

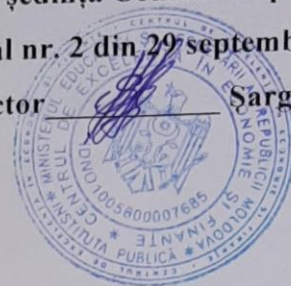
IP CENTRUL DE EXCELENȚĂ ÎN ECONOMIE ȘI FINANȚE

Aprobată:

la ședința Consiliului profesoral

Proces-verbal nr. 2 din 29 septembrie 2022

Director  **Sargo Aliona**



**STRATEGIA DE EVALUARE INTERNĂ ȘI ASIGURARE A CALITĂȚII ÎN IP CEEF
PENTRU PERIOADA 2022-2026**

Chișinău 2022

Grup de autori:

1. Șargo Aliona, director IP CEEF, dr. în științe economice, grad didactic superior
2. Botezatu Angela, director adjunct pentru instruire și educație IP CEEF, dr. în științe economice, grad didactic superior
3. Nagy Moldovan Ana, șef SAC, grad didactic I

Cuprins:

Lista abrevierilor	4
Cadrul normativ	5
I. Introducere	7
II. Situația actuală, probleme identificate	8
III. Obiectivele strategice ale evaluării interne și asigurării calității în IP CEEF..	12
IV. Politica de evaluare internă și asigurare a calității	13
V. Impactul proiectat	14
VI. Proiectarea și planificarea activităților de evaluare și asigurare a calității în IP CEEF.....	15

Lista abrevierilor

CEIAC	- Comisia de Evaluare Internă și Asigurare a Calității;
CSF	- Conducător structură funcțională;
FR	- Frecvență redusă;
IP CEEF	- Instituția Publică Centrul de Excelență în Economie și Finanțe;
IPT	- Învățământ Profesional Tehnic;
MEC	- Ministerul Educației și Cercetării al Republicii Moldova;
MC	- Managementul calității;
PDCA (Plan- DO Check- Act)	- Ciclul lui Deming: planificare, implementare, evaluare, revizuire;
SAC	- Secția de Asigurare a Calității;
SF	- Structură funcțională;
SMC	- Sistemul de Management al Calității.

Cadrul normativ

- Codul Educației al Republicii Moldova nr. 152, publicat la 24.10.2014 în Monitorul Oficial nr. 319-324, intrat în vigoare pe 23.11.2014;
- Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a Centrului de Excelență (ordinul ME nr.1158 din 04.12.2015, MO 13-19 din 22.01.2016), cu modificările ulterioare;
- Cadrul Național al Calificărilor în învățământul profesional tehnic (HG nr. 1016 din 23.11.2017), cu modificările ulterioare;
- Cadrul European al Calificărilor adoptat de Parlamentul European și Consiliu pe 22.05.2017, cu modificările ulterioare.
- Nomenclatorul domeniilor de formare profesională, al specialităților și calificărilor pentru învățământul profesional tehnic postsecundar și postsecundar nonterțiar (HG nr. 853 din 14.12.2015), cu modificare ulterioare;
- SM ISO 29990:2016 Servicii de educație formală și nonformală. Cerințe de bază pentru furnizorii de educație.
- Ghidul de evaluare externă a programelor de formare profesională în învățământul profesional tehnic, aprobat de Consiliul de Conducere al ANACEC, proces-verbal nr. 73 din 01.04.2022;
- Ghidul de evaluare externă a instituțiilor de învățământ profesional tehnic, aprobat de Consiliul de Conducere al ANACIP, proces-verbal nr. 9 din 23.06.2016;
- 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 de formare continuă (HG nr. 616 din 18.05.2016), cu modificările ulterioare;
- Ghidul Managementului Calității în învățământul profesional tehnic (Anexa 1, la Ordinul MECC nr. 609 din 19.12.2017);
- Ghidul de Autoevaluare. Asigurarea internă a calității în învățământul profesional tehnic din Republica Moldova (Anexa 2, la Ordinul MECC nr. 609 din 19.12.2017);
- Regulamentul-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 (ordinul ME nr.1205 din 16.12.2015), cu modificările ulterioare;
- 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 prin ordinul nr. 31b din 29.03.2019 cu modificările ulterioare;
- Manualul Calității IP CEEF, aprobat de Consiliul profesoral, proces-verbal nr. 6 din 04.04.2019;
- Nomenclatorul procedurilor interne de asigurare a calității, aprobate de Consiliul de administrație al IP CEEF în 26.03.2018;
- Regulamentul de organizare și funcționare a Secției de asigurare a calității, aprobat la Consiliul profesoral în 04.04. 2019, cu modificările ulterioare.

I. Introducere

Calitatea educației este o dimensiune fundamentală a învățământului profesional tehnic postsecundar și postsecundar nonterțiar din Republica Moldova. O educație de calitate este centrată pe cel ce învață, pe beneficiar, este orientată pe rezultate/finalități și formare de competențe profesionale, precum și pe nevoile de dezvoltare socială și economică a diverselor comunități. Asigurarea calității este parte a managementului calității, centrată pe furnizarea încrederii că cerințele față de calitate vor fi îndeplinite. Este un ansamblu de acțiuni de dezvoltare a capacității instituționale, de elaborare, planificare și implementare a programelor de formare profesională ce consolidează încrederea beneficiarilor că instituția furnizoare de educație îndeplinește standardele educaționale în conformitate cu misiunea asumată de aceasta. Îmbunătățirea performanțelor instituției furnizoare de servicii educaționale este posibilă prin evaluarea internă/autoevaluarea eficientă.

