

LICEUL TEHNOLOGIC „NICOLAE TECLU” COPȘA MICĂ	MANUALUL CALITĂȚII	EDIȚIA 1	Revizia 0
			Aprobat în ședința Consiliului de Administrație din data de 03.09.2015

LICEUL TEHNOLOGIC „NICOLAE TECLU”

Adresa: Str. Șos Sibiului, nr. 61, Copșa Mică, telefon 0269-840147; fax 0269-840532

MANUALUL CALITĂȚII

Ediția 1

Revizia 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Manualul este elaborat conform standardului de referință
SR EN ISO 9001:2001 - „SISTEME DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII - CERINȚE”

Copie controlată

Exemplar nr. 1

Posesor CEAC

Acest document este proprietatea Liceului Tehnologic „Nicolae Teclu”. Reproducerea sau utilizarea parțială sau totală a documentului este interzisă fără acordul scris al proprietarului. Acest document a fost elaborat numai pentru uz intern.

CUPRINS

LICEUL TEHNOLOGIC „NICOLAE TECLU” COPȘA MICĂ	MANUALUL CALITĂȚII	EDIȚIA 1	Revizia 0
			Aprobat în ședința Consiliului de Administrație din data de 03.09.2015

I. Prezentarea Liceului Tehnologic „NICOLAE TECLU” ".....	4
II. Manualul calității.....	9
1. Scop și domeniu de aplicare a manualului calității.....	9
1.1. Scop	9
1.2. Domeniul de aplicare.....	9
2. Documente de referință.....	9
3. Termeni, definiții și abrevieri	10
3.1. Termeni și definiții	10
3.2. Abrevieri.....	10
4. Sistemul de management al calității.....	11
4.1. Cerințe generale.....	11
4.2. Cerințe referitoare la documentație.....	10
4.2.1. Generalități	12
4.2.2. Controlul Manualului calității	12
5. Responsabilitatea managementului	13
5.1. Angajamentul managementului	13
5.2. Orientare către client	14
5.3. Politica referitoare la calitate.....	14
5.4. Planificare	15
5.4.1. Obiectivele calității.....	15
5.5. Responsabilitate, autoritate și comunicare.....	15
5.5.1. Responsabilitate și autoritate.....	15
5.5.2. Reprezentantul managementului	15
5.5.3. Comunicarea internă.....	16
5.6. Analiza efectuată de management.....	16
5.6.1. Generalități	16
5.6.2. Elemente de intrare ale analizei.....	16
5.6.3. Elemente de ieșire ale analizei.....	17
6. Managementul resurselor	17
6.1. Asigurarea resurselor	17
6.2. Asigurarea resurselor umane.....	17
6.2.1. Generalități	17
6.2.2. Competență, conștientizare și instruire.....	17
6.3. Asigurarea infrastructurii	17
6.4. Asigurarea mediului de lucru.....	17
7. Realizarea produsului.....	17
7.1. Planificarea	17
7.2. Procese referitoare la relația cu clientul.....	17
7.3. Aprovizionare	18
7.3.1. Procesul de aprovizionare cu materiale	18
7.3.2. Procesul de achiziție publicații	18
7.4. Producție și procese suport	18
7.4.1. Controlul procesului de învățământ.....	18
7.4.2. Validarea procesului didactic	18
7.4.3. Identificare și trasabilitate	18
7.5. Controlul proceselor suport.....	18

LICEUL TEHNOLOGIC „NICOLAE TECLU” COPȘA MICĂ	MANUALUL CALITĂȚII	EDIȚIA 1	Revizia 0
			Aprobat în ședința Consiliului de Administrație din data de 03.09.2015

8. Măsurare, analiză și îmbunătățire.....	18
8.1. Generalități.....	18
8.2. Monitorizare și măsurare	19
8.2.1. Satisfacția clientului	19
8.2.2. Autoevaluarea.....	19
8.2.3. Monitorizarea și măsurarea proceselor.....	19
8.2.4. Monitorizarea și măsurarea produsului	19
8.3. Controlul produsului neconform.....	19
8.4. Analiza datelor.....	20
8.5. Îmbunătățire SMC.....	20
8.5.1. Îmbunătățire continuă.....	20
8.5.2. Acțiuni corective	20
8.5.3. Acțiuni preventive	20
DICȚIONAR.....	21

