

MINISTERUL EDUCAȚIEI AL REPUBLICII MOLDOVA
CENTRUL DE EXCELENȚĂ ÎN ECONOMIE ȘI FINANȚE



APROB:

DIRECTOR I.P.CEEF

dl Gabriel PALADE

„__03__” __octombrie__2017

STRATEGIA DE EVALUARE INTERNĂ A CALITĂȚII 2017-2021

Examinat și aprobat
la ședința Consiliului Profesoral
Proces verbal nr. 2
din „__3__” __octombrie__2017

CUPRINS:

I. Argument	3
II. Abrevieri și termeni referitori la managementul calității	4
III. Cadrul normativ	5
IV. Motivația elaborării Strategiei de Evaluare Internă a Calității	7
V. Diagnoza mediului de activitate.....	10
VI. Politica IP CEEF în domeniul calității.....	15
VII. Obiective strategice ale Sistemului de Management al Calității	15
VIII. Proiectarea și planificarea activităților de evaluare și asigurare a calității în IP CEEF	17

I. ARGUMENT

Progresul tehnic, schimbările economice și tehnologice impun formarea unei forțe de muncă flexibilă și bine calificată. Pentru a ține pasul cu cerințele actuale la nivel național și internațional, IP CEEF consideră oportună promovarea transformărilor în cadrul instituției, dar și a programelor de formare profesională, care ar contribui la formarea specialiștilor în domeniul economic și ar spori contribuția instituției la oferirea de calificări actuale și relevante pe piața forței de muncă.

Sistemul de Management al Calității este o totalitate de structuri instituționale, norme, proceduri și activități specifice de proiectare, implementare, evaluare și îmbunătățire a calității la nivel de învățământ profesional și de livrare a serviciilor de formare.

Planificarea calității este partea managementului calității concentrată pe stabilirea obiectivelor calității și care specifică procesele operaționale necesare și resursele aferente pentru a îndeplini obiectivele calității. Planificarea este o parte importantă a oricărui sistem de calitate pentru manageri, profesori și elevi deopotrivă.

Managementul calității vizează crearea încrederii beneficiarilor programelor de formare profesională și celorlalți parteneri ai IP CEEF, privind capacitatea și disponibilitatea instituției de a le satisface cerințele și așteptările. Strategia de evaluare internă și asigurarea a calității face parte din sistemul de management al calității — un ansamblu de măsuri care permite planificarea, măsurarea și dovedirea calității.

Analizând prioritățile formulate în Declarația de la Copenhaga (2002) care vizează: consolidarea dimensiunii europene în domeniul educației și formării profesionale; creșterea nivelului de informare, orientare și consiliere privind educația și formarea profesională, precum și a transparenței educației și formării profesionale; dezvoltarea de instrumente pentru recunoașterea și validarea reciprocă a competențelor și a calificărilor; îmbunătățirea asigurării calității în domeniul educației și formării profesionale, dar și principiile fundamentale în care este specificat că educația și formarea profesională trebuie:

- ✓ să fie flexibile și de înaltă calitate;
- ✓ să se adapteze la evoluțiile pieței muncii și să țină seama de sectoarele și competențele emergente;
- ✓ să asigure o formare continuă adaptată și ușor accesibilă;
- ✓ să asigure durabilitatea și excelența EFP, printr-o abordare comună a procesului de asigurare a calității.

II. ABREVIERI ȘI TERMENI REFERITORI LA MANAGEMENTUL CALITĂȚII

2.1 Abrevieri:

ME – Ministerul Educației al Republicii Moldova;

IP CEEF – Instituția Publică Centrul de Excelență în Economie și Finanțe;

IPT – Învățământ Profesional Tehnic;

CEIAC - Comisia de Evaluare Internă și Asigurare a Calității;

CSF – Conducător structură funcțională;

MC - Managementul calității;

SMC - Sistemul de Management al Calității;

SF – Structură funcțională;

2.2 Termeni referitori la managementul calității

- **Beneficiar:** organizație sau persoana care primește un produs/serviciu (specialiștii absolvenți, părinți, angajatori).
- **Satisfacția beneficiarului:** percepție a beneficiarului despre măsura în care cerințele acestuia au fost îndeplinite.
- **Calitate:** totalitatea însușirilor esențiale care determină un fenomen și care, schimbându-se prin salturi în urma acumulărilor cantitative, dau naștere altui fenomen cu trăsături esențiale superioare primului.
- **Sistem de management al calității (SMC):** sistem de management prin care se orientează și se controlează o organizație în ceea ce privește calitatea.
- **Politica referitoare la calitate:** intenții și orientări generale ale organizației referitoare la calitate așa cum sunt exprimate oficial de managementul acesteia de la cel mai înalt nivel.
- **Managementul calității:** activități coordonate pentru a orienta și controla organizația în ceea ce privește calitatea. Funcționarea unui sistem de organisme și proceduri a căror misiune este să amelioreze permanent calitatea serviciilor de învățământ.
- **Manualul calității:** document care descrie SMC al organizației.
- **Planificarea calității:** parte a managementului calității concentrată pe stabilirea obiectivelor calității și care specifică procesele operaționale și resursele aferente necesare pentru a îndeplini obiectivele calității.
- **Controlul calității:** parte a managementului calității, concentrată pe îndeplinirea cerințelor referitoare la calitate.