IP CEEF pledează pentru ideea că succesul unei instituții este în calitatea și eficiența serviciilor prestate.

Viziunea managerială este una prioritar orientată spre calitatea educației: *IP CEEF va deveni un ecosistem educațional în Republica Moldova unde beneficiarii, angajații și partenerii își mobilizează resursele, își împart experiența pentru a crea plus valoare pentru toți.*

Misiunea de bază a instituției este pregătirea specialiștilor cu caracter aplicativ pentru economia națională a Republicii Moldova. În acest context instituția 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 IP CEEF oferă posibilități și cetățenilor altor state de a fi instruiți în conformitate cu standardele educaționale de stat din Republica Moldova. Odată cu aprobarea Planului de dezvoltare strategică a IP CEEF 2021-2026 la nivel organizațional, instituția se orientează spre atingerea excelenței culturii calității.

Misiunea Secției de Asigurare a Calității, a CEIAC este de a consolida Sistemul Managementului Calității, de a coordona și a oferi suport structurilor funcționale din IP Centrul de Excelență în Economie și Finanțe vizând creșterea calității serviciilor oferite, prin implicarea personalului didactic și auxiliar, al elevilor și partenerilor sociali.

Strategia de evaluare internă și asigurare a calității în IP CEEF este document reglator, parte a documentației Sistemului de Management al Calității, formulată în concordanță cu viziunea, misiunea, valorile și obiectivele stipulate în Planul de dezvoltare strategică al IP Centrul de Excelență în Economie și Finanțe.

Strategia prevede realizarea scopului strategic, obiectivelor, direcțiilor, urmărind atingerea standardelor de calitate, unui management al calității eficient.

Strategia de evaluare internă și asigurare a calității 2022-2026 este elaborată în vederea atingerii țințelor strategice formulate în Planul managerial de organizare și desfășurare a procesului educațional în cadrul IP CEEF 2021-2026. Instituirea SMC, aprobarea Manualului calității, recunoașterea reușitelor în domeniul calității prin distincția „Cristalul calității” sunt succesele perioadei strategice anterioare care impun o consolidare și o continuitate. Evaluarea internă sistematică va contribui la rezolvarea de probleme care apar, va identifica corespunderea cu standardele de referință, tendințele din mediu educațional, precum și de a obține și menține

excelența instituției. La baza formulării de obiective, acțiuni stă analiza prin indicatori și tehnica SWOT, care au permis o evaluare a situației, a stabilirii opțiunilor și perspectivelor preocupării instituționale de inovare și îmbunătățire continuă a calității.

Strategia de evaluare internă și asigurare a calității este elaborată pe o perioadă de 5 ani, se propune a fi una flexibilă. În cazul survenirii unor modificări în Sistemul de Management al Calității, administrația instituției este responsabilă pentru introducerea modificărilor în documentația sistemului, în vederea menținerii integrității acestuia, precum și în ajustările strategice.

II. Situația actuală, probleme identificate

Obiectivele strategice ale evaluării interne a calității în perioada strategică 2017-2021 au fost realizate în majoritatea lor cu succes. A fost instituit Sistemul Managementului Calității, a fost fundamentată cultura calității.

În instituție asigurarea calității se bazează pe: normele/standardele/indicatorii/descriptorii naționali de referință. Din 2017 se aplică politica instituției cu privire la managementul calității ca parte a managementului instituțional; planul de dezvoltare strategică al instituției, planurile operaționale ale subdiviziunilor instituției sunt întocmite în vederea atingerii obiectivelor de îmbunătățire continuă a calității; există structura organizațională pentru managementul calității integrată în structura generală a instituției. În instituție funcționează din 2016 CEIAC ca organ de evaluare și control al calității educaționale, care din 2017 este parte a Secției de asigurare a calității. Regulamentul SAC reprezintă cadrul normativ de funcționare al subdiviziunii instituției. Manualul calității, procedurile și instrumentele asigură realizarea sarcinilor și a activităților necesare pentru atingerea obiectivelor propuse.

Indicatori de performanță înregistrați în perioada 2017-2021 sunt:

1. Asigurarea curriculară a programelor de formare profesională la specialitățile IP CEEF –478 curricula în conformitate cu cerințele și standardele educaționale:
 - Plan de învățământ 2016 – 417 curricula: CON -102 (inclusiv FR); IPF – 50; FA -54; FB – 54; PAA – 57; AAW – 50; PAP – 50.
 - Plan de învățământ 2018 (PAA) – 57 curricula.
 - Plan de învățământ 2020: AAW – 50 curricula, PAP - 50 curricula.
2. Evaluarea programelor de formare profesională de către formabili, absolvenți, angajatori și alți beneficiari prin proceduri interne cu aprecieri pozitive.
3. Inițierea și dezvoltarea procesului de mobilitate academică a elevilor și cadrelor didactice.
4. Implicarea durabilă a reprezentanților mediului de afaceri în procesul de formare profesională a specialiștilor: coordonare planuri de învățământ și curricula; președinți și membri ai comisiilor de calificare (36 persoane), coordonatori ai lucrărilor de diplomă (146 persoane), elaborare programe pentru examenele de calificare (6 persoane); activități de ghidare în carieră; stabilirea unor tradiții de feedback al angajatorilor cu privire la competențele elevilor/absolvenților instituției.
5. Alte reușite stabile sunt:
 - Competențele profesionale ale elevilor evaluate pe parcursul studiilor și în cadrul examenelor de calificare. Nota medie la examenele de calificare variază în limitele 7,49-7,90;

- Asigurarea socială a elevilor este determinată în primul rând de asigurarea cu spații de locuit (căminele). Elevii care solicită cazare în cămine sunt asigurați în proporție de 100%;
- Elevi sunt beneficiari ai burselor de studii (70% din numărul bugetarilor) sau ai burselor de merit, inclusiv bursa IP CEEF;
- Numărul partenerilor este în creștere etc.

