scurt istoric al școlii

Municipiul Făgăraș este centrul fizic și spiritual al depresiunii "Tara Făgărașului", marginită la sud de munții cu același nume, iar la nord de dealurile Transilvaniei, străbătută pe toată lungimea de râul Olt.

LICEUL TEHNOLOGIC " DR. IOAN ȘENCHEA " este școala comunității urbane și rurale din Țara Făgărașului. Prin competența și profesionalismul cadrelor didactice și o bază de instruire teoretico-practică foarte bună, se asigură procesul formării intelectuale și profesionale pentru tinerii cuprinși în sistemul de învățământ preuniversitar, reconversia și formarea continuă a adulților. Este asigurată astfel acoperirea priorităților de dezvoltare economico-socială a zonei, conform cu tradițiile și mentalitățile locale.

LICEUL TEHNOLOGIC "DR. IOAN ȘENCHEA" este situat în sud- vestul Făgărașului, zona declarată de municipalitate ca fiind periurbană, într-un cadru natural deosebit , transformat și îmbogățit de personalul și elevii școlii.

Școala a luat naștere în 1962 ca școală profesională de mecanici agricoli, cu 60 de elevi, ajungând ca în perioada 1966-1967 să funcționeze cu 12 clase ce cuprindeau elevi proveniți din întreaga țară.

În anul școlar 1974-1975 se înființează primele două clase de liceu, iar instituția devine Liceu agroindustrial cu specializări doar în agricultură. Nou înființata instituție școlară s-a dezvoltat puternic în anii următori, ca dotare, număr de elevi, profile.

Din anul 1979 se realizează primele clase de liceu seral având cursurile comasate.

Ca urmare a oportunităților de dezvoltare economico- socială a zonei și a restructurării industriale a zonei ivite după evenimentele din 1989, s-au introdus calificări și specializări noi în domenii precum industrie alimentară, servicii, transporturi, industria lemnului, amenajarea teritoriului.

În anul 1990 instituția devine Grup Școlar, prin înființarea învățământului postliceal, de maiștri și a cursurilor complementare pentru comunitate.

Din anul 1991 poartă numele celei mai proeminente personalități fagarășene a secolelor XIX-XX, **IOAN ȘENCHEA**.

Anul 1992 a marcat prima promoție a Liceului Tehnologic „Dr. Ioan Șenchea”. În anul 2012 își schimbă denumirea în **LICEUL TEHNOLOGIC " DR. IOAN ȘENCHEA "**

Pe tot parcursul anilor sediul școlii a rămas neschimbat, str. Vlad Țepeș, nr. 11B, Făgăraș.

Acum, școala are două rute de profesionalizare pentru tinerii între 14-20 ani: pe de o parte, liceu tehnologic cu profil tehnic, servicii sau resurse naturale și protecția mediului; pe de alta parte, școala de arte și meserii pentru domeniile agricol, industrie alimentară, comerț, mecanic, . Pentru adulți există cursuri postliceale și de formare profesională fie cu caracter stabil, fie la cererea agenților economici. Un atu deosebit îl reprezintă existența școlii de șoferi, abilitată de Autoritatea Rutieră Română să organizeze pentru elevi și comunitate cursuri în vederea obținerii permiselor de conducere categoriile B, C, C1, C+E, TR.

Astăzi în școală funcționează 29 clase din care la liceu zi 18 clase, liceu frecvență redusă 5 clase, la școala de arte și meserii 4 clase, iar la postliceală un număr de 2 clase. Baza materială a școlii, care satisface pe deplin nevoile de instruire (sali de clasă organizate în cabinete și laboratoare, ateliere de instruire practică, tehnica de calcul și birotica, ferma agricolă, unitate service-auto), precum și nivelul deosebit de profesionalism al cadrelor didactice, atrag an de an tot mai mulți elevi.

3. Statutul juridic

LICEUL TEHNOLOGIC "DR. IOAN ȘENCHEA" este o instituție de învățământ de stat, care funcționează în baza Constituției României din 1991, a Legii nr. 84/1995 (Legea învățământului), a altor documente și acte normative referitoare la sistemul de învățământ.

4. Organizare

Structura organizatorică generală a **LICEUL TEHNOLOGIC "DR. IOAN ȘENCHEA"**, cu principalele compartimente și subordonarea acestora, este prezentată în Organigrama școlii .

5. Misiunea Școlii

LICEUL TEHNOLOGIC "DR. IOAN ȘENCHEA" își propune și asumă realizarea unei formări profesionale și a unei educații adaptate la o societate democratică bazată pe economia de piață, cu caracter participativ-social, înconcordanță cu structura ocupațională specifică evoluției dinamice a pieței muncii din România. În tot procesul instructiv-educativ se regăsește o constantă care vizează ameliorarea calității și capacitatea de inovare a sistemelor politicii educaționale, dezvoltarea dimensiunii europene în domeniul formării și orientării, promovarea achiziționării competențelor-cheie, adaptarea formării în funcție de exigențele societății, urmărindu-se o transversalitate a măsurilor educative, pentru a suscita dinamica între diferitele domenii ale formării **LICEUL TEHNOLOGIC "DR. IOAN ȘENCHEA"** își propune astfel o bună formare a elevilor în domeniul serviciilor, prin includerea de noi specializări și asigurând o pregătire de înaltă calitate, bazată pe elemente de cultură generală și pe formarea competențelor profesionale, care să le permită elevilor exercitarea autonomă și creativă a unei profesii, continuarea studiilor sau inițierea propriei afaceri. În contextul educațional actual, adaptarea la schimbare, calitatea și competitivitatea reprezintă principalii piloni strategici pe care se sprijină educația promovată de **LICEUL TEHNOLOGIC "DR. IOAN ȘENCHEA"**

6. Obiectivele managementului strategic al LICEUL TEHNOLOGIC "DR. IOAN ȘENCHEA" Conform Planului de Acțiune al Școlii (PAS 2014-2020), au în vedere prioritățile naționale, regionale și locale privind educația.