- **Asigurarea calității:** parte a managementului calității, concentrată pe furnizarea încrederii că cerințele referitoare la managementul calității vor fi îndeplinite. Proces care cuprinde toate metodele, sistemele și mecanismele legate de managementul calității în învățământ.
- **Îmbunătățirea calității:** parte a managementului calității, concentrată pe creșterea abilității de a îndeplini cerințele referitoare la calitate.
- **Procedură:** mod specificat de efectuare a unei activități sau a unui proces.

III. CADRUL NORMATIV

Actele normative principale, care stau la baza funcționării Centrului de Excelență în Economie și Finanțe, inclusiv a elaborării Strategiei de Evaluare Internă a Calității:

3.1 Cadrul legislativ actual autohton privind calitatea în educație:

- **Codul Educației nr. 152** din 17.07.2014;
- **Strategia de dezvoltare a educației pentru anii 2014-2020 „Educația - 2020”**, aprobată prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr.944 din 14 noiembrie 2014;
- **Strategia de dezvoltare a învățământului vocațional /tehnic pe anii 2013-2020**, aprobată prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 97 din 01 februarie 2013;
- **Regulamentul - Cadru de organizare și funcționare a instituțiilor de învățământ profesional tehnic postsecundar**, aprobat prin Ordinul Ministerului Educației nr. 550 din 10 iunie 2015, („Monitorul Oficial”, nr. 206-210, art. 1362, din 2015);
- **Metodologia de Evaluare Externă a Calității în vederea autorizării de funcționare provizorie și acreditării programelor de studii și a instituțiilor de învățământ profesional tehnic, superior și formare continuă**, aprobată prin Ordinul Ministerului Educației nr. 616 din 18.05.2016; („Monitorul Oficial”, nr.134-139, art. 671);
- **Ordinul Ministerului Educației al Republicii Moldova, nr. 1228 din 22 decembrie 2015** „Cu privire la aprobarea pentru experimentare a Ghidului Managementului Calității în învățământul profesional”;
- **Cadrul de referință al curriculumului pentru învățământul profesional tehnic**, aprobat prin ordinul Ministrului Educației nr. 1128 din 26 noiembrie 2015;
- **Regulament-cadru de organizare și funcționare a Centrului de Excelență** (ordinul ME nr.1158 din 04.12.2015, MO 13-19 din 22.01.2016);
- **Plan-cadru pentru învățământul profesional tehnic postsecundar și postsecundar nonterțiar, în baza Sistemului de Credite de Studii Transferabile**, Ordin ME nr.1205 din 16.12.2015;

- **Nomenclatorul domeniilor de formare profesională, al specialităților și calificărilor pentru învățământul profesional tehnic postsecundar și postsecundar nonterțiar (HG nr. 853 din 14.12 2015);**

3.2 Cadrul legislativ european privind calitatea în educație.

- **Declarația de la Bologna din 19 iunie 1999, declarația comună a miniștrilor educației europeni;**
- **Strategia de la Lisabona din 23-24 martie 2000 "Dezvoltarea unui sistem de educație și formare profesională de calitate – element crucial al strategiei de promovare a incluziunii sociale, a coeziunii, mobilității, capacității de angajare și a competitivității";**
- **Raportul Consiliului European privind elaborarea obiectivelor viitoare ale sistemelor de educație și formare, Stockholm, martie, 2001**
- **Recomandarea Parlamentului European și Consiliului UE din 18 iunie 2009 privind stabilirea unui cadru european de referință pentru asigurarea calității în educație și formare profesională (EQARF/EQAVET)**
- **Declarația de la Copenhaga, Declarația miniștrilor europeni ai educației și formării profesionale și a Comisiei Europene, adoptată la Copenhaga, 29-30 noiembrie 2002, privind întărirea cooperării europene în domeniul formării profesionale etc.**
- **Comunicatul de la Bruges privind intensificarea cooperării europene în domeniul educației și formării profesionale pe perioada 2011-2020, 7 decembrie 2010.**

3.3 Cadrul normativ al IP CEEF

- **STATUTUL IP Centrul de Excelență în Economie și Finanțe, (înregistrat de Ministerul Justiției al RM la 30.12.2016. Nr.339);**
- **Regulamentul intern al IP CEEF, aprobat de Consiliul de administrație, proces verbal nr. 9 din 26.12.2016 (cu modificările ulterioare);**
- **Plan strategic de dezvoltare pentru perioada 2016 – 2021. Aprobat Consiliu profesoral 25 noiembrie 2016;**
- **Planul Managerial de organizare și desfășurare a procesului educațional.**

IV. MOTIVAȚIA ELABORĂRII STRATEGIEI DE EVALUARE INTERNĂ A CALITĂȚII

Centrul de Excelență în Economie și Finanțe (Colegiul Financiar-Bancar) din Chișinău a fost și este preocupat permanent de aspectul de calitate al activității sale. Grație acestei abordări instituția și-a creat un nume binemeritat la nivelul învățământului profesional postsecundar, dovadă servind gradul înalt de solicitare din partea candidaților la studii și imaginea unei școli de calitate în mediul angajatorilor.