Analiza indicatorilor de performanță ai instituției reflectă și anumite probleme cauzate de unele perturbații de mediu, ca exemplu:

1. Probleme cauzate de fenomenul reducerii numărului elevilor, inclusiv din cei admiși inițial. Anual în instituție sunt înmatriculați circa 400 elevi, până la anul IV rămân în instituție circa 90 % din contingentul de elevi admiși inițial. Numărul elevilor pe perioada de analiză 2017-2021, din diferite motive, are o dinamică negativă față de 2017, inclusiv la compartimentul % absolvenților din numărul celor admiși inițial.

Tabelul 2.1

Dinamica numărului de elevi în perioada 2017-2021

Nr. d/o	Anul	Total la data de 01.10 a fiecărui an	% elevilor față de anul 2017	Absolvenți la data de 01.07.	% absolvenților din nr. celor admiși inițial
1.	2017	1620	100	325	93
2.	2018	1579	97,47	368	97,4
3.	2019	1566	96,66	381	92,47
4.	2020	1544	95,31	380	88,79
5.	2021	1537	94,88	340*	87,18*

*Numărul elevilor la 01.10 al fiecărui an. Anul de referință anul 2017 începutul perioadei strategice

Sursa: în baza Raportului anual al activității educațional din 2017-2018, până 2019-2021 publicat pe <http://ceef.md/academic/managementul-calitatii/>

2. Indicatorul de performanță Rezultatele concursurilor/olimpiadelor/expozițiilor înregistrează o dinamică instabilă. Deși, în decursul perioadei 2018-2020 elevii au reușit la diferite competiții școlare să obțină un succes remarcabil, din cauza schimbărilor intervenite în perioada pandemică numărul acesta este într-o descreștere.

Tabelul 2.2

Rezultatele elevilor IP CEEF în concursuri/olimpiade/expoziții

Anul de studii	Numărul premiilor	Abaterea
2018-2019	83	-
2019-2020	88	+5
2020-2021	45	-43

Sursa: în baza Raportului anual al activității educațional din 2018-2019, până 2019-2021 publicat pe <http://ceef.md/academic/managementul-calitatii/>

3. O diminuare nesemnificativă cu circa 0,30 puncte este înregistrată în aprecierea de către absolvenți a diferitor activități în special cele teoretice față de 2017.

Tabelul 2.3

Scor atribuit de către absolvenți diverselor activități organizate în IP CEEF

Activitățile	Scor promoția (puncte)				
	2016	2017	2018	2019	2020
<i>Lecțiile teoretice</i>	4,2	4,3	4,3	3,8	3,95
<i>Lecții practice</i>	3,8	3,8	4,1	3,95	4,23
<i>Stagiile de instruire practică</i>	3,3	3,6	3,8	3,87	4,09
<i>Activități extradidactice</i>	3,5	3,5	4,2	3,42	3,79

Sursa: Raportul de urmărire a traseului profesional al absolvenților perioada 2016-2020

4. Un indicator al calității insuficient abordat în IP CEEF este mobilitatea academică. Mobilitatea academică contribuie la progresul elevilor și soluționarea necesităților beneficiarilor. Prin acțiunile de mobilitate, se consideră, că se îmbunătățește calitatea și relevanța studiilor, se consolidează cooperarea dintre instituții la nivel național și internațional, crește accesul transnațional la resursele educaționale, inclusiv, ale altor țări. Estimarea mobilității se realizează prin numărul acordurilor și actelor de mobilitate, Regulamentul intern cu privire la mobilitatea academică, analiza mobilității academice ale elevilor în cadrul programului de formare profesională. În IP CEEF înregistrarea acțiunilor de mobilitate se realizează sporadic, inconsecvent, cu o transparență ne valorizată.

Analiza SWOT a mediului intern și extern, prin reflectarea punctelor forte, slabe, oportunități și riscuri ale managementului calității în IP CEEF contribuie la jalonarea obiectivelor, direcțiilor și acțiunilor pentru strategia nouă de evaluare și asigurare a calității.

ANALIZA SWOT

PUNCTE FORTE	PUNCTE SLABE
<p>1. Un SMC instituționalizat, flexibil, dispune de toate elementele pentru a deveni funcțional în asigurarea calității. Manualul calității aprobat și aplicat.</p> <p>2. Diversificarea ofertei educaționale prin acreditarea programelor de formare profesională, formării profesionale continue de către ANACEC. Deținerea distincției „Cristalul Calității”.</p> <p>3. Infrastructură suficientă desfășurării optime a procesului educațional.</p> <p>4. Definitivarea unor obiective strategice corespunzătoare unui management al calității coerent și sistemic, cu tendință de atingere a unei excelențe în cultura calității.</p> <p>5. Personal didactic calificat, responsabil, care deține competente de asigurare a calității procesului educațional. Cadre didactice ale IP CEEF sunt experți ANACEC, competente în evaluarea externă a calității.</p> <p>6. Sistemul de management relativ bine conturat, echipă managerială tânără și competentă, angajată în implementarea politicii instituției cu privire la calitate.</p>	<p>1. Sincronizarea și coerența SMC incomplet armonizată. Racordarea lentă a documentelor SMC la schimbările mediului.</p> <p>2. O coordonare insuficientă între subdiviziunile instituției, dificultăți în perceperea atribuțiilor SAC.</p> <p>3. Birocratizarea procesului de colectare a dovezilor în cadrul procesului de autoevaluare. Suprapuneri în aplicare de chestionare, analize, rapoarte.</p> <p>4. Carențe în realizarea planului de îmbunătățire a calității la nivel de subdiviziuni ale instituției. Implementarea unor proceduri interne cu întârziere.</p> <p>5. Dinamica în scădere a unor indicatori de performanță a instituției.</p> <p>6. Manifestări episodice de comportament neconform eticii profesionale și de reticență față de sistemul managementului calității.</p>