LICEUL TEHNOLOGIC „NICOLAE TECLU” COPȘA MICĂ	MANUALUL CALITĂȚII	EDIȚIA 1	Revizia 0
			Aprobat în ședința Consiliului de Administrație din data de 03.09.2015

I. Prezentarea Liceului Tehnologic „Nicolae Teclu”

1. Date de identificare

- a) Denumire: LICEUL TEHNOLOGIC „NICOLAE TECLU”
b) Adresa: str. Șos. Sibiului, nr. 61, Copșa Mică
c) Adresa web: www.gsnicolaeteclu.ro

2. Scurt istoric al școlii

Liceul Tehnologic „Nicolae Teclu” este situat în județul Sibiu, și este singura unitate școlară postgimnazială din zonă. Elevii sunt recrutați din orașul Copșa Mică, precum și din cele 12 școli generale din satele aflate în zona de influență. Implementarea în școală a programului Phare, necesitatea de a răspunde la cerințele comunității locale și a pieței muncii, a condus la schimbarea completă a domeniilor (profilurilor) pentru care școala oferă instruire, trecându-se în mai puțin de zece ani de la specializări din domeniul chimie și metalurgie la asigurarea pregătirii profesionale pentru domeniul tehnic, în domeniile tehnic-construcții și lucrări publice, industria textilă și servicii-economic. Elevii au posibilitatea de a obține în această școală, în condițiile calificării profesionale de la nivelul 1 până la nivelul 3 avansat.

Școala are ca forme de învățământ: liceu-zi și liceu-seral, școala de arte și meserii, școala postliceală și școala de maiștri.

În anul 2015-2016, au fost înscriși peste 300 elevi, în 16 de clase, elevi cu vârste cuprinse între 14-25 ani.

Școala are un personal didactic format din 23 de cadre didactice, 4 cadre didactice auxiliare și un personal nededactic format din 7 persoane. Mai mult de 50% dintre cadrele didactice ale școlii au gradele didactice I și II:

- cu gradul didactic I - 12 (21%);
- cu gradul didactic II - 9 (35%);

Școala dispune de:

- 5 laboratoare
- 13 cabinete
- 3 ateliere
- 1 CDI
- 1 CCI

În vederea creării unei paradigme educaționale moderne, cu un curriculum adaptat standardelor maxime de competență, școala noastră și-a creat un cadru logistic adecvat, fiind concepute și diseminate oferte curriculare care să certifice aceste competențe. De exemplu, în cadrul orelor de practică, cursanții își formează competențele profesionale și prin aplicarea unui concept didactic modern, bazat pe învățare la un loc de muncă.

Trebuie sbliniat că:

- din fonduri bugetare proprii, s-a dotat cu mobilier specific laboratorului de tricotaje, laboratorul AeL 2, cabinetul de psihopedagogie, centrul Comenius

LICEUL TEHNOLOGIC „NICOLAE TECLU” COPȘA MICĂ	MANUALUL CALITĂȚII	EDIȚIA 1	Revizia 0
			Aprobat în ședința Consiliului de Administrație din data de 03.09.2015