Etapă actuală de evoluție a învățământului impune tratarea calității în mod exhaustiv, atât la nivel de concept cât și de cuprindere a tuturor aspectelor de activitate a instituției. Astfel, elaborarea și implementarea unui sistem de management al calității devine un imperativ a evoluției Centrului de Excelență în termenii unui orizont strategic rezonabil. Un element cheie al sistemului de management al calității este Strategia de Evaluare Internă a Calității elaborată în cadrul Centrului de Excelență.

Principiile de bază ale acestei strategii se rezumă la următoarele:

1. Principiul omniprezenței autoevaluării, exprimat prin prezența mecanismelor de autoevaluare:

- în toată proiectarea și planificarea dezvoltării Centrului de Excelență;
- în implementarea acestor proiecte, programe, planuri și acțiuni;
- în funcționarea concretă zi cu zi a instituției noastre de învățământ;
- în evaluarea activității curente și a îndeplinirii scopurilor și obiectivelor propuse.

2. Similitudinea funcțională a evaluării interne și externe care trebuie să asigure, în primul rând, realizarea principalelor funcții ale evaluării – anume:

- îmbunătățirea calității curente – evaluarea trebuie să fie oportună, să împiedice apariția disfuncțiilor majore și, în același timp, să arate foarte clar ce a mers și ce nu în activitățile trecute;
- asigurarea feed-back-ului pentru grupurile semnificative de interes – rezultatele acțiunilor trebuie cunoscute de către elevi, părinți, cadre didactice, manageri, mediul de afaceri etc;
- revizuirea și optimizarea politicilor și strategiilor educaționale de la nivelul instituției pentru ca acestea să servească mai bine misiunii asumate.

3. Practicabilitatea și evitarea birocratizării, ceea ce presupune reducerea la minim a cantității de documente solicitate, iar procedurile de asigurare a calității nu vor fi separate de procedurile normale de dezvoltare instituțională și vor deveni parte integrantă a acestora.

4. Principiul consistenței dovezilor, care presupune că dovezile activităților concrete de management al calității la nivelul tuturor subsistemelor instituției (atât cele gestionate direct de CEIAC, cât și cele deținute de cadrele didactice ori de responsabili diverselor compartimente) vor avea următoarele calități:

- valide: dovezile sunt semnificative și susțin punctele tari sau punctele slabe identificate;
- cuantificabile: sunt folosiți indicatori de performanță interni și externi, sunt folosite atât cifre cât și procente și sunt clare fără ambiguități;
- actuale: dovezile sunt suficient de recente pentru a oferi o imagine precisă a situației la momentul scrierii raportului de autoevaluare;
- exacte: dovezile sunt atribuite unor surse identificate și verificabile.

5. Implicarea întregului personal, a elevilor și părinților în implementarea sistemului de management al calității.

Astfel, strategia este documentul care fixează, pe termen mediu, reperele generale ale acțiunilor de implementare la nivelul instituției de învățământ a sistemului de management al calității, în aria de competență și pe baza funcțiilor definite în cadrul normativ de funcționare.

Sistemul de Management al Calității IP CEEF include:

- identificarea proceselor necesare SMC (procesele de management al activităților, de asigurare a resurselor, de furnizare a serviciilor, de măsurare, analiză și îmbunătățire);
- determinarea criteriilor și a metodelor necesare prin care se asigură efectuarea și controlul acestor procese;
- asigurarea disponibilității resurselor și informațiilor necesare în vederea execuției și monitorizării acestor procese;
- monitorizarea, măsurarea și analiza proceselor.

VIZIUNEA CEEF: Prin valorizarea propriilor experiențe profesionale în colaborare și parteneriat cu toți factorii sociali implicați în educație și formare-profesională, IP CEEF va urmări menținerea poziției de instituție de învățământ performantă, care asigură formarea unui absolvent autonom, responsabil, competent profesional, ce corespunde standardelor de valori ale cetățeanului european.

Centrul de Excelență în Economie și Finanțe își propune ca performanțele profesionale, educative, artistice, sportive și de alt ordin, diplomele de bacalaureat și diplomele de studii profesionale postsecundare ce poartă marca CEEF să devină tot mai prestigioase, să se bucure de recunoaștere-

să fie preferate altor oferte-, atât în sistemul de învățământ universitar sau pe piața muncii, cât și în comunitatea locală, la nivelul național și internațional.