<p>7. Membrii CEIAC parte a SAC sunt persoane responsabile și implicate în vederea asigurării calității serviciilor educaționale ale instituției.</p> <p>8. Curricula conformă cerințelor pentru programele de formare profesională. Realizări vizibile la promovarea învățământului axat pe competențe.</p> <p>9. Cadre didactice interesate în perfecționarea continuă prin participarea sistematică la activități de formare continuă.</p> <p>10. Implicarea beneficiarilor în procesul de luare a deciziilor, în procesul de autoevaluare.</p> <p>11. Existența relațiilor de colaborare și parteneriat cu instituții de învățământ din țară și de peste hotare, a parteneriatelor cu agenți economici și actori sociali în desfășurarea procesului instructiv-educativ.</p>	<p>7. Lipsa unei baze de date digitalizate a rezultatelor autoevaluării/evaluării interne.</p> <p>8. Colaborarea precară cu părinții, cu agenții economici, absolvenții instituției. Caracterul episodic al parteneriatelor educaționale.</p> <p>9. Motivare financiară insuficientă a personalului implicat în procedurile de evaluare internă.</p>
OPORTUNITĂȚI	RISCURI
<p>1. Existența posibilităților de formare continuă în domeniul managementului calității a cadrelor didactice și manageriale.</p> <p>2. Actualizarea sistematică a Curriculei și adaptarea la necesitățile beneficiarilor ca proces și produs.</p> <p>3. Fluxul de bune practici în asigurarea calității serviciilor educaționale prin proiecte educaționale cu parteneri europeni, proiecte de mobilitate academică.</p> <p>4. Transparență informațională la nivelul instituțiilor de învățământ profesional tehnic. Colaborarea intensă cu instituțiile profesional tehnice din țară cu privire la uniformizarea SMC.</p> <p>5. Acțiuni, activități, proiecte ale MEC, ANACEC și ale altor actori externi în organizarea mediului educațional (consorții educaționale, clustere, baze de practică etc.), susținere a aplicării managementului calității coerent și sincronizat la nivelul întregului sistem al învățământului profesional tehnic.</p> <p>6. Flexibilitate în remunerarea muncii oferită de autogestiunea financiară pentru motivarea financiară cu privire la creșterea performanței și calității serviciilor. Posibilități de finanțare prin proiecte, granturi, sponsorizări în vederea îmbunătățirii calității serviciilor educaționale.</p> <p>7. Creșterea interesului mediului extern pentru îmbunătățirea serviciilor educaționale, a motivației pentru activități instructiv-educative.</p> <p>8. Posibilitatea acreditării programelor de formare profesională noi.</p>	<p>1. Centralizarea excesivă a cadrului normativ al procesului educațional.</p> <p>2. Modificările legislative, schimbări în cadrul normativ.</p> <p>3. Insuficiența mijloacelor bugetare alocate pentru realizarea programelor de dezvoltare instituțională în rezultatul situației economice precare a statului.</p> <p>4. Declinul demografic. Reducerea numărului de elevi/profesori.</p> <p>5. Lipsa mijloacelor relevante de motivare a cadrelor didactice. Fluctuația cadrelor motivată de remunerarea insuficientă a muncii.</p> <p>6. Creșterea numărului ofertelor de studii la instituțiile de învățământ de peste hotare.</p> <p>7. Implicarea slabă a agenților economici în calitate de parteneri în procesul educațional. Lipsa cadrului normativ de reglementare a parteneriatului între agenții economici și instituțiile de învățământ.</p> <p>8. Creșterea concurenței pe piața serviciilor educaționale din partea altor instituții de învățământ tehnic, din partea liceelor în proces de reformare, precum și a programelor de recunoaștere a calificărilor la locul de muncă.</p>

9. Circuitul de idei și realizări eficiente stabilit din raporturile de parteneriat cu instituțiile profesional tehnice autohtone și ANACEC.	
--	--

III. Obiectivele strategice ale evaluării interne și asigurării calității în IP CEEF

IP CEEF în Planul de dezvoltare strategică al IP CEEF pentru perioada 2021-2026 a trasat realizarea unor noi obiective strategice generale și specifice privind calitatea. Ținta strategică a IP CEEF în domeniul managementului calității este: **Asigurarea excelenței în educație prin consolidarea culturii calității.**

În vederea atingerii țintei în domeniul managementului calității sunt formulate obiective strategice ale evaluării interne și asigurării calității pentru perioada 2022-2026:

Obiectiv strategic 1. Dezvoltarea, pe parcursul perioadei strategice 2022-2026, a managementului instituțional în domeniul calității, a culturii calității prin aplicarea pleneră a prevederilor Manualului calității și implicarea tuturor actanților.

Obiectiv specific 1.1. Creșterea sensibilizării angajaților pentru aplicarea SMC pe parcursul perioadei strategice.

Obiectiv specific 1.2. Preîntâmpinarea fenomenului absenteism și abandon școlar cauzat de factori de risc prin acțiuni metodice efective și consecvente.

Obiectiv specific 1.3. Consolidarea sistemului consultativ cu actanții în vederea percepției feedback-ului ca ceva util pentru grupul de interes și a îmbunătăți serviciile educaționale.