- prin programul de informatizare al școlilor, școala dispune de 2 laboratoare de învățare asistată de calculator (AeL)
- profesorii școlii au participat la examenele de obținere a gradelor didactice (3 profesori au obținut gradul didactic I)
- cadre didactice ale școlii au urmat cursuri postuniversitare (5 profesori)
- toți elevii școlii au promovat examenele de certificare a competențelor profesionale și de absolvire a școlii profesionale
- elevii școlii au obținut rezultate bune la concursurile școlare:
- s-au derulat monitorizările procesului de asigurare a calității, concluziile fiind pozitive
- împreună cu Primăria Copșa Mică s-a derulat programul de „Voluntariat în administrația publică”
- s-a continuat derularea programului comun împreună cu Poliția Copșa Mică de combatere a delincvenței juvenile
- s-au continuat activitățile în cadrul SNAC desfășurate la Centrul de plasament Agârbiciu
- s-au stabilit rețele de colaborare cu școlile generale din zonă pe tema ÎCE și cu Liceul Tehnologic „Carol I” Sibiu pentru asigurarea calității
- S-au organizat trei sesiuni de examinare pentru obținerea permiselor ECDL
- S-a derulat ultimul an al proiectului școlar Comenius pe tema „Limbajul european al modei”, proiect ce se derulează împreună cu două școli din Italia și Franța
- Au fost depuse următoarele proiecte pentru obținerea de finanțări: proiect de parteneriat școlar Comenius (aprobat, 24000 euro pentru perioada 2009-2011), proiect POSDRU „Școala de după școală”(respins), proiect ecologic înaintat Administrației Fondului pentru Mediu București (în evaluare).

LTNT. își propune să devină o școală care oferă **Competențe Europene**, deschidere spre **Nou**, dar și păstrarea unor **Tradiții** și valori durabile.

3. Statutul juridic

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

4. Organizare

Structura organizatorică generală a LTNT., cu principalele compartimente și subordonarea acestora, este prezentată în Organigrama școlii (vezi Anexa 1).

5. Misiunea Școlii

LTNT. își propune și asumă realizarea unei formări profesionale și a unei educații adaptate la o societate democratică bazată pe economia de piață, cu caracter participativ-social, în concordanță cu structura ocupațională specifică evoluției dinamice a pieței muncii din România. În tot procesul instructiv-educativ se regăsește o constantă care vizează ameliorarea calității și capacitatea de inovare a sistemelor politicii educaționale, dezvoltarea dimensiunii europene în domeniul formării și orientării, promovarea achiziționării competențelor-cheie, adaptarea formării în funcție de exigențele societății, urmărindu-se o transversalitate a măsurilor

LICEUL TEHNOLOGIC „NICOLAE TECLU” COPȘA MICĂ	MANUALUL CALITĂȚII	EDIȚIA 1	Revizia 0
			Aprobat în ședința Consiliului de Administrație din data de 03.09.2015

educative, pentru a suscita dinamica între diferitele domenii ale formării. LTNT. Își propune astfel o bună formare a elevilor în domeniul serviciilor, prin includerea de noi specializări și asigurând o pregătire de înaltă calitate, bazată pe elemente de cultură generală și pe formarea competențelor profesionale, care să le permită elevilor exercitarea autonomă și creativă a unei profesii, continuarea studiilor sau inițierea propriei afaceri. În contextul educațional actual, adaptarea la schimbare, calitatea și competitivitatea reprezintă principalii piloni strategici pe care se sprijină educația promovată de LTNT.

Liceul Tehnologic „Nicolae Teclu” oferă pentru orașul Copșa Mică și zona limitrofă, oportunități de educație de înaltă calitate, în domeniile tehnic-construcții, industrie textilă și servicii-economic, pentru toate nivelurile de calificare (1-3).

Liceul Tehnologic „Nicolae Teclu” răspunde cerințelor comunității și agenților economici parteneri, asigurând formarea profesională și sprijinind dezvoltarea carierei atât pentru elevii săi cât și pentru adulții care solicită școlii acest lucru.

6. Obiectivele managementului strategic al Liceului Tehnologic „Nicolae Teclu”

Conform Planului de Acțiune al Școlii (PAS 2006-2013), obiectivele managementului strategic al școlii au în vedere prioritățile naționale, regionale și locale privind educația.

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

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

Copșa Mică este un oraș în plină restructurare ca urmare a închiderii marilor combinate (chimic și metalurgic).

În prezent în oraș își desfășoară activitatea o serie de I.M.M-uri: trustul de construcții „Mifeco-Impex” S.A (aflat în plină dezvoltare), firme de confecții croitorie, CEAC LTNT

LICEUL TEHNOLOGIC „NICOLAE TECLU” COPȘA MICĂ	MANUALUL CALITĂȚII	EDIȚIA 1	Revizia 0
			Aprobat în ședința Consiliului de Administrație din data de 03.09.2015

firme de prelucrarea lemnului și o serie de întreprinderi de industrie alimentară (panificație și prelucrarea cărnii). Pe platforma fostului combinat chimic „Carbosin” s-au dezvoltat mici industrii de recuperare a plumbului din acumulatori uzurați și de producere de asfalt, firme care au asimilat personal disponibilizat de SC Sometra SA.