MISIUNEA CEEF este pregătirea specialiștilor cu caracter aplicativ pentru economia națională a Republicii Moldova. În acest context Centrul desfășoară activități educaționale care vizează pregătirea temeinică a specialiștilor de profil economic și informatic, conjugând această activitate cu educarea unor adevărați patrioți ai Statului Republica Moldova, prin îmbinarea armonioasă a propagării valorilor naționale, europene și general umane. Concomitent CEEF oferă posibilități și cetățenilor altor state de a fi instruiți în conformitate cu standardele educaționale de stat din Republica Moldova.

MISIUNEA CEIAC este de a coordona și oferi suport activităților din CEEF privind creșterea serviciilor oferite, prin implicarea personalului didactic și auxiliar, al elevilor și partenerilor sociali.

V. DIAGNOZA MEDIULUI DE ACTIVITATE

5.1 Analiza SWOT în raport cu mediul de activitate al Centrului

Compartimentul: Management și resurse umane

PUNCTE FORTE	PUNCTE SLABE
1. Resurse umane suficiente, atât pentru procesul educațional, cât și pentru activități aferente. 2. Sistemul de management relativ bine conturat, echipă managerială competentă. 3. Planul managerial la nivelul Centrului și la nivelul fiecărei subdiviziuni. 4. Utilizarea Sistemului Informațional de Management al Centrului în procesul educațional. 5. Contingent de elevi cu potențial înalt. 6. Cultura organizațională și climatul moral-psihologic fără deficiențe evidente. 7. Existența suportului normativ pentru contracararea fenomenelor negative cu referire la resursele umane (Codul deontologiei profesionale, Regulamentul intern, Comisia de etică profesională). 8. Ratingul anual al profesorilor și concursul "Profesorul anului" ca elemente motivaționale de activitate a cadrelor didactice. 9. Utilizarea IT în procesul managerial 10. Și-a început activitatea Comisia de Evaluare Internă și Asigurarea Calității (CEIAC)	1. Lipsa motivației suficiente pentru o activitate mai performantă a cadrelor didactice și restului angajaților. 2. Cultivare managerială insuficientă a cadrelor cu putere decizională. 3. Lipsa unui sistem de management instituționalizat al calității procesului educațional. 4. Implicarea formală a unor membri din echipa managerială în procesele de transformare a învățământului profesional tehnic postsecundar și de reorganizare a instituției. 5. Monitorizarea, controlul și evaluarea scăzută a activității unor subdiviziuni în vederea respectării standardelor de calitate. 6. Utilizarea IT în procesul managerial este sub nivelul exigențelor. 7. Manifestări de comportament neconform eticii profesionale. 8. Cultura organizațională în CEEF nu este instituționalizată. 9. Nu există un mecanism clar de activitate a CEIAC

OPORTUNITĂȚI	RISURI
1. Este conștientizată necesitatea elaborării și implementării sistemului de management al calității. 2. Sunt premise pentru consolidarea și formalizarea culturii organizaționale a Colegiului. 3. Aplicarea de-facto a Codului deontologiei profesionale prin activarea Comisiei de etică profesională. 4. Pot fi identificate resursele necesare consolidării suportului informatic al procesului de administrare. 5. Există posibilități de îmbunătățire a nivelului managerial al cadrelor de conducere prin cursuri și alte modalități de formare continuă. 6. Este prezentă tendința de perfecționare a cadrelor didactice prin susținerea gradelor didactice, studii de masterat și de doctorat. 7. Activitatea CEIAC poate fi îmbunătățită prin formări ale componenței și pârghii de motivare. 8. Fortificarea imaginii instituției prin obținerea statutului de Centru de excelență.	1. Eventuala reticență a unei părți a angajaților față de schimbările preconizate. 2. Fluctuația cadrelor, motivată de remunerarea insuficientă a muncii. 3. Perspectiva reducerii populației școlare și, respectiv, restrângerea contingentului de elevi/profesori. 4. Solicitări imperative de la organele ierarhic superioare de reducere a numărului de posturi administrative. 5. Noile state-tip de personal nu favorizează autonomia instituției. 6. Noul statut implică funcții și activități noi, suficient de laborioase, pentru Centru.