Obiectiv specific 1.4. Dezvoltarea/perfecționarea sistematică a procedurilor SMC în conformitate cu schimbările legislative sau a mediului academic și social național/internațional.

Obiectiv strategic 2. Sporirea eficienței educaționale în conformitate cu standardele naționale de referință și racordarea la standarde educaționale europene.

Obiectiv specific 2.1. Focalizarea autoevaluării calității academice în vederea îmbunătățirii indicatorilor de performanță a proceselor și produselor serviciilor educaționale.

Obiectiv specific 2.2. Crearea unei baze de date pe program de formare profesională pentru o monitorizare stabilă și flexibilitate decizională ridicată.

Obiectiv specific 2.3. Dezvoltarea climatului socio-profesional afectiv prin sporirea competențelor profesionale ale cadrelor didactice și orientarea spre schimbări pozitive în instituție.

Obiectiv specific 2.4. Autoevaluarea calității academice a programelor de formare profesională în vederea asigurării corespunderii ofertei educaționale cu nevoile părților interesate și creșterea nivelului de pregătire a absolvenților instituției pentru piața muncii.

Obiectiv strategic 3. Asigurarea transparenței sistemului intern de management al calității în vederea creșterii încrederii beneficiarilor și a actorilor sociali.

Obiectiv specific 3.1. Asigurarea transparenței informațiilor privind calitatea serviciilor educaționale prin utilizarea tuturor oportunităților externe și infrastructurii informaționale interne a instituției.

Obiectiv specific 3.2. Promovarea continuă a instituției și asigurarea legăturii dintre IP CEEF și publicul larg.

Obiectiv strategic 4. Eficientizarea procesului de formare a parteneriatelor calitative în vederea sporiri calității programelor de formare profesională.

Obiectiv specific 4.1. Implementarea acordurilor de parteneriat cu agenții economici și actorii sociali în vederea modernizării și eficientizării procesului instructiv-educativ.

Obiectiv specific 4.2. Folosirea oportunităților pentru schimb de experiență la nivelul aplicării SMC în instituțiile profesionale tehnice din RM și străinătate.

Obiectiv strategic 5. Reacreditarea programelor de formare profesională în perioada prestabilită.

Obiectiv specific 5.1. Monitorizarea acțiunilor corective formulate de experții pentru programele de formare profesională acreditate în vederea îmbunătățirii serviciilor educaționale.

Obiectiv specific 5.2. Planificarea și organizarea procedurii de acreditare conform programului de acreditare.

Planificarea SMC este efectuată în scopul îndeplinirii cerințelor de îmbunătățire a calității proceselor/serviciilor, parte componentă a managementului strategic al IP CEEF.

IV. Politica de evaluare internă și asigurare a calității

Politica în domeniul calității a IP CEEF este stipulată în Manualul calității. IP CEEF, ca parte componentă a sistemului național de învățământ, își fundamentează activitatea, valorificând ideile cuprinse în principalele acte normative referitoare la domeniul educației din Republica Moldova, oferă programe de studii postsecundare de specialitate. Administrația IP CEEF stabilește și reactualizează, atunci când este necesar, politica referitoare la calitate, adecvat misiunii declarate a instituției, a angajamentului pentru satisfacerea cerințelor beneficiarilor și a actorilor sociali, corespunzătoare unei societăți democratice bazate pe cunoaștere. Politica trebuie cunoscută, înțeleasă și aplicată în întreaga instituție.

Managementul calității în IP CEEF urmează ciclul PDCA, a etapelor procesului de asigurare a calității. Evaluarea și auditul calității se efectuează în vederea îmbunătățirii continue, urmând principiile și valorile instituției, obiectivele strategice formulate în Planul strategic de dezvoltare a IP CEEF, Manualul calității și Strategia de evaluare internă și asigurare a calității.

Domeniile de intervenție pentru evaluarea internă a calității sunt stabilite conform articolului 65 al Codului educației:

- a) Capacitatea instituțională;
- b) Eficiența educațională, inclusiv rezultatele școlare;
- c) Calitatea programelor de formare profesională;
- d) Managementul instituțional al calității;
- e) Concordanța dintre evaluarea internă și situația reală.

Direcțiile de acțiune sunt:

- a) Abordarea evaluării interne a calității ca proces sistematic și progresiv. Procesul asigurării interne a calității se realizează urmând traseul: diagnostică performanței, culegerea de date, informații, stabilirea țintelor de îmbunătățire, elaborare de plan de acțiuni, schimbări, formulare de obiective, ameliorare a situației, implementarea SMC, culegere de dovezi, monitorizare, evaluare, plan de îmbunătățire. Argumentarea se va face prin date.
- b) Gândire bazată pe prevenirea riscului – acțiuni preventive. Unul dintre scopurile SMC este de a acționa în direcția prevenirii unor rezultate nedorite negative, orientarea către beneficiar și spre proces.

- c) Îmbunătățirea continuă este asigurată prin sugestiile propuse de personal. Implicarea întregului personal. Vor fi identificate soluții. Îmbunătățirea pe termen lung este preferabilă celei pe termen scurt.

Procedurile de evaluare a calității sunt cele stipulate în SMC orientate către:

- a) Selectarea domeniului/standardului;
- b) Diagnoza nivelului de realizare;
- c) Judecarea nivelului de realizare;
- d) Identificarea punctelor slabe și țințelor pentru intervenție de remediere/dezvoltare;
- e) Desfășurarea activităților de dezvoltare/optimizare/remediere;
- f) Reaplicarea instrumentului de evaluare.