Aderarea României la UE impune crearea unui învățământ profesional și tehnic bazat pe competență și transparență, care să se plieze pe o serie de influențe și oportunități externe. Pentru consolidarea realizărilor reformei, învățământul profesional și tehnic trebuie să manifeste flexibilitate față de noile cerințe ale economiei și să permită evaluarea continuă în vederea certificării. La nivel național au fost stabilite următoarele priorități:

- Învățarea centrată pe elev
- Parteneriatul cu întreprinderile
- Dezvoltare de curriculum
- Dezvoltare de standarde de performanță
- Formarea continuă a personalului
- Asigurarea calității
- Orientare și consiliere
- Implementarea și dezvoltarea sistemul informațional
- Modernizarea bazei materiale
- Management educațional
- Șanse egale
- Utilizarea tehnologiei informatice în predare
- Elevii cu nevoi speciale
- Formarea continuă a adulților
- Integrarea europeană

Regiunea Făgărașului și zonele din care unitatea noastră școlară își recrutează elevii au următoarele priorități și obiective:

Prioritatea 1 : Corelarea ofertei IPT cu nevoile de calificare

Obiective 1.1. : Identificarea nevoilor de calificare

1.2. : Adaptarea ofertei pentru formarea profesională inițială la nevoile de calificare

1.3. : Diversificarea serviciilor oferite prin școli IPT

1.4. : Asigurarea calității serviciilor oferite prin școlile IPT

Prioritatea 2 : Dezvoltarea serviciilor de orientare și consiliere

Obiective 2.1. : Îmbunătățirea mecanismelor pentru facilitarea accesului la educație și ocuparea unui loc de muncă

Prioritatea 3 : Reabilitarea și modernizarea infrastructurii și dotării școlilor din IPT

Obiective 3.1. : Îmbunătățirea condițiilor de învățare în IPT

Prioritatea 4 : Dezvoltarea competențelor profesionale ale resurselor umane din IPT

Obiective 4.1. : Dezvoltarea competențelor metodice și de specialitate ale personalului didactic din IPT

Prioritatea 5 : Dezvoltarea și diversificarea parteneriatelor sociale în IPT

Obiective 5.1. : Dezvoltarea, diversificarea și creșterea eficienței relațiilor de parteneriat, pentru asistarea deciziei și furnizarea unor servicii de calitate prin sistemul de IPT

Prioritatea 6 : Asigurarea accesului la IPT și creșterea gradului de cuprindere în educație

Obiective 6.1. : Facilitarea accesului la educație prin IPT, prevenirea și reducerea abandonului școlar

7. Analiza SWOT

PUNCTE TARI	PUNCTE SLABE
<ul style="list-style-type: none">➤ Bazin stabil de colectare a populației școlare➤ Preocupare constantă pentru adaptarea ofertei de pregătire la nevoile pieței muncii;➤ Relansarea învățământului profesional prin introducerea din anul școlar 2012-2013 a învățământului profesional cu durata de 2 ani după clasa a IX-a și din anul școlar 2013-2014 a învățământului profesional cu durata de 3 ani după clasa a VIII-a.➤ Implementarea sistemului de asigurare a calității;➤ Corp profesoral stabil și cu grade didactice superioare;➤ Cadre didactice de specialitate tehnică ce asigură pregătirea în domeniul mecanic, agricultură, industria alimentară, turism➤ Situație clară a patrimoniului și a legalității gestionării➤ Standard de dotare la nivel satisfăcător pentru mecanică, agricultură, industria alimentară➤ Resurse financiare din venituri proprii-dotări prin forțe proprii➤ Parteneriate educaționale stabile➤ Parteneriate internaționale stabile și de perspectivă➤ Activități extracurriculare diverse➤ Obținerea permiselor de conducere de către elevii școlii	<ul style="list-style-type: none">➤ Scăderea ponderii numărului de elevi înscriși în învățământul profesional și tehnic din totalul elevilor în clasa a IX-a, pe fondul scăderii populației școlare, datorită scăderii demografice➤ Nivel de performanță mediu și submediu al populației școlare atrasă pentru formare➤ Promovare deficitară a învățământului profesional;➤ Existența unor paralelisme nejustificate (calificări care se repetă în școli din zone teritorial apropiate) și a unui număr nejustificat de mare de școli (în Făgăraș există 5 licee);➤ Tendința de creștere a abandonului școlar în special în învățământul profesional;➤ Rată semnificativă de părăsire timpurie a sistemului de educație;➤ Insuficiența acțiunilor de cunoaștere, prognozare a pieței muncii➤ Neexploatarea calificărilor de « nișă »➤ Implicare insuficientă a școlii în activități de formare a adulților pentru agricultură, industrie alimentară, turism➤ Nivel scăzut al implicării agenților economici, autorități din C.A. în procesul decizional➤ Dotare insuficientă pentru domeniul turism, industrie alimentară➤ Resurse financiare reduse pentru cheltuieli de capital➤ Parteneriate cu părinții exploatare insuficient➤ Parteneriate cu agenții economici exploatare parțial