Compartimentul: Procesul educațional

PUNCTE FORTE	PUNCTE SLABE
1. Cadrul legislativ – normativ relativ bine structurat și aplicarea respectivă în Centru. 2. Curricula conformă cerințelor pentru Programe integrate de instruire. 3. Realizări vizibile la promovarea învățământului formativ-dezvoltativ. 4. Imagine favorabilă a instituției în exterior, grație calității și performanței, recunoscute prin evaluări externe. 5. Profesionalismul cadrelor didactice, confirmat prin grade didactice și manageriale. 6. Climatul moral – psihologic propice procesului instructiv-educativ. 7. Infrastructură suficientă desfășurării optime a procesului educațional. 8. Relații prodigioase de colaborare cu instituții de învățământ din țară și de peste hotare. 9. Aplicarea elementelor motivaționale pentru profesori și elevi (Regulamentul cu privire la criteriile de acordare și mărimea sporurilor, suplimentelor, premiilor și altor stimulări salariale angajaților, ratingul profesorilor, concursul „Profesorul anului”, panoul ”Mugurii performanței”, Cartea de onoare, Bursa CEEF).	1. Centralizarea excesivă a cadrului normativ al procesului educațional. 2. Posibilități financiare foarte reduse de susținere a activităților extracurriculare și de elaborare/editare a materialelor didactice (manuale, suport de curs etc). 3. Infrastructură insuficientă de promovare a IT în procesul educațional. 4. Colaborarea cu părinții este influențată negativ de migrația de muncă peste hotare. 5. Tehnologiile informaționale sunt utilizate în procesul educațional sub nivelul exigențelor moderne. 6. Mai persistă elemente ale învățământului reproductiv. 7. Sistemul de credite de studii nu este deplin valorificat. 8. Asigurarea curriculară a noilor specialități comportă un volum foarte mare de lucru.
OPORTUNITĂȚI	RISURI
1. Sunt posibilități de integrare în spațiul educațional european prin procesul Brugge-Copenhaga și proiecte educaționale bilaterale cu parteneri europeni, implementarea Cadrului Național al calificărilor, Creditelor de studii transferabile. 2. Se atestă clar tendința de modernizare a procesului educațional, acceptată de cadrele didactice și manageriale. 3. Pregătirea profesională a elevilor poate fi aprofundată prin extinderea rețelei de cursuri	1. Calitatea procesului educațional este afectată de curricula încărcată și suprasolicitarea elevilor. 2. Nu este certă implicarea mai plenară a agenților economici în instruirea practică a elevilor. 3. Perspectiva colaborărilor internaționale este puternic influențată de factorul administrativ.

optionale (CISCO, MICROSOFT etc.) și proiecte educaționale 4. Consolidarea suportului tehnic al învățământului formativ-dezvoltativ prin resurse proprii, inclusiv Fundația Centrului). 5. Aprofundarea aspectului aplicativ al instruirii prin consolidarea colaborării cu economia reală și utilizarea mai plenară a potențialului absolvenților Centrului. 6. Fructificarea oportunităților oferite de statutul de Centru de Excelență.	4. Politicile financiare și de salarizare pot influența negativ motivarea cadrelor didactice pentru procesul de modernizare a instruirii. 5. Elementul concurențial vizibil în domeniile de pregătire de resortul CEEF.
--	---

Compartimentul: Baza tehnico-materială și resursele financiare

PUNCTE FORTE	PUNCTE SLABE
1. Existența serviciului specializat pentru evidența și gestiunea resurselor materiale și financiare. 2. Baza tehnico-materială relativ suficientă. 3. Gestionarea eficientă a bugetului alocat. 4. Ponderea relativ mare a resurselor financiare proprii. 5. Amplasarea compactă a complexului Centrului. 6. Informatizarea relativă a procesului de gestiune material-financiară. 7. Infrastructura necesară procesului de instruire și administrare conformă cerințelor actuale. 8. Perspective de renovare și modernizare a infrastructurii prin proiectul de asistență tehnică a Uniunii Europene și proiectul cu Fondul de Eficiență Energetică.	1. Gradul înalt de uzură a anumitor elemente de infrastructură. 2. Suportul informatic al procesului de gestiune a resurselor material financiare nu corespunde integral cerințelor moderne. 3. Autonomia financiară insuficientă. 4. Anumite deficiențe de natură umană în activitatea contabilității. 5. Finanțare insuficientă. 6. Sistemul rigid de salarizare. 7. Constrângeri legislative în ce ține de administrarea veniturilor proprii ale instituției.
OPORTUNITĂȚI	RISURI
1. Utilizarea posibilităților de finanțare prin proiecte, granturi, sponsorizări.	1. Finanțarea insuficientă a reparațiilor și investițiilor capitale pune în pericol reînnoirea infrastructurii clădirilor Centrului.

2. Implicarea în susținerea materială și financiară a procesului educațional a Fundației CEEF.	2. Sistemul actual de salarizare nu contribuie la promovarea unei politici motivaționale coerente.
3. Extinderea autonomiei financiare prin noul sistem de finanțare „per capita”.	3. Reducerea populației școlare va influența negativ contingentul de elevi și veniturile proprii ale Centrului.
4. Informatizarea completă a activității Contabilității și serviciului administrativ-gospodăresc.	4. Păstrarea modalității actuale de stabilire a taxei de studii amenință stabilirea echilibrului între mărimea taxei și cheltuielile de studii.