Având în vedere specificul zonei centrale a țării și analizând planul local de acțiune, se constată existența unei similitudini între prioritățile și obiectivele regionale și obiectivele și prioritățile locale. Acestea sunt, așa cum apar ele în PLAI și PRAI (2005-2015), următoarele:

Prioritatea 1: Corelarea ofertei ÎTP din regiune cu nevoile de calificare

Obiectivul 1.1 Identificarea nevoilor de calificare

Obiectivul 1.2 Adaptarea ofertei pentru formarea profesională inițială la nevoile de calificare

Obiectivul 1.3 Diversificarea serviciilor oferite prin școlile ÎPT

Obiectivul 1.4 Asigurarea calității serviciilor oferite prin școlile ÎPT

Prioritatea 2: Dezvoltarea serviciilor de orientare și consiliere

Obiectivul 2.1 Îmbunătățirea mecanismelor pentru facilitarea accesului la educație și ocuparea unui loc de muncă

Prioritatea 3. Reabilitarea și modernizarea infrastructurii și dotării școlilor din ÎPT

Obiectivul 3.1 Îmbunătățirea condițiilor de învățare în ÎPT

Prioritatea 4: Dezvoltarea competențelor profesionale ale resurselor umane din TVET

Obiectivul 4.1 Dezvoltarea competențelor metodice și de specialitate ale personalului didactic din ÎPT

Prioritatea 5. Dezvoltarea și diversificarea parteneriatului social în ÎPT

Obiectivul 5.1 Dezvoltarea, diversificarea și creșterea eficienței relațiilor de parteneriat, pentru asistarea deciziei și furnizarea unor servicii de calitate prin sistemul ÎPT

Prioritatea 6. Asigurarea accesului la ÎPT și creșterea gradului de cuprindere în

educație

Obiectivul 6.1 Facilitarea accesului la educație prin ÎPT, prevenirea și reducerea abandonului școlar

LICEUL TEHNOLOGIC „NICOLAE TECLU” COPȘA MICĂ	MANUALUL CALITĂȚII	EDIȚIA 1	Revizia 0
			Aprobat în ședința Consiliului de Administrație din data de 03.09.2015

II. Manualul calității

1. Scop și domeniu de aplicare a manualului calității

1.1. Scop

Manualul calității este documentul-cadru care descrie sistemul de management al calității adoptat de LICEUL TEHNOLOGIC „NICOLAE TECLU” pentru asigurarea calității prestațiilor către societate.

1.2. Domeniul de aplicare

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

Manualul calității este utilizat:

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

2. Documente de referință

- SR EN ISO 9001:2001 Sisteme de management al calității. Cerințe
- SR EN ISO 9000:2006 Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular
- Legea nr. 87/2006 pentru aprobarea O.U.G nr. 75/2005 privind asigurarea calității educației
- H.G. nr. 125/2005 privind aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a ARACIP cu modificările ulterioare
- Ordin nr. 4889/09.08.2006 privind generalizarea instrumentelor de asigurare a calității în educație și formare profesională la nivelul rețelei învățământului profesional și tehnic
- Regulamentul de organizare și funcționare a unităților de învățământ preuniversitar aprobat O.MEdC. nr. 4925/2005;
- Strategia descentralizării învățământului preuniversitar aprobată prin Memorandum în Ședința de Guvern din 20 decembrie 2005.
- Ordin nr. 6308/19.12.2008 privind aprobarea instrumentelor de asigurare a calității în unitățile de învățământ profesional și tehnic
 - Anexa 1 la OMECT nr 6308 /19.12.2008

LICEUL TEHNOLOGIC „NICOLAE TECLU” COPȘA MICĂ	MANUALUL CALITĂȚII	EDIȚIA 1	Revizia 0
			Aprobat în ședința Consiliului de Administrație din data de 03.09.2015