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Îmbunătățirea condițiilor de învățare (infrastructură și echipamente) în parteneriat cu agenții economici; ➤ Proiectele derulate în cadrul unor programe cu finanțare externă (proiectul JOBS). 	
OPORTUNITĂȚI	AMENINȚĂRI
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bazine tradiționale de colectare a populației școlare ➤ Restructurarea economică și socială a comunității cu priorități în dezvoltarea serviciilor, turismului, ind.alimentară ➤ Oportunități de finanțare neramurabilă pentru ÎPT ➤ Metodologie de investigare a inserției absolvenților ÎPT aprobată prin Ordin de ministru ➤ Creșterea ponderii serviciilor în economie; ➤ Obligativitatea formării profesionale specifice impusă de standardul U.E. pentru funcționarea agenților economici ➤ Rata scăzută a adulților cuprinși în formarea profesională continuă ➤ Oportunități în dubla specializare sau masterate ➤ Existența unui cadru organizat pentru perfecționare în management ➤ Existența finanțărilor prin granturi specializate pentru dotări ➤ Prestigiu în comunitate ➤ Curriculum național ce cuprinde conducerea auto la școala profesională. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Declin demografic accentuat pentru grupele tinere de vârstă(15-18 ani); ➤ Migrația externă; ➤ Șomajul ridicat al tinerilor ➤ Incertitudinile generate de impactul crizei economice ➤ Evaluări externe ale rezultatelor, incorecte prin prisma statisticilor de promovabilitate la examene finale ➤ Lipsa unui cadru organizat la nivel comunitar de promovare pe piața muncii ➤ Existența unor organizații concurente în formarea adulților pe calificările școlii (ind.alimentară, mecanică,turism) ➤ Necorelare C.O.R. cu nomenclatorul de profesionalizare ➤ Cointeresare materială scăzută pentru atragere specialiști din afara sistemului ➤ Lipsa fondurilor bugetare locale pentru cheltuieli de capital ➤ Părinți în străinătate, lipsă comunicare ➤ Schimbare a legislației în domeniul funcționării școlilor de șoferi

III. Manualul calității

1. Scop și domeniu de aplicare a manualului calității

1.1. Scop

Manualul calității, cod MC-02, este documentul-cadru care descrie sistemul de management al calității adoptat de **LICEUL TEHNOLOGIC "DR. IOAN ȘENCHEA** pentru asigurarea calității prestațiilor către societate.

1.2. Domeniul de aplicare

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

Manualul calității este utilizat:

- de conducerea și personalul școlii, ca element de referință pentru monitorizarea și îmbunătățirea continuă a sistemului de asigurare și evaluare a calității în unitatea noastră de învățământ;
- pentru demonstrarea, la cererea organismelor de control și a altor părți interesate, a conformității sistemului de management al calității din școala noastră cu reglementările naționale și cerințele normelor europene referitoare la asigurarea și evaluarea calității în învățământul preuniversitar.

2. Documente de referință

- SR EN ISO 9001:2001 Sisteme de management al calității. Cerințe
- SR EN ISO 9000:2006 Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular
- Legea nr. 87/2006 pentru aprobarea O.U.G nr. 75/2005 privind asigurarea calității educației
- H.G. nr. 125/2005 privind aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a ARACIP cu modificările ulterioare
- Ordin nr. 4889/09.08.2006 privind generalizarea instrumentelor de asigurare a calității în educație și formare profesională la nivelul rețelei învățământului profesional și tehnic

3. Termeni, definiții și abrevieri

3.1. Termeni și definiții

Pe lângă termenii recomandați de documentația de referință, prezentul manual al calității adoptă definiții specifice pentru produs și client, prin adaptarea conceptelor fundamentale din managementul calității la învățământul preuniversitar:

Produsul școlii este dat de competențele dobândite de către elevi în urma procesului de învățământ, derulat în conformitate cu planurile de învățământ și cu programele școlare aprobate.

Clientul școlii este societatea, reprezentată prin instituțiile guvernamentale centrale sau ale administrației locale, firme, instituții specializate în gestiunea resurselor umane, și, nu în ultimul rând, contribuabilii.

Elevii sunt purtători ai cerințelor clientului, dar și ai produsului școlii; ei au propriile așteptări în ceea ce privește pregătirea profesională, iar ca participanți la procesul de învățământ, dobândesc cunoștințe și deprinderi care formează competențele profesionale.

3.2. Abrevieri

Abrevierile utilizate în Manualul calității sunt:

SMC– Sistemul de management al calității

RC – Responsabil cu asigurarea calității

MC – Manualul calității

PG – Procedură generală

PO–Procedură operațională

CA– Consiliul de Administrație

ROI– Regulament de ordine interioară

PDCA – Metodologia propusă de Deming: plan-do-checkact/planifică-efectuează-verifică-acționează

RCC–Regulamentul de funcționare a CEAC

RAC – Raport de acțiuni corective

RAP – Raport de acțiuni preventive

CEAC—Comisia de evaluare și asigurare a calității

4. Sistemul de management al calității

4.1. Cerințe generale

Sistemul de management al calității din Șc. „Av. Dr. Ioan Șenchea ”, proiectat și implementat începând cu anul școlar 2006/2007, urmărește satisfacerea cerințelor standardului SR EN ISO 9001:2001 și aplicarea principiilor de bază ale managementului calității. La realizarea sistemului sau avut în vedere reglementările naționale și cerințele din standardele europene de referință, precum și particularitățile **LICEUL TEHNOLOGIC "DR. IOAN ȘENCHEA"** , cerințele managementului strategic, politica și obiectivele calității.