Compartimentul: Asigurarea calității

PUNCTE FORTE	PUNCTE SLABE
1. Sistemul de control intern structurat și aplicat. 2. Activitatea Comisiei de Evaluare Internă și Asigurare a Calității lansată (în regim de pilotare). 3. Cel puțin două persoane formate în domeniul managementului calității. 4. Elemente de management a calității aplicate pe toate aspectele de activitate	1. Lipsa unui sistem de management al calității instituționalizat. 2. Activitatea CEIAC încă nu a acumulat experiența necesară. 3. Cultura calității la nivel de deziderat. 4. Antrenarea insuficientă a comunității profesorilor și elevilor în implementarea unui sistem de asigurare a calității. 5. Lipsa de experiență în elaborarea și aplicarea elementelor formale a managementului calității.
OPORTUNITĂȚI	RISURI
1. Posibilități de instruire a personalului în cadrul diverselor proiecte în sprijinul învățământului profesional. 2. Utilizarea eficientă a informației furnizată de ANACIP. 3. Avantajele oferite de existența cadrelor didactice specializate în predarea cursurilor de management. 4. Valorificarea posibilităților oferite de instituirea Secției calității în organigrama Centrului.	1. Reticența unei părți a personalului în raport cu exigențele managementului calității. 2. Dificultăți de constituire a culturii calității în instituție. 3. Dificultăți de identificare și antrenare a persoanelor potrivite în activitatea CEIAC. 4. Necoresponderea parametrilor de management al calității exigențelor de evaluare externă.

VI. POLITICA IP CEEF ÎN DOMENIUL CALITĂȚII

IP CEEF este o componentă a sistemului național de învățământ, care oferă programe de studii postsecundare de specialitate în domeniile de formare profesională Contabilitate și impozite, Finanțe, Activitate bancară și asigurări, Management și administrare, Crearea și administrarea bazelor de date și a rețelei informaționale și Elaborarea și analiza produselor program.

Misiunea de bază a IP CEEF este pregătirea specialiștilor cu caracter aplicativ pentru economia națională și sfera socială a Republicii Moldova. Astfel, IP CEEF oferă tinerilor servicii educaționale bazate pe responsabilitate, performanțe, egalitatea șanselor, la un înalt standard de calitate, pentru dezvoltarea valorilor umane și formarea competențelor profesionale care să corespundă cerințelor unei societăți democratice bazate pe cunoaștere.

IP CEEF își fundamentează activitatea, valorificând ideile cuprinse în principalele acte normative referitoare la domeniul educației din Republica Moldova.

Administrația IP CEEF stabilește și reactualizează atunci când este necesar politica referitoare la calitate. Aceasta trebuie să fie adecvată misiunii declarate a instituției, să conțină un angajament pentru satisfacerea cerințelor și pentru îmbunătățirea continuă a eficacității SMC, constituind un cadru adecvat pentru stabilirea obiectivelor calității. Ea trebuie cunoscută, înțeleasă și aplicată în întreaga instituție.

Politica și obiectivele calității au la bază obiectivele strategice înscrise în Planul managerial de dezvoltare a procesului educațional, precum și prevederile privind constituirea și dezvoltarea SMC în cadrul Centrului de Excelență.

Toate subdiviziunile IP CEEF contribuie la realizarea activităților specifice formării profesionale. IP CEEF își propune să creeze beneficiarilor săi o competență culturală în continuă îmbunătățire printr-un sistem de procese care tind către excelență.

VII. OBIECTIVELE STRATEGICE ALE SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

Orientarea generală privind calitatea în IP CEEF revine managementului de la cel mai înalt nivel. Obiectivele strategice privind calitatea, adecvate misiunii Centrului de Excelență, sunt elucidate în Strategia de Evaluare Internă a Calității a Centrului de Excelență prin următoarele:

- Construirea unui sistem intern de management al calității coerent și unitar.
- Fundamentarea managementului calității pe autoevaluare și pe dezvoltarea instituțională.
- Asigurarea transparenței sistemului intern de management al calității.
- Cointeresarea și asigurarea participării întregului personal, a elevilor și a părinților în implementarea sistemului calității în educație.

- Dezvoltarea unor strategii de parteneriat calitativ.
- Consolidarea sistemului de management al calității prin dezvoltarea și aplicarea procedurilor interne
- Realizarea unui climat socio-profesional afectiv.

Obiectivele strategice privind calitatea sunt reflectate pe domeniile strategice de dezvoltare a IP CEEF prevăzute în Planul managerial de organizare și desfășurare a procesului educațional.

Pentru fiecare obiectiv se stabilește termenul de executare, responsabilul și resursele necesare.

Conducătorii subdiviziunilor monitorizează realizarea obiectivelor în conformitate cu prevederile Planului managerial.

Planificarea SMC este efectuată în scopul îndeplinirii cerințelor legate de îmbunătățirea calității proceselor/serviciilor, precum și pentru integrarea SMC în sistemul de management strategic al IP CEEF și se bazează pe Planul managerial de organizare și desfășurare a procesului educațional în cadrul IP CEEF și Strategia de Evaluare Internă a Calității a Centrului de Excelență.

În cazul survenirii unor modificări în Sistemul de Management al Calității, Administrația Centrului sunt responsabili pentru introducerea modificărilor în documentația sistemului, în vederea menținerii integrității acestuia.