- Anexa 2 la OMECT nr. 6308/19.12.2008

3. Termeni, definiții și abrevieri

3.1. Termeni și definiții

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

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

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

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

3.2. Abrevieri

Abrevierile utilizate în Manualul calității sunt:

LTNT.	- LICEUL TEHNOLOGIC „NICOLAE TECLU”
SMC	- Sistemul de management al calității
RC	- Responsabil cu asigurarea calității
MC	- Manualul calității din LTNT.
PG	- Procedură generală
PO	- Procedură operațională
CA	- Consiliul de Administrație
ROI	- Regulament de ordine interioară
RCEAC	-Regulamentul de funcționare a CEAC
RAC	- Raport de acțiuni corective
RAP	- Raport de acțiuni preventive

LICEUL TEHNOLOGIC „NICOLAE TECLU” COPȘA MICĂ	MANUALUL CALITĂȚII	EDIȚIA 1	Revizia 0
			Aprobat în ședința Consiliului de Administrație din data de 03.09.2015

4. Sistemul de management al calității

4.1. Cerințe generale

Sistemul de management al calității din cadrul LTNT., proiectat și implementat începând cu anul școlar 2006/2007, urmărește satisfacerea cerințelor standardului SR EN ISO 9001:2001 și aplicarea principiilor de bază ale managementului calității. La realizarea sistemului s- au avut în vedere reglementările naționale și cerințele din standardele europene de referință, precum și particularitățile LICEULUI TEHNOLOGIC „NICOLAE TECLU” , cerințele managementului strategic, politica și obiectivele calității.

Identificarea proceselor

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

- identificarea proceselor necesare pentru obținerea rezultatului dorit;
- determinarea succesiunii și interacțiunii acestor procese;
- identificarea interfețelor proceselor cu entitățile funcționale ale instituției;
- identificarea și evaluarea datelor de intrare și ieșire ale proceselor;
- determinarea indicatorilor de performanță;
- stabilirea metodelor de monitorizare, analiză și îmbunătățire a performanțelor;

Procesele SMC din cadrul LTNT. sunt grupate în patru compartimente:

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

Fiecare proces din cadrul SMC al LTNT. include o gamă variată de activități a căror succesiune este prezentată în Harta proceselor (vezi Anexa 2).

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

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

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

LICEUL TEHNOLOGIC „NICOLAE TECLU” COPȘA MICĂ	MANUALUL CALITĂȚII	EDIȚIA 1	Revizia 0
			Aprobat în ședința Consiliului de Administrație din data de 03.09.2015

4.2. Cerințe referitoare la documentație

4.2.1. Generalități

Documentele SMC din cadrul LTNT. cuprind:

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

4.2.2. Controlul Manualului calității

Manualul calității este revizuit periodic. Orice revizie este consemnată prin înscrisura numărului de ordine a reviziei în rubrica corespunzătoare de pe foaia de prezentare. Multiplicarea MC se face doar cu acordul conducerii școlii. Arhivarea sa se face de către RC și se consemnează în Registrul de Evidență documente. Orice modificare în conținutul MC atrage după sine o nouă revizie. Numărul de revizii este limitat la maximum 4. O nouă ediție a Manualului calității se va elabora atunci când se fac modificări majore ale conținutului sau după 4 revizii.

În cadrul LTNT., înregistrările efectuate se regăsesc pe/în:

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

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

LICEUL TEHNOLOGIC „NICOLAE TECLU” COPȘA MICĂ	MANUALUL CALITĂȚII	EDIȚIA 1	Revizia 0
			Aprobat în ședința Consiliului de Administrație din data de 03.09.2015

5. Responsabilitatea managementului

5.1. Angajamentul managementului

Conducerea LTNT., reprezentată prin Director Prof. Berger Lucia, se angajează să asigure funcționarea eficientă a SMC implementat în școală, respectiv dezvoltarea și îmbunătățirea continuă a acestui sistem prin:

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

În Liceul Tehnologic „Nicolae Teclu”, managementul calității se referă la :

- Calitatea procesului de învățământ;
- Calitatea ca dimensiune a propriei organizații.