Criteriile și indicatorii de performanță sunt stabilite în dependență de specificul evaluării calității programului de studiu/formare profesională și de misiunea și viziunea instituției, reflectate în standardele de referință naționale, inițiativele la nivel național, politicile la nivel național, planurile regionale și locale de dezvoltare a învățământului și economiei. Rezultatele evaluării, analiza efectuată sunt validate prin dovezile colectate din 3 surse, comparate cu datele precedente, cu alte instituții similare pe plan local și internațional. Dovezile valide sunt:

- *Cuantificabile*: reflectate prin cifre, procente, fără ambiguități;
- *Suficiente*: verificabile prin triangulație, dovezi din 3 surse;
- *Actuale*: recente, pentru a oferi o imagine precisă a situației.
- *Exacte*: posibil de a fi verificate.

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

V. Impactul proiectat

Strategia de evaluare internă și asigurare a calității în IP CEEF va avea un impact calitativ și cantitativ direct asupra durabilității și sustenabilității instituției la nivel național, creșterii încrederii și satisfacției beneficiarilor și mediului în serviciile educaționale. Ca urmare va asigura:

- un management modern axat pe standardele educaționale naționale de calitate, îmbunătățire a calității, schimbare și inovație, cultură a calității;
- corespunderea ofertei educaționale cu nevoile părților interesate, creșterea nivelului de pregătire al absolvenților instituției pentru piața muncii;
- demonstrarea eficienței financiare și oferirea de valoare în schimbul banilor;
- creșterea și intensificarea parteneriatelor educaționale de calitate.

Realizarea obiectivelor strategice va fortifica prestigiul și notorietatea IP CEEF prin eficientizarea activității, precum și creșterea încrederii beneficiarilor.

Riscurile de implementare sunt cele generate de schimbările cadrului normativ, modificările demografice, a problemelor geopolitice și pandemice care nu pot să fie diminuate decât prin ajustări a obiectivelor, acțiunilor și instrumentelor la nivel managerial al instituției. Riscurile de implementare a strategiei la nivelul instituției pe moment nu pot fi identificate și considerăm nenotorii datorită prevalării punctelor tari ale instituției.

VI. Proiectarea și planificarea activităților de evaluare și asigurare a calității în IP CEEF

Obiectiv strategic 1. Dezvoltarea, pe parcursul perioadei strategice 2022-2026, a managementului instituțional în domeniul calității, a culturii calității prin aplicarea plenară a prevederilor Manualului calității și implicarea tuturor actanților.					
Obiective specifice	Acțiuni	Termen	Responsabili	Resurse	Indicatori
1.1. Creșterea sensibilizării angajaților pentru aplicarea SMC pe parcursul perioadei strategice.	1. Evaluarea gradului de utilizare a procedurilor de către cadrele didactice, subdiviziunile instituției.	2022-2023	Membrii CEIAC, șef secție SAC	Instrumente SMC IP CEEF	Număr de chestionare, raport prezentat, plan de îmbunătățire realizat
	2. Informarea periodică a cadrelor didactice cu privire la procedurile interne. Instituirea zilei SAC în cadrul subdiviziunilor.	Pe parcursul perioadei strategice	Administrația IP CEEF, membrii CEIAC, șef SAC	Materiale informative elaborate, nomenclatorul procedurilor IP CEEF	Cadre didactice informate
	3. Organizarea activităților de follow-up post-evaluare.	Pe parcursul perioadei strategice	Șef secție, șefii subdiviziunilor	Planurile de îmbunătățire, instrumente SMC	Activități organizate
	4. Aprecierea gradului de implementare a Strategiei de dezvoltare a personalului 2021-2026.	2024-2025	Administrația IP CEEF, șef SAC	Matricea monitorizării	Raport realizat, prezentat Consiliului de administrație
	5. Implicarea personalului în activități de stabilire a nevoilor beneficiarilor, a gradului de satisfacție a angajatorilor.	Pe parcursul perioadei strategice	Administrația IP CEEF, cadrele didactice, șef SAC	Instrumente SMC, procedura de autoevaluare a cadrului didactic.	Personal implicat
	6. Evaluarea impactului instrumentelor SMC asupra climatului instituțional din IP CEEF.	Conform matricei procedurilor	Membrii CEIAC, șef SAC	Instrumente SMC	Raport elaborat și prezentat

1.2. Preîntâmpinarea fenomenului absentism și abandon școlar cauzat de factori de risc prin acțiuni metodice efective și consecvente.	1. Evaluarea aplicării procedurilor cu privire la fraude, abuzuri, reclamații din cadrul SMC al instituției.	Conform matricei sondajelor	Șef SAC	Materialele evaluării	Activități realizate, feedback colectat
	2. Analiza factorilor de abandon, a situațiilor de risc.	Pe parcursul perioadei strategice	Administrația IP CEEF, subdiviziunile	Instrumente SMC	Mediu evaluat, raport elaborat
	3. Organizarea activităților de determinare a bunelor practici pentru preîntâmpinarea situațiilor de risc.	Pe parcursul perioadei strategice, conform unui orar	Catedre, șef SAC	Materialele activităților, agenda ședinței	Activități realizate
	4. Revizuirea Regulamentului de etică și codului deontologic al IP CEEF.	Pe parcursul perioadei strategice	Administrația IP CEEF, diriginți, profesori, șef SAC	Materialele activităților, agenda ședinței	Regulament revizuit în conformitate cu prevederile legislației în vigoare
	5. Planificarea și aplicarea instrumentelor de îmbunătățire a indicatorului cu privire la fenomenul abandonul și absentismul în IP CEEF.	Pe parcursul perioadei strategice	Administrația IP CEEF	Documente de referință MEC, bune practici, recomandările psihologului	Plan de îmbunătățire realizat
1.3. Consolidarea sistemului consultativ cu actanții în vederea percepției feedback-ului ca ceva util pentru grupul de interes și a îmbunătăți serviciile educaționale.	1. Extinderea practicilor de implicare a beneficiarilor, angajatorilor în cadrul evaluării.	Pe parcursul perioadei strategice	Administrația IP CEEF, membrii CEIAC	Instrumente SMC	Număr de elevi, absolvenți, părinți, angajatori implicați în evaluare internă în creștere cu 10 % anual
	2. Implicarea beneficiarilor în elaborarea planurilor de îmbunătățire a serviciilor, proceselor, produselor educaționale.	Pe parcursul perioadei strategice	SAC, șefii subdiviziunilor IP CEEF	Documente SMC	Persoane implicate