VIII. PROIECTAREA ȘI PLANIFICAREA ACTIVITĂȚILOR DE EVALUARE ȘI ASIGURARE A CALITĂȚII ÎN IP CEEF

Obiectiv strategic: **Construirea unui sistem intern de management al calității coerent și unitar.**

Obiective specifice	Acțiuni	Termen	Responsabili	Indicatori de performanță
Dezvoltarea culturii organizaționale a asigurării calității, ca parte a culturii organizaționale a instituției;	Instalarea standului Comisiei de evaluare și asigurare a calității în cadrul CEEF	Octombrie-Noiembrie 2017	Administrația CEEF Coordonatorul CEIAC	Standul instalat
	Instruirea în cadrul atelierelor de lucru a cadrelor implicate în procesul de management al calității.	Pe parcursul perioadei strategice	Administrația CEEF Șef secție SAC, șefi subdiviziuni	Număr mare de instruirii
Asigurarea participării tuturor actorilor importanți în procesul de constituire și asigurare a calității în IPT (elevi, părinți, cadre didactice, administrația, etc.);	Evaluarea opiniilor absolvenților CFBC cu privire la calitatea studiilor	Octombrie-Noiembrie 2017	Coordonatorul CEIAC	Chestionar realizat
	Evaluarea opiniilor angajatorilor cu privire la gradul de corelare a pregătirii profesionale a absolvenților cu cerințele angajatorilor .	Octombrie-Noiembrie 2017	Coordonatorul CEIAC	Chestionar realizat
	Analiza relației dintre programul de formare profesională și piața muncii și argumentarea necesităților pieței muncii în cadre la specialitățile din cadrul IP CEEF	2019-2020	Șef secție SAC, CEIAC	Raport realizat, prezentat la Consiliul profesoral

Obiectiv strategic: **Fundamentarea managementului calității pe autoevaluare și pe dezvoltarea instituțională.**

Instituționalizarea sistemului de management al calității în IP CEEF	Instituirea secției „Asigurarea calității”.	septembrie 2017	Director CEEF,	Secția Asigurarea calității funcțională
	Elaborarea Regulamentului privind organizarea și funcționarea secției „Asigurarea calității”.	Octombrie 2017	Director CEEF, Șef secție SAC	Regulament aprobat

	Demararea procesului de elaborare a procedurilor interne de asigurare a calității	septembrie 2017	Director CEEF, Șef secție SAC, șefi subdiviziuni	Proceduri elaborate și aprobate
	Elaborarea manualului calității IP CEEF	mai 2019	Director CEEF, Șef secție SAC	Manual elaborat și pus în aplicare
Autoevaluarea calității academice a programelor de formare profesională din IP CEEF	Aprecieră programelor de formare profesională, planurilor de învățământ, curricula pe discipline și altor produse curriculare	februarie 2019	Șefi catedre Șef secție SAC	Programe ajustate la Cadrul Național al Calificărilor
	Analiza asigurării cu suport curricular a programelor de formare profesională și a conformității acestuia cu competențele planificate	martie 2019	Șefi catedre Grupul de experți	Studiu și raport cu privire la suportul curricular al IP CEEF

Obiectiv strategic: Consolidarea sistemului de management al calității prin dezvoltarea și aplicarea procedurilor interne

Dezvoltarea unei culturi și a unei mentalități a calității la nivelul întregului personal	Actualizarea componenței comisiei de evaluare și asigurare a calității de la nivelul instituției	Anual în septembrie	șef secție SAC	Ordin aprobat cu privire la componența CEIAC
	Elaborarea Planurilor Operaționale ale secției Asigurarea calității și diseminarea obiectivelor planificate	Anual în septembrie	șef secție SAC	100%CEIAC constituită conform legislației în vigoare
	Participări la întâlnirile de lucru solicitate de ANACEC			Planul operațional elaborat și aprobat
	Diseminarea informației și experiență pentru personalul instituției, mediul extern	permanent	șef secție SAC	Min. 3 întâlniri de lucru în fiecare an
	Definitivarea procesului de elaborare a procedurilor interne pentru asigurarea calității	septembrie 2019	administrația CEEF șef secție SAC	Nomenclatorul procedurilor instituit