Calitatea procesului de învățământ are următoarele aspecte cheie:

- Definirea unui profil coerent de pregătire pentru fiecare nivel
- Identificarea oportunității programelor de studii
- Identificarea cerințelor și așteptărilor reale ale mediului socio-economic privind competențele absolvenților și corelarea acestora cu practica la agenții economici
- Identificarea și aplicarea celor mai bune practici de ținere sub control și îmbunătățire continuă a procesului de învățământ (predare-învățare, urmărire și sprijinire a progresului realizat și evaluare a cunoștințelor și abilităților dobândite de aceștia);
- Introducerea unor criterii și proceduri de **evaluare a calității** pe toate segmentele procesului de învățământ;
- Introducerea unui feed-back de la elevi, părinți, angajatori, privind structura și calitatea prestației educaționale și îmbunătățirea acesteia în consecință.

Calitatea ca dimensiune a propriei organizații ia în considerare următoarele:

- Identificarea și implementarea unei structuri organizatorice optime pentru sistemul calității. Următoarele principii pot servi ca bază pentru structura organizatorică:
 - delegarea de responsabilitate și autoritate la toate nivelurile relevante
 - realizarea unui echilibru între decizia managerială și consultarea tuturor părților interesate
 - evitarea unei birocrății a calității
- Politica privind resursele umane, ale cărei coordonate posibile sunt:
 - definirea clară a standardelor de performanță, a criteriilor de evaluare și recunoaștere a activității individuale și de grup
 - crearea unui climat care să încurajeze responsabilitatea și inițiativa;
 - promovarea instruirii și perfecționării continue;
 - evaluare periodică.

LICEUL TEHNOLOGIC „NICOLAE TECLU” COPȘA MICĂ	MANUALUL CALITĂȚII	EDIȚIA 1	Revizia 0
			Aprobat în ședința Consiliului de Administrație din data de 03.09.2015

- Crearea și dezvoltarea unui sistem informațional de sprijin pentru sistemul calității.

Datoria întregului personal din **Liceul Tehnologic „Nicolae Teclu”** este să cunoască și să aplice aceste cerințe; să adopte o atitudine dinamică, orientată pe creșterea satisfacției beneficiarilor și îmbunătățirea propriei activități.

5.2. Orientare către client

Cerințele societății sunt identificate și determinate în permanență, aflându-se la baza funcționării SMC. Suntem conștienți că numai clientul ne apreciază în mod realist rezultatele muncii și ne stimulează în creșterea performanțelor iar clienții Liceului Tehnologic „Nicolae Teclu” din Copșa Mică sunt elevii săi.

5.3. Politica referitoare la calitate

Preocuparea constantă a LTNT. este să se reconfirme drept o școală care asigură educație de calitate, performantă, cu o orientare dinamică a întregului proces instructiv-educational spre formarea unor absolvenți de valoare, a căror pregătire să răspundă exigențelor actuale. LTNT. asigură un cadru de excelență profesională, seriozitate și responsabilitate în raport cu misiunea de formare profesională și educare a tinerilor, cărora să le inducă și motiveze necesitatea aspirației spre performanță profesională.

Pentru activitatea **Liceului Tehnologic „Nicolae Teclu”**, calitatea poate fi definită ca măsura în care serviciile educaționale oferite și activitatea prestată satisfac așteptările beneficiarilor ei : elevi, părinți, comunitatea locală și nu în cele din urmă angajatori, și anume:

- ❖ Formează absolvenți în domenii cerute de piața forței de muncă, înzestrați cu competențele care le permit să fie utili organizațiilor angajatoare și să se integreze repede;
- ❖ Creează în instituție un mediu de muncă și viață adecvat.

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

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

Realizarea calității se face cu participarea întregului personal, atribuțiile privind calitatea fiind stabilite la nivelul fiecărei catedre. Coordonarea activităților aferente

LICEUL TEHNOLOGIC „NICOLAE TECLU” COPȘA MICĂ	MANUALUL CALITĂȚII	EDIȚIA 1	Revizia 0
			Aprobat în ședința Consiliului de Administrație din data de 03.09.2015

managementului calității revine Comisiei de Evaluare și Asigurare a Calității.