	3. Valorificarea propunerilor pentru optimizarea, dezvoltarea instituției din cadrul colectării feedback-ului.	Pe parcursul perioadei strategice	Administrația IP CEEF	Chestionare, interviuri, avize	Propuneri valorificate
1.4. Dezvoltarea /perfecționarea sistematică a procedurilor SMC în conformitate cu schimbările legislative sau a mediului academic și social național/internațional.	1. Planificarea și realizarea programului operațional al SAC.	Anual	Șef SAC	Cadrul normativ al managementului calității	Obiective realizate
	2. Evaluarea și actualizarea periodică a procedurilor SMC.	În dependență de necesitate	Șef responsabilii nominalizați SAC,	Procedurile SMC	Proceduri racordate la schimbări.
	3. Auditul intern al managementului calității.	La sfârșitul fiecărui an de studiu	Șef Administrația instituției SAC,	Instrumente de evaluare specifice SMC	Obiective ajustate la schimbările de mediu
Obiectiv strategic 2. Sporirea eficienței educaționale în conformitate cu standardele naționale de referință și racordarea la standarde educaționale europene.					
2.1. Focalizarea autoevaluării calității academice în vederea îmbunătățirii indicatorilor de performanță a proceselor și produselor serviciilor educaționale.	1. Evaluarea periodică în dependență de domeniul de intervenție conform standardelor naționale de referință.	Anual	CEIAC, șef SAC	Standardele naționale de referință	Acumularea statistică cu privire la indicatorii de performanță, plan de îmbunătățire elaborat
	2. Monitorizarea realizării planurilor de îmbunătățire.	Anual	Administrația IP CEEF, Șef SAC	Plan de îmbunătățire a subdiviziunilor, personalului	plan realizat plenar
	3. Realizarea studiilor comparative pentru fiecare standard și indicator de performanță vizând competitivitatea cu instituții similare.	Pe parcursul perioadei strategice	Membrii CEIAC, șef SAC	Materiale publicate, chestionare, raport de autoevaluare etc.	Rezultate îmbunătățite
	4. Evaluarea circulației documentelor pe verticală, pe orizontală.	Pe parcursul perioadei strategice	Administrația IP CEEF	Procedurile interne, fișa postului etc.	Rezultate îmbunătățite

2.2. Crearea unei baze de date pe program de formare profesională pentru o monitorizare stabilă și flexibilitate decizională.	1. Crearea bazei de date pe program.	Pe parcursul perioadei strategice	Administrația CEEF, subdiviziunile	IP	Instrumente TIC accesibile	Baza de date întocmită și periodic actualizată
	2. Colectarea sistematică de informații și dovezi cu privire la participarea, achizițiile elevilor, orientarea/ghidarea în carieră a elevilor, inserția absolvenților pe piața muncii.	Pe parcursul perioadei strategice conform matricei stabilite	Administrația CEEF, SAC	IP	Instrumente SMC	Diseminarea informației, dovezi valide
	3. Raportarea sistematică a autoevaluării proceselor interne (activitatea de planificare, managementul resurselor umane, procese de predare, produsul finit, stagiile de practică).	Pe parcursul perioadei strategice	Administrația CEEF, șef SAC	IP	Materialele activității autoevaluare	de Raport realizat
2.3. Dezvoltarea climatului socio-profesional afectiv prin sporirea competențelor profesionale ale cadrelor didactice și orientarea spre schimbări pozitive în instituție.	1. Stabilirea gradului de realizare a strategiei/planurilor ce vizează dezvoltarea personalului instituției.	Pe parcursul perioadei strategice	Administrația CEEF, șef SAC	IP	Invitație, anunțuri, agenda evenimentelor	Plan de îmbunătățire elaborat
	2. Analiza calității serviciului de asistență psihologică.	Anual	Șef psihologul	SAC,	Raport elaborat	Obiective realizate
	3. Analiza rezultatelor aplicării Strategiei/ planurilor activității metodice din perspectiva necesarului programului de formare profesională.	2023-2024	Membrii metodistul	CEIAC,	Materialele activității metodice	Raport realizat
	4. Analiza implicării specialiștilor din sectorul real în procesul de instruire în cadrul programului de formare profesională.	Noiembrie 2022	Membrii șef SAC	CEIAC,	Datele statistice, documentele din arhiva instituției, din secția Personal	Prezentarea rezultatelor analizei
2.4. Autoevaluarea calității academice a programelor de	1. Aprecieră programelor de formare profesională, planurilor de învățământ, curricula și alte produse curriculare.	Februarie 2024	Șef catedre, șef secție SAC	Șef	Referințe metodice, planuri de învățământ, curricula	Programe ajustate