Evaluarea modului de aplicabilitate a procedurilor interne pentru asigurarea calității.	Demararea procesului de evaluare a modului de aplicabilitate a procedurilor interne de asigurare a calității	noiembrie 2018-mai 2019	Șef secție SAC Grupul de experți	Proceduri interne evaluate
	Revizuirea Regulamentului Deontologic și de Etică Profesională a instituției	decembrie 2018	Președintele Comisiei Deontologice CEIAC	Codul deontologic revizuit și prezentat la Consiliul profesoral
	Colectarea datelor statistice și de performanță necesare Raportului de autoevaluare	pe parcursul anului 2018-2019	CEIAC	
	Pregătirea raportului preliminar și a documentației de lucru (anexe) pentru acțiunea de evaluare a IP CEEF de către ANACEC	mai 2019	Directori adjuncți, Șef secție SAC	Raport realizat și prezentat în termen
Obiectiv strategic: Asigurarea transparenței sistemului intern de management al calității.				
Asigurarea transparenței informațiilor privind calitatea academică din IP CEEF	Aprecierea transparenței informației și deciziilor cu privire la activitatea IP CEEF	pe tot parcursul perioadei strategice	Șef secție Asigurarea Calității	IP CEEF asigură în totalitate transparența informației și a deciziilor cu privire la activitatea sa
	Publicarea pe pagina web a instituției a tuturor regulamentelor și procedurilor, pentru dezbateră în cadrul comunității academice și asigurarea accesului liber.	pe tot parcursul perioadei strategice	Șef secție Asigurarea Calității	Rubrica de domeniul completată
	Întocmirea raportului privind îndeplinirea planului operațional	anual în luna iunie	Șef secție Asigurarea Calității	Raport perfectat plasat pe pagina web a instituției
Promovarea continuă a imaginii instituției și asigurarea legăturii	Publicarea pe pagina web și rețelele de socializare a instituției a tuturor evenimentelor desfășurate în cadrul CEEF	pe tot parcursul perioadei strategice	Directori adjuncți Șef secție Asigurarea Calității Catedra Informatică	Transparența informației cu privire la activitatea instituției

dintre IP CEEF, presă și publicul larg	Actualizarea paginii web/rețelelor de socializare	pe tot parcursul perioadei strategice		
--	---	---------------------------------------	--	--

Obiectiv strategic: **Instituționalizarea și consolidarea sistemului de management al calității**

Promovarea continuă și instituționalizarea culturii calității la nivelul instituției	Realizarea ședințelor cu șefii catedrelor/subdiviziunilor în vederea implementării Sistemului de management al calității în cadrul IP CEEF	pe parcursul anului 2019-2020	SAC Membri CEIAC	Min. 3 întâlniri de lucru
	Renovarea panoului informativ „Sistemul de management al calității”	pe parcursul anului 2019-2020	SAC	Asigurarea transparenței informației cu privire la SMC
	Aprecieră gradului de satisfacție al angajaților	februarie 2020	SAC	80% din angajați vor răspunde la chestionar
	Instruirea personalului și elevilor în domeniul securității și sănătății în muncă	septembrie	Director adjunct în probleme de gospodărie SAC	Toți angajații noi vor participa la procesul de instruire
	Analiza funcționalității procedurilor interne de asigurare a calității	mai	SAC Membri CEIAC	Proceduri interne evaluate
	Evaluarea prestației cadrelor didactice de către elevi	anual decembrie-aprilie	SAC	Procedura internă PO.P-1 aplicată
	Activitate de formare cu profesorii în vederea aplicării procedurilor interne	2019-2020	SAC membri CEIAC	Instituționalizarea procedurilor interne
	Evaluarea gradului de informare a elevilor cu privire la acordarea burselor în cadrul IP CEEF	decembrie 2018	Șefi secții didactice	Analiza și sinteza informațiilor cu privire la acordarea burselor

Evaluarea prestației profesionale a cadrelor didactice în scopul sporirii eficienței serviciilor educaționale	Analiza implicării specialiștilor din sectorul real în procesul de instruire în cadrul programului de formare profesională	Noiembrie 2018	Membrii CEIAC, Șef secție cadre, șefi catedre	Prezentarea rezultatelor analizei efectuate
	Aprecierea eficienței planurilor de dezvoltare a personalului didactic.	Februarie 2019	Membrii CEIAC, director adjuncți pentru instruire și educație metodistul CEEF	Raport realizat și prezentat
	Analiza rezultatelor activității metodice a personalului didactic din perspectiva asigurării necesităților programului de formare profesională.	Martie 2019	Membrii CEIAC, metodistul CEEF	Raport realizat și prezentat
Obiectiv strategic: Dezvoltarea unor strategii de parteneriat calitativ				
Implementarea acordurilor de parteneriat cu agenții economici și actorii sociali în vederea modernizării și eficientizării procesului instructiv-educativ.	Analiza impactului parteneriatelor cu agenții economici și actorii sociali în desfășurarea procesului instructiv-educativ.	martie 2020	Director adjunct pentru instruire practică SAC	Realizarea și prezentarea rezultatelor analizei
Obiectiv strategic: Realizarea unui climat socio-profesional afectiv				
Dezvoltarea potențialului uman al instituției și	Elaborarea și implementarea unei Strategii de dezvoltare a personalului didactic	2019-2021	administrația CEEF șef secție SAC	Strategie elaborată și aprobată la Consiliul profesoral

asigurarea unui mediu favorabil de creștere profesională	Analiza calității serviciului de asistență psihologică în cadrul IP CEEF	2020-2021	șef secție SAC psihologul instituției	Raport elaborat prezentat la Consiliul de administrație /profesoral
---	--	-----------	---------------------------------------	---