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

5.4. Planificare

5.4.1. Obiectivele calității

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

5.5. Responsabilitate, autoritate și comunicare

5.5.1. Responsabilitate și autoritate

Responsabilitățile referitoare la coordonarea activităților în cadrul LTNT. sunt stabilite conform legii, conform ROI și conform *Fișei postului*. La începutul fiecărui an școlar, în cadrul Consiliului Profesoral, sunt stabilite și anumite responsabilități pentru cadrele didactice, prin includerea lor în cadrul unor Comisii de lucru. Acestea se organizează pe diferite domenii vizând procesul educațional și, în colaborare cu CEAC, urmează să-și desfășoare activitatea în anul școlar în curs. Se stabilesc, de asemenea, și responsabili pentru fiecare Comisie de lucru.

5.5.2. Reprezentantul managementului

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

- ◆ 4 reprezentanți ai corpului profesoral;
- ◆ un reprezentant din partea părinților;
- ◆ 2 reprezentanți din partea Consiliului elevilor;
- ◆ un reprezentant din partea Consiliului Local;
- ◆ un reprezentant din agenților economici.

Conducerea operativă a CEAC este asigurată de directorul instituției sau de un coordonator desemnat de acesta. Acesta poate avea o funcție de conducere, poate fi membru în Consiliul de Administrație sau poate fi oricare alt cadru didactic. Comisia este condusă de un profesor în calitate de coordonator.

CEAC:

LICEUL TEHNOLOGIC „NICOLAE TECLU” COPȘA MICĂ	MANUALUL CALITĂȚII	EDIȚIA 1	Revizia 0
			Aprobat în ședința Consiliului de Administrație din data de 03.09.2015

a) elaborează și coordonează aplicarea procedurilor și activităților de evaluare și asigurare a calității, aprobate de conducerea organizației furnizoare de educație, conform domeniilor și criteriilor:

A. Capacitatea instituțională, care rezultă din organizarea internă și infrastructura disponibilă, definită prin următoarele criterii: structurile instituționale, administrative și manageriale; baza materială; resursele umane.

B. Eficacitatea educațională, care constă în mobilizarea de resurse cu scopul de a obține rezultatele așteptate ale învățării, concretizată prin următoarele criterii: conținutul programelor de studiu; rezultatele învățării; activitatea metodică; activitatea financiară a organizației.

C. Managementul calității, care se concretizează prin următoarele criterii: strategii și proceduri pentru asigurarea calității; proceduri privind inițierea, monitorizarea și revizuirea periodică a programelor aplicate CDS/CDL și a activităților desfășurate; proceduri obiective și transparente de evaluare a rezultatelor învățării; proceduri de evaluare periodică a calității corpului profesoral; accesibilitatea resurselor adecvate învățării; baza de date actualizată sistematic referitoare la asigurarea internă a calității; transparența informațiilor de interes public cu privire la programele de studii și, după caz, certificatele, diplomele și calificările oferite; funcționalitatea structurilor de asigurare a calității educației, conform legii.

b) elaborează, anual, un raport de evaluare internă privind calitatea educației în organizația respectivă. Raportul este adus la cunoștința tuturor beneficiarilor prin afișare sau publicare și este pus la dispoziția evaluatorului extern;

c) elaborează propuneri de îmbunătățire a calității educației;

d) cooperează cu agenția română specializată pentru asigurarea calității, cu alte agenții și organisme abilitate sau instituții similare din țară sau străinătate, potrivit legii.

5.5.3. Comunicarea internă

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

5.6. Analiza efectuată de management

5.6.1. Generalități

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

5.6.2. Elemente de intrare ale analizei

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

5.6.3. Elemente de ieșire ale analizei

LICEUL TEHNOLOGIC „NICOLAE TECLU” COPȘA MICĂ	MANUALUL CALITĂȚII	EDIȚIA 1	Revizia 0
			Aprobat în ședința Consiliului de Administrație din data de 03.09.2015

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

6. Managementul resurselor

6.1. Asigurarea resurselor

Pentru LTNT., dezvoltarea continuă a bazei de resurse umane și materiale reprezintă o condiție indispensabilă implementării, menținerii și eficientizării SMC.

