

NR: 463 / 1.09.2021



ȘCOALA GIMNAZIALĂ "SFÂNTUL VASILE" PLOIEȘTI

COMISIA PENTRU EVALUAREA ȘI ASIGURAREA CALITĂȚII



MINISTERUL



## STRATEGIA DE ASIGURARE A CALITĂȚII EDUCAȚIEI ÎN PERIOADA 2015-2022

**Misiunea CEAC** constă în crearea cadrului conceptual, normativ și funcțional adecvat asigurării și îmbunătățirii calității educației în Școala Gimnazială "Sfântul Vasile" Ploiești.

**Strategia de asigurare a calității educației** în Școala Gimnazială "Sfântul Vasile" Ploiești este documentul care fixează reperatele generale ale acțiunilor de implementare la nivelul școlii 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 Școlii Gimnaziale "Sfântul Vasile" Ploiești 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 școlii, 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 școlii 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 adecvării continue a acesteia.



1200-90-11, 5-24-1-2011

## 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 școlii. Acesta trebuie să creeze și să mențină mediul intern în care personalul se implică total în îndeplinirea obiectivelor.
- **Implicarea personalului.** Personalul de la toate nivelurile reprezintă esența resurselor școlii, 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 școlii.
- **Îmbunătățirea continuă** trebuie să fie un obiectiv permanent al școlii.
- **Abordarea eficacității în luarea deciziilor.** Deciziile 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 școlii de a satisface așteptările părinților;
- să contribuie la dezvoltarea unei culturi instituționale a calității;
- să îmbunătățească întreaga activitate din școală;
- 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 școlii.

## 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 școlii.
- **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 școlii:
    - ✓ Proiectarea ofertei educaționale;
    - ✓ Căutarea clienților potențiali;
    - ✓ Înscrierea 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 mentenanța 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 se 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 adecvarea ei continuă:
- **Planificarea SMC:** Managementul se asigură că obiectivele calității sunt stabilite pentru toate funcțiile și nivelurile relevante ale școlii. 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 școlii.
- **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 școlii, 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:** Organizația trebuie să pună la dispoziție resursele necesare;
- **Resurse umane:** Organizația trebuie să asigure competența, conștientizarea și instruirea personalului care desfășoară activități în legătură cu calitatea produsului furnizat;
- **Infrastructura:** Organizația trebuie să pună la dispoziție și să mențină infrastructura necesară (clădiri, echipamente, servicii suport);
- **Mediul de lucru:**

### 4. Realizarea produsului

- **Planificarea realizării produsului:** Organizația trebuie să planifice și să dezvolte procesele necesare pentru realizarea produsului;
- **Procese referitoare la relația cu clientul:** Organizația trebuie să determine cerințele clienților referitoare la produs și să comunice cu clientul;
- **Proiectarea și dezvoltarea:** Organizația trebuie să planifice și să controleze proiectarea și dezvoltarea produsului;
- **Aprovizionarea:** Organizația trebuie să se asigure că produsul aprovizionat este conform cu cerințele specificate;
- **Producția și furnizarea serviciului:** Organizația trebuie să realizeze producția și furnizarea de servicii în condiții controlate, asigurând trasabilitatea produsului;
- **Controlul dispozitivelor de măsurare și monitorizare:** Organizația 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

inuă a

- **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:** Școala 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:** Școala trebuie să-și îmbunătățească permanent eficacitatea SMC prin:
  - **Acțiune corectivă** pentru a elimina cauzele neconformităților, în scopul de a preveni reapariția acestora.
  - **Acțiune preventivă** pentru a elimina cauzele neconformităților potențiale, în vederea prevenirii apariției acestora.