Identificarea proceselor

Realizarea sistemului de management al calității are la bază abordarea bazată pe proces, care implică:

- identificarea proceselor necesare pentru obținerea rezultatului dorit;
- determinarea succesiunii și interacțiunii acestor procese;
- identificarea interfețelor proceselor cu entitățile funcționale ale instituției;
- identificarea și evaluarea datelor de intrare și ieșire ale proceselor;
- determinarea indicatorilor de performanță;

- stabilirea metodelor de monitorizare, analiză și îmbunătățire a performanțelor;
- abordarea proceselor conform metodologiei propuse de Deming pe ciclul PDCA, aplicate în managementul calității;

Procesele SMC din cadrul **LICEUL TEHNOLOGIC "DR. IOAN ȘENCHEA"** sunt grupate în patru compartimente:

- Procese de management al activităților
- Procese de asigurare resurse
- Procese de realizare produs
- Procese de control și îmbunătățire

Fiecare proces din cadrul SMC include o gamă variată de activități .

Documentarea proceselor: Fiecare proces este descris de o procedură documentată, elaborată de compartimentele responsabile la nivelul fiecărui proces. Fiecare procedură descrie, pe baza metodologiei PDCA, modul de acțiune și control în cazul fiecărui proces SMC, stabilind:

- responsabilul de proces;
- obiective măsurabile stabilite pentru procesul respectiv;
- intrări/ieșiri;
- metodele prin care se asigură măsurarea performanțelor procesului și înregistrările asociate monitorizării procesului;
- tipologia resurselor necesare desfășurării, controlării și monitorizării proceselor;

Alocarea responsabilităților: Având drept suport cele patru mari categorii de procese și procedurile care le documentează, conducerea școlii și responsabilii de proces stabilesc responsabilitățile pentru cadrele didactice și personalul nedidactic și auxiliar, prin Fișa postului.

4.2. Cerințe referitoare la documentație

4.2.1. Generalități

Documentele SMC din cadrul **LICEUL TEHNOLOGIC "DR. IOAN ȘENCHEA"** cuprind:

- Regulamentul privind funcționarea Comisiei pentru Evaluarea și Asigurarea Calității
- Manualul calității
- Proceduri (generale și operaționale)
- Documente referitoare la structuri și reguli de funcționare aplicate în școală (ROI, RCC,RSS) și alte documente de proveniență internă și externă
- Înregistrări și dovezi (certifică faptul că procesele s-au desfășurat și centralizează rezultatele obținute).

4.2.2. Controlul Manualului calității

Manualul calității este revizuit periodic. Orice revizie este consemnată prin înscriereanumărului de ordine a reviziei în rubrica corespunzătoare de pe foaia de prezentare.

Multiplicarea MC se face doar cu acordul conducerii școlii. Arhivarea sa se face de către RC și se consemnează în Registrul de Evidență documente. Orice modificare în conținutul MC atrage după sine o nouă revizie. Numărul de revizii este limitat la maximum 4. O nouă ediție a Manualului calității se va elabora atunci când se fac modificări majore ale conținutului sau după 4 revizii.

4.2.3. Controlul documentelor

Controlul documentelor este reglementată în PG, Controlul documentelor. Procedura stabilește responsabilitățile și modul de lucru pentru controlul și verificarea activităților privind pregătirea, avizarea, aprobarea, difuzarea, înregistrarea, modificarea și retragerea documentelor cerute de SMC. Pentru identificarea și regăsirea cu ușurință a documentelor SMC, procedura stabilește un sistem de codificare a documentelor.

4.2.4. Controlul înregistrărilor

Procesul de ținere sub control a înregistrărilor, ca dovezi ale conformității cu cerințele și ale funcționării eficiente a SMC, este reglementat în PG, Controlul înregistrărilor.

În cadrul **LICEUL TEHNOLOGIC "DR. IOAN ȘENCHEA"** G cuprind, înregistrările efectuate se regăsesc pe/în:

- formulare tipizate;
- registre;
- procese verbale, rapoarte, analize.

Toate înregistrările trebuie să rămână lizibile și regășibile cu ușurință, și să fie păstrate în condiții care să asigure integritatea lor. CEAC gestionează toate aceste documente.

5. Responsabilitatea managementului

5.1. Angajamentul managementului

Conducerea **LICEUL TEHNOLOGIC "DR. IOAN ȘENCHEA"**, reprezentată prin Director Prof. Paler Aurel și Director adj. Pandrea Marcela, se angajează să asigure funcționarea eficientă a SMC implementat în școală, respectiv dezvoltarea și îmbunătățirea continuă a acestui sistem prin:

- stabilirea politicii referitoare la calitate;
- asigurarea resurselor necesare;
- conducerea eficientă a analizelor efectuate de management.

5.2. Orientare către client

Cerințele societății sunt identificate și determinate în permanență, aflându-se la baza funcționării SMC.