6.2. Asigurarea resurselor umane

6.2.1. Generalități

Conducerea LTNT. este conștientă de importanța calității resurselor umane în vederea atingerii obiectivelor propuse.

6.2.2. Competență, conștientizare și instruire

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

6.3. Asigurarea infrastructurii

LTNT. dispune de o infrastructură adecvată: clădiri, spații de lucru și utilități asociate, echipamente hardware și software pentru laboratoare, secretariat, bibliotecă, internat, cantină și servicii de mentenanță.

6.4. Asigurarea mediului de lucru

LTNT. ia în permanență măsuri pentru asigurarea condițiilor adecvate bunei derulări a proceselor.

7. Realizarea produsului

7.1. Planificarea

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

7.2. Procese referitoare la relația cu clientul

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

7.3. Aprovizionare

7.3.1. Procesul de aprovizionare cu materiale

LICEUL TEHNOLOGIC „NICOLAE TECLU” COPȘA MICĂ	MANUALUL CALITĂȚII	EDIȚIA 1	Revizia 0
			Aprobat în ședința Consiliului de Administrație din data de 03.09.2015

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

7.3.2. Procesul de achiziție publicații

LTNT. stabilește selectarea editurilor, efectuarea comenzilor, achiziția publicațiilor, PROCEDURA_Achiziție_carte.

7.4. Producție și procese suport

7.4.1. Controlul procesului de învățământ

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

7.4.2. Validarea procesului didactic

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

7.4.3. Identificare și trasabilitate

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

7.5. Controlul proceselor-suport

În laboratoarele didactice se utilizează echipamente și aparate care sunt verificate și întreținute în mod corespunzător.

8. Măsurare, analiză și îmbunătățire

8.1. Generalități

LTNT. planifică și implementează procese adecvate de monitorizare, măsurare, analiză și îmbunătățire, pentru a demonstra performanțele procesului didactic, pentru a asigura conformitatea cu SMC și pentru a îmbunătăți continuu eficacitatea SMC.

8.2. Monitorizare și măsurare

8.2.1. Satisfacția clientului

Absolventul este purtător al produsului școlii (cunoștințe/capacități

LICEUL TEHNOLOGIC „NICOLAE TECLU” COPȘA MICĂ	MANUALUL CALITĂȚII	EDIȚIA 1	Revizia 0
			Aprobat în ședința Consiliului de Administrație din data de 03.09.2015

/competențe). LTNT. monitorizează și realizează o bază de date cu parcursul absolvenților. Măsura satisfacției clientului este dată de un set de indicatori care caracterizează gradul de competență, perfecționare, spiritul de inițiativă și implicare, creativitate, spiritul de echipă/comunicare și responsabilitate socială dovedită de absolvent după angajare. Chestionarele care se aplică elevilor, au drept scop măsurarea satisfacției clientului. Înregistrările rezultate din analiza satisfacției clientului reprezintă date de intrare în analizele efectuate de management, în cadrul cărora sunt stabilite căile de îmbunătățire a satisfacției clientului.

8.2.2. Autoevaluarea

LTNT. își planifică și organizează activități de autoevaluare a calității. În acest sens, la intervale planificate de timp, LTNT. verifică conformitatea SMC cu cerințele standardului de referință, identifică neconformitățile SMC și verifică dacă ele au fost corectate, verifică funcționalitatea SMC și identifică posibilitățile de îmbunătățire a eficacității SMC în cadrul școlii. Procedura *Autoevaluare* documentează procesul de audit intern al SMC. Procedura stabilește responsabilitățile pentru etapele procesului de autoevaluare.

8.2.3. Monitorizarea și măsurarea proceselor

LTNT. urmărește îmbunătățirea performanțelor obținute prin parcurgerea unei discipline de studiu, având în vedere obiectivele, conținutul și metodele de predare/evaluare utilizate.

8.2.4. Monitorizarea și