<i>formare profesională în vederea asigurării corespunderii ofertei educaționale cu nevoile părților interesate și creșterea nivelului de pregătire a absolvenților instituției pentru piața muncii.</i>	2. Analiza suportului curricular.	Martie 2024	Grupul de experți	Baza de date a suportului. Resursele RED ale instituției	Raport prezentat
	3. Analiza relației dintre programul de formare profesională și piața muncii.	2023-2024	Șef SAC, membrii CEIAC	Instrumente SMC	Raport prezentat la Consiliul profesoral
Obiectiv strategic 3. Asigurarea transparenței sistemului intern de management al calității în vederea creșterii încrederii beneficiarilor și a actorilor sociali.					
3.1. Asigurarea transparenței informațiilor privind calitatea serviciilor educaționale prin utilizarea tuturor oportunităților externe și infrastructurii informaționale interne ale instituției.	1. Publicarea informațiilor de interes public pe pagina web și alte forme de informare.	Pe parcursul perioadei strategice	Administrația IP CEEF, șef SAC	Agenda de activități, cadrul normativ	Parteneriate încheiate, activități realizate
	2. Aprecierea transparenței informaționale și deciziilor cu privire la activitatea IP CEEF.	Pe parcursul perioadei strategice	Administrația IP CEEF, șef SAC	Pagina web a instituției, avizierul instituției, rețele de socializare etc.	Raport prezentat
	3. Actualizarea sistematică a avizierelor subdiviziunilor și paginii web IP CEEF.	Pe parcursul perioadei strategice	Șefii subdiviziunilor, șef SAC	Avizierele IP CEEF, pagina web	Informație actualizată
	4. Întocmirea raportului privind îndeplinirea planului operațional.	Anual	Șefii subdiviziunilor, șef SAC	Dovezi de realizare	Raport prezentat, raport plasat pe pagina web
3.2. Promovarea continuă a instituției și asigurarea legăturii	1. Actualizarea periodică a paginii web și altor forme de informare cu scop de promovare.	Pe parcursul perioadei strategice	Subdiviziunile IP CEEF, șef SAC	Agendele evenimentelor, SIME	Informație actualizată

<i>dintre IP CEEF și publicul larg.</i>	2. Valorificarea boxei <i>Sugestii și recomandării</i> de pe pagina web.	Pe parcursul perioadei strategice	Subdiviziunile IP CEEF, șef SAC	Scrisori, întrebări online	Răspuns prompt
Obiectiv strategic 4. Eficientizarea procesului de formare a parteneriatelor calitative în vederea sporirii calității programelor de formare profesională.					
4.1. Implementarea acordurilor de parteneriat cu agenții economici și actorii sociali în vederea modernizării și eficientizării procesului instructiv-educativ.	1. Aprecierea impactului instrumentelor manageriale pentru parteneriate necesare domeniilor de dezvoltare a instituției.	Noiembrie 2022	Administrația IP CEEF, șef SAC	Standardele de referință a calității, acordurile de parteneriat	Informație valorificată
	2. Elaborarea de măsuri pentru îmbunătățirea feedback-ului și intensificării relațiilor de parteneriat.	2022-2023	Șef SAC, administrația IP CEEF	Cadru normativ, agendă de activități	Măsuri planificate, feedback îmbunătățit
4.2. Folosirea oportunităților pentru schimb de experiență la nivelul aplicării SMC în instituțiile profesionale tehnice din RM și străinătate.	1. Stabilirea modalităților de participare la programele tip Erasmus+ VET etc., de mobilitate, schimb de experiență necesare pentru dezvoltarea programelor de formare. Încheiere de consorții cu alte instituții.	Pe parcursul perioadei strategice	Administrația IP CEEF, șef SAC	Informații publice, consultări sistematice cu agențiile naționale ale programelor pentru mobilitate	Raport prezentat
	2. Aplicarea/organizarea de evenimente pentru participarea la activitățile cu privire la managementul calității organizate de instituțiile profesionale tehnice.	Pe parcursul perioadei strategice	Administrația IP CEEF, șef SAC	Anunțuri publicate, invitații	Bune practici valorificate
Obiectiv strategic 5. Reacreditarea programelor de formare profesională în perioada prestabilită.					
5.1. Monitorizarea acțiunilor corective formulate de experții pentru programele de formare profesională acreditate în vederea	1. Evaluarea gradului de realizare a Planurilor de măsuri de îmbunătățire în conformitate cu recomandările formulate de membrii Comisiei de evaluare externă, cu prevederi, responsabili și termene de realizare.	Perioada de acreditare	Administrația IP CEEF, șef SAC	Documentele reglatorii	Plan de măsuri realizat

<i>îmbunătățirii serviciilor educaționale.</i>	2. Elaborarea unui Raport privind implementarea planului de acțiuni corective.	Perioada de acreditare	Administrația IP CEEF, șef SAC	Documentele reglatorii	Raport prezentat
	3. Participarea la ședințele ANACEC cu privire la organizarea dosarului informațional și acreditare.	Perioada de acreditare	Membrii comisiei interne de acreditare	Anunțuri, comunicări	Instrucțiuni ANACEC îndeplinite
<i>5.2. Organizarea procedurii de acreditare conform programului de acreditare.</i>	1. Generarea demersului de acreditare externă.	Perioada de acreditare	Administrația IP CEEF, șef SAC	Cadru normativ pentru evaluarea externă, surse financiare IP CEEF	Cerere realizată. Documente prezentate
	2. Organizarea ședințelor cu ANACEC și facilitarea activității comisiei ANACEC în procesul de evaluare externă.	Perioada de acreditare	Membrii comisiei interne de acreditare	Agenda comisiei de evaluare externă ANACEC	Activități desfășurate conform agendei