5.3. Politica referitoare la calitate

Preocuparea constantă **LICEUL TEHNOLOGIC "DR. IOAN ȘENCHEA"** este să se reconfirme drept o școală de elită, performantă, cunoscută și recunoscută pe plan național și internațional, cu o orientare dinamică a întregului proces instructiv-educational spre formarea unor absolvenți de

valoare, a căror pregătire să răspundă exigențelor actuale. **LICEUL TEHNOLOGIC "DR. IOAN ȘENCHEA"** asigură un cadru de excelență profesională, seriozitate și responsabilitate în raport cu misiunea de formare profesională și educare a tinerilor, cărora să le inducă și motiveze necesitatea aspirației spre performanță profesională.

Dezvoltarea și funcționarea eficientă a SMC în școala noastră presupune implicit atingerea următoarelor obiective:

- modernizarea și adecvarea strategiilor de instruire;
- elaborarea de instrumente curriculare pentru disciplinele tehnice sau cele de cultură generală;
- formarea, din rândul cadrelor didactice, a unui grup de inițiativă, în aplicarea unor strategii didactice adaptabile fiecărei discipline în parte și particularităților colectivelor de elevi;
- punerea accentului pe performanță, centrarea activității pe elev;
- consultarea agenților economici și a partenerilor economici în legătură cu stabilirea parcursurilor absolvenților pentru a le facilita inserția în structurile sociale;
- abordarea interdisciplinară a conținuturilor de învățare și elaborarea de cursuri opționale;

Realizarea calității se face cu participarea întregului personal, atribuțiile privind calitatea fiind stabilite la nivelul fiecărei catedre. Coordonarea activităților aferente managementului calității revine Comisiei de Evaluare și Asigurare a Calității .

Principiile managementului calității care stau la baza funcționării SMC sunt cunoscute și aplicate de întregul personal. Aceste principii sunt: orientarea spre client, managementul strategic, implicarea personalului, abordarea prin procese, abordarea holistică a proceselor, îmbunătățire continuă, luarea deciziilor pe baza faptelor, relațiile mutuale cu furnizorii.

5.4. Planificare

5.4.1. Obiectivele calității

Pentru fiecare arie curriculară sunt stabilite obiective referitoare la calitate, care se află în relație de concordanță cu politica referitoare la calitate. Responsabilitatea atingerii acestor obiective revine responsabililor ariilor curriculare, șefilor de catedre și întregului corp profesoral.

5.5. Responsabilitate, autoritate și comunicare

5.5.1. Responsabilitate și autoritate

Responsabilitățile referitoare la coordonarea activităților în cadrul . **LICEUL TEHNOLOGIC "DR. IOAN ȘENCHEA"** sunt stabilite conform legii, conform ROI și conform Fișei postului. La începutul fiecărui an școlar, în cadrul Consiliului Profesoral, sunt stabilite și anumite responsabilități pentru cadrele didactice, prin includerea lor în cadrul unor Comisii de lucru. Acestea se organizează pe diferite domenii vizând procesul educațional și, în colaborare cu CEAC,

urmează să-și desfășoare activitatea în anul școlar în curs. Se stabilesc, de asemenea, și responsabili pentru fiecare Comisie de lucru.

5.5.2. Reprezentantul managementului

La nivelul **LICEUL TEHNOLOGIC "DR. IOAN ȘENCHEA"** există și funcționează Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității. Comisia își elaborează propriul regulament de funcționare. CEAC constituie o structură funcțională-suport la nivelul școlii, un organism colectiv de lucru care identifică, analizează și propune soluții cu privire la implementarea SMC. Structura organizatorică a Comisiei pentru Evaluarea și Asigurarea Calității din **LICEUL TEHNOLOGIC "DR. IOAN ȘENCHEA"** este:

- 3 reprezentanți ai corpului profesoral;
- un reprezentant al părinților
- un reprezentant din partea Consiliului Elevilor;
- un reprezentant din partea Consiliului Local;

Conducerea operativă a CEAC este asigurată de directorul instituției sau de un coordonator desemnat de acesta. Acesta poate avea o funcție de conducere, poate fi membru în Consiliul de Administrație sau poate fi oricare alt cadru didactic. Comisia este condusă de un profesor în calitate de președinte. Membrii comisiei nu pot îndeplini funcții de conducere în instituția de învățământ.

CEAC:

- a) elaborează și coordonează aplicarea procedurilor și activităților de evaluare și asigurare a calității, aprobate de conducerea unității școlare, conform domeniilor și criteriilor prevăzute de legislație;
- b) elaborează anual un raport de evaluare internă privind calitatea educației în unitatea școlară, pe baza căruia directorul elaborează raportul general privind starea și calitatea învățământului din unitatea școlară. Raportul este adus la cunoștință tuturor beneficiarilor, prin afișare sau publicare, și este pus la dispoziția evaluatorilor externi;
- c) elaborează propuneri de îmbunătățire a calității educației;
- d) cooperează cu agenția română specializată în asigurarea calității, cu alte agenții și organisme abilitate sau instituții similare din țară sau din străinătate, potrivit legii.

CEAC se întrunește lunar în ședință ordinară, precum și în ședință extraordinară ori de câte ori situația o impune, la convocarea Președintelui, a conducerii școlii sau la solicitările membrilor. Misiunea CEAC constă în elaborarea conceptuală și implementarea unui sistem funcțional de management al calității în **LICEUL TEHNOLOGIC "DR. IOAN ȘENCHEA"**, precum și adaptarea continuă a acestuia la cerințele învățământului preuniversitar românesc și european.

5.5.3. Comunicarea internă

Comunicarea internă este reglementată prin PO – Comunicare internă/Informare. De comunicarea hotărârilor, dispozițiilor și a altor informații referitoare la SMC către persoanele implicate este responsabil secretarul CEAC.

5.6. Analiza efectuată de management

5.6.1. Generalități

Conducerea școlii efectuează sistematic analize pentru a evalua eficiența SMC și a stimula dezvoltarea de proiecte de îmbunătățire continuă a proceselor din școală.

5.6.2. Elemente de intrare ale analizei

Responsabilii CEAC întocmesc un raport preliminar, folosind ca date de intrare: stadiul implementării SMC, rapoartele de monitorizare internă, situația reclamațiilor cu privire la procesul didactic, stadiul implementării acțiunilor corective, stadiul implementării deciziilor luate în cadrul C.A. și al Consiliilor Profesorele.

5.6.3. Elemente de ieșire ale analizei

Ca urmare a raportului preliminar se întocmește Planul de îmbunătățire. Membrii CEAC răspund de gestionarea documentelor și de consemnarea îndeplinirii acțiunilor propuse.

6. Managementul resurselor

6.1. Asigurarea resurselor

Pentru LICEUL TEHNOLOGIC "DR. IOAN ȘENCHEA" , dezvoltarea continuă a bazei de resurse umane și materiale reprezintă o condiție indispensabilă implementării, menținerii și eficientizării SMC.

6.2. Asigurarea resurselor umane

6.2.1. Generalități

Conducerea LICEUL TEHNOLOGIC "DR. IOAN ȘENCHEA" este conștientă de importanța calității resurselor umane în vederea atingerii obiectivelor propuse.

6.2.2. Competență, conștientizare și instruire

Cadrele didactice se instruiesc permanent prin participarea la cursuri de perfecționare organizate la nivelul Casei Corpului Didactic, la nivel de Universități, prin participare la cursuri de masterat, doctorat, prin înscrierea în vederea obținerii gradelor didactice specifice învățământului preuniversitar.

6.3. Asigurarea infrastructurii

“LICEUL TEHNOLOGIC "DR. IOAN ȘENCHEA" dispune de o infrastructură adecvată: clădiri, spații de lucru și utilități asociate, echipamente hardware și software pentru laboratoare, secretariat, bibliotecă, internat, servicii de mentenanță.

6.4. Asigurarea mediului de lucru

“LICEUL TEHNOLOGIC "DR. IOAN ȘENCHEA" ia în permanență măsuri pentru asigurarea condițiilor adecvate bunei derulări a proceselor.

7. Realizarea produsului

7.1. Planificarea

Planificarea inițierii și dezvoltării de programe educaționale eficiente și adecvate cerințelor se face anual pe baza politicii și obiectivelor calității, având ca suport Planul strategic al școlii.

7.2. Procese referitoare la relația cu clientul

Cerințele programelor educaționale sunt precizate în documentația de referință a prezentului manual și în indicatorii calității elaborați de ARACIP.

7.3. Aprovizionare

“LICEUL TEHNOLOGIC "DR. IOAN ȘENCHEA" evaluează și selectează anual furnizorii, pe baza capacității acestora de a furniza materiale necesare procesului instructiv-educativ, stabilește criteriile pentru elaborarea și analiza Referatelor de necesitate, achiziție, recepție, monitorizare și îmbunătățire proces.

7.4. Producție și procese suport

7.4.1. Controlul procesului de învățământ

Documentele SMC certifică faptul că sunt disponibile și transparente informațiile necesare derulării activităților didactice, iar procesele suport de mentenanță și servicii care asigură creșterea eficienței procesului de învățământ sunt controlate.

7.4.2. Validarea procesului didactic

Pe parcursul derulării procesului didactic, responsabilii ariilor curriculare, șefii de catedre, membrii CEAC sau directorul școlii efectuează verificări sistematice la fiecare activitate didactică specifică disciplinei.

7.4.3. Identificare și trasabilitate

Identificarea procesului didactic se realizează prin intermediul Planului de învățământ. Trasabilitatea procesului didactic este asigurată prin: manualul școlar, alte surse bibliografice conform disciplinei. Activitățile didactice efectuate se înregistrează în condicile de prezență.

7.5. Controlul proceselor-suport

În laboratoarele didactice se utilizează echipamente și aparate care sunt verificate și întreținute în mod corespunzător. PG- Controlul aparatelor de laborator definește responsabilitățile și documentează activitățile efectuate, în vederea stabilirii măsurii în care aparatura folosită în procesul didactic răspunde cerințelor specifice.

8. Măsurare, analiză și îmbunătățire

8.1. Generalități

“LICEUL TEHNOLOGIC "DR. IOAN ȘENCHEA" planifică și implementează procese adecvate de monitorizare, măsurare, analiză și îmbunătățire, pentru a demonstra performanțele procesului didactic, pentru a asigura conformitatea cu SMC și pentru a îmbunătăți continuu eficacitatea SMC.

8.2. Monitorizare și măsurare

8.2.1. Satisfacția clientului

Absolventul este purtător al produsului școlii (cunoștințe/capacități/competențe). LICEUL TEHNOLOGIC "DR. IOAN ȘENCHEA monitorizează și realizează o bază de date cu parcursul absolvenților. Măsura satisfacției clientului este dată de un set de indicatori care caracterizează gradul de competență, perfecționare, spiritul de inițiativă și implicare, creativitate, spiritul de echipă/comunicare și responsabilitate socială dovedită de absolvent după angajare. PG- Măsurarea satisfacției clientului descrie procesul de evaluare a calității, luând drept parametru de măsurare satisfacția clientului. Procedura definește etapele procesului de determinare a satisfacției clientului și responsabilitățile aferente.

Înregistrările rezultate din analiza satisfacției clientului reprezintă date de intrare în analizele efectuate de management, în cadrul cărora sunt stabilite căile de îmbunătățire a satisfacției clientului.

8.2.2. Autoevaluarea

“LICEUL TEHNOLOGIC "DR. IOAN ȘENCHEA" își planifică și organizează activități de autoevaluare a calității. În acest sens, la intervale planificate de timp, verifică conformitatea SMC cu cerințele standardului de referință, identifică neconformitățile SMC și verifică dacă ele au fost corectate, verifică funcționalitatea SMC și identifică posibilitățile de îmbunătățire a eficacității SMC în cadrul școlii.

Procedura PG – Autoevaluare documentează procesul de audit intern al SMC. Procedura stabilește responsabilitățile pentru etapele procesului de autoevaluare.

8.2.3. Monitorizarea și măsurarea proceselor

“LICEUL TEHNOLOGIC "DR. IOAN ȘENCHEA" urmărește îmbunătățirea performanțelor obținute prin parcurgerea unei discipline de studiu, având în vedere obiectivele, conținutul și metodele de predare/evaluare utilizate, prin procedura PG – Monitorizare servicii de educație. Procedura se aplică la evaluarea tuturor disciplinelor.

8.2.4. Monitorizarea și măsurarea produsului

“LICEUL TEHNOLOGIC "DR. IOAN ȘENCHEA" monitorizează calitatea competențelor achiziționate de elevi prin rezultatele obținute cu ocazia evaluărilor curente, sumative, a evaluărilor

la lucrările scrise semestriale, la examenele de bacalaureat și la cele de admitere în învățământul superior; de asemenea, centralizează rezultatele obținute de elevi la diferite olimpiade și concursuri școlare organizate la nivel local, județean sau național.

8.3. Controlul produsului neconform

LICEUL TEHNOLOGIC "DR. IOAN ȘENCHEA" monitorizează obținerea unor produse neconforme, a unor competențe insuficiente. Analiza neconformităților și a tendințelor lor de apariție sunt luate în considerare pentru îmbunătățire și reprezintă date de intrare pentru analiza efectuată de management, atunci când se au în vedere obiective de reduceri și necesități de resurse.

PG – Controlul produsului neconform stabilește etapele în demersul identificării și corecției produsului neconform:

- identificarea produsului neconform;
- inițierea Raportului de neconformitate;
- înregistrarea/comunicarea neconformității;
- stabilirea acțiunilor corective;
- verificarea modului în care a avut loc acțiunea corectivă;

De regulă, cauzele obținerii unor produse neconforme în procesul didactic sunt: admiterea în școală a unor elevi cu un nivel scăzut de cunoștințe, existența unei comunicări deficitare între elev și cadru didactic, elaborarea unor programe analitice necorespunzătoare cerințelor pieței forței de muncă etc.

8.4. Analiza datelor

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

8.5. Îmbunătățire SMC

8.5.1. Îmbunătățire continuă

Pentru îmbunătățirea continuă a SMC, **LICEUL TEHNOLOGIC "DR. IOAN ȘENCHEA"** "respectă metodologia Deming PDCA: 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.

8.5.2. Acțiuni corective

Procedura PG – Acțiuni corective stabilește modul de lucru și responsabilitățile pentru acest proces. CEAC verifică eficiența acțiunilor corective propuse și întocmește rapoarte.

8.5.3. Acțiuni preventive

CEAC propune un plan de acțiuni preventive, în urma analizei posibilelor cauze de apariție a neconformităților. După cum stabilește PG – Acțiuni preventive, inițierea unei acțiuni preventive presupune parcurgerea următoarelor etape:

- stabilirea obiectivului acțiunii preventive;
- stabilirea acțiunii preventive, a responsabilităților și a termenelor;
- implementarea acțiunii preventive;
- evaluarea eficienței acțiunii preventive;

Informațiile rezultate în urma verificării realizării acțiunilor propuse se regăsesc în Raportul de acțiuni corective/preventive – RAC și RAP.

DICȚIONAR

Acțiune corectivă -acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități detectate sau a altei situații nedorite

Acțiune preventivă- acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități potențiale sau a altei posibile situații nedorite

Asigurarea calității- ansamblu de acțiuni de dezvoltare a capacității instituționale de elaborare, educației planificare și implementare de programe de studiu, prin care se formează încrederea beneficiarilor

Beneficiari direcți- persoanele cuprinse într-o formă de educație (elevii)

Beneficiari indirecti -angajatorii, angajații, familiile beneficiarilor direcți, societatea

Cerință -nevoie sau așteptare declarată și care este obligatorie

Competență- abilitatea demonstrată de a aplica aptitudini și cunoștințe

Conformitate- îndeplinirea unei cerințe

Criteriu -aspect fundamental de organizare și funcționare a unei organizații furnizoare de educație.

Dovezi- date care susțin că ceva există sau nu, s-a întâmplat sau nu, este adevărat sau nu; datele trebuie să prezinte următoarele caracteristici: suficiente, măsurabile, actuale, valide, consecvente, fidele, autentice

Eficacitate- măsura în care sunt realizate activitățile planificate și sunt obținute rezultatele scontate

Indicatori- instrument de măsurare a gradului de realizare a unei activități, prin de performanță raportare la standarde de referință

Managementul- activități coordonate pentru a orienta și controla o organizație în ceea ce calității privește calitatea

Manualul calității- document care descrie sistemul de management al calității al unei organizații

Procedură -un document care descrie modul în care urmează să se desfășoare o activitate și cine o va desfășura; este autorizată de către conducere și este monitorizată prin evaluări interne ale calității; Descrie sintetic o activitate, răspunzând clar la următoarele întrebări: cine?, ce?, cum?, unde?, de ce?

Orice procedură trebuie să atingă următoarele puncte:

- scop;
- domeniu de aplicare;
- documente de referință;
- definiții și abrevieri;
- descriere și responsabilități (forma acestui punct poate fi: text, schemă logică, matrice a responsabilităților);

Procedură generală -este o procedură standard, o procedură de sistem care descrie, la nivel tactic, procese ale sistemului managementului calității (vizează următoarele paliere: controlul înregistrărilor, controlul documentelor, acțiuni preventive/corective, controlul serviciului neconform, satisfacția clienților, aprovizionare, resurse umane, analize efectuate demanagement)

Procedură operațională -conține o prezentare formalizată, în scris, a tuturor pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat în vederea realizării activității, cu privire la aspectul procesual (se referă la: instrucțiuni de lucru, regulamente de funcționare, alte specificații)

IV. Concluzii

Prin Sistemul de Management al Calității implementat și utilizat, **LICEUL TEHNOLOGIC " DR. IOAN ȘENCHEA "** asigură că toate procesele educaționale și serviciile funcționale și de control necesare realizării acestora se desfășoară controlat, în conformitate cu reglementările legislative în vigoare și cu cerințele specificațiilor contractuale(Contract Colectiv de Muncă, Contract de școlarizare).

Managementul calității este o sarcină a conducerii și o obligație a personalului la toate nivelele, obiectivul principal al **LICEULUI TEHNOLOGIC " DR. IOAN ȘENCHEA "** în acest domeniu este de a realiza un management motivat în toate compartimentele.

În cadrul **LICEULUI TEHNOLOGIC " DR. IOAN ȘENCHEA "** se asigură organizarea și desfășurarea de procese, astfel încât serviciile oferite se conformează următoarelor angajamente ale managementului:

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

Pentru susținerea practică a acestei politici s-au stabilit ca obiective generale ale activității **LICEULUI TEHNOLOGIC "DR. IOAN ȘENCHEA"** :

- Obținerea și menținerea autorizațiilor specifice derulării principalelor activități executate de instituție
- Asigurarea unui mediu de lucru optim și sigur prin dezvoltarea și modernizarea infrastructurii și a proceselor de lucru
- Asigurarea de resurse în vederea instruirii și perfecționării personalului
- Realizarea calității cerute, în condiții de competitivitate sub aspectul performanțelor realizate, în scopul păstrării imaginii instituției
- Dezvoltarea încrederii elevilor și părinților că sunt întreprinse acțiuni și luate măsuri pentru satisfacerea exigențelor de calitate în educație
- Prevenirea apariției neconformităților în toate etapele de execuție a serviciilor educaționale, prin analizarea și eliminarea cauzelor care le-au produs
- Cunoașterea cerințelor legale și de reglementare aplicabile proceselor și serviciilor educaționale precum și proceselor organizației
- Asigurarea unui sistem de organizare, care să permită evaluarea performanțelor atinse și îmbunătățirea continuă a sistemului de management implementat.

Conducerea **LICEULUI TEHNOLOGIC "DR. IOAN ȘENCHEA"** garantează că toți angajații își vor îndeplini sarcinile în concordanță cu prevederile prezentului manual și va asigura accesul reprezentanților elevilor și părinților și al organizațiilor de control la toate zonele unde se desfășoară procese, în scopul supravegherii, îndrumării și controlului.

Directorul **LICEULUI TEHNOLOGIC "DR. IOAN ȘENCHEA"** garantează cu întreaga responsabilitate pentru definirea, implementarea, menținerea și îmbunătățirea sistemului de management al calității la toate nivelele funcționale și de execuție din cadrul instituției.

Responsabilii de compartimente (arii curriculare, comisii etc.) răspund pentru cunoașterea politicii în domeniul managementului calității, aplicarea-menținerea acestuia la toate nivelele din subordine.

Prin decizie a fost numită Comisia pentru asigurarea calității Coordonatorul și Responsabilul pentru asigurarea implementării și menținerii condițiilor din standardele de performanță în conformitate cu organigrama aprobată, care are autoritatea și responsabilitatea de a identifica problemele de control

al calității și de a propune oprirea proceselor în domeniile care nu satisfac cerințele de conformitate, de contract sau ale prezentului manual.

În calitate de responsabil cu asigurarea calității am obligația de a observa și raporta periodic directorului unității asupra stării managementului de calitate în scopul analizei în cadrul ședințelor pentru a se lua măsurile de corecție necesare.

Rapoartele de autoevaluare și de evaluare internă elaborate în fiecare an școlar stau mărturie în acest sens.

Aprobat în CA / 26.05.2014

Autor:

Prof. Oanță Eugenia

(responsabil comisie CEAC)

Verificat:

Director Dr. ing. Paler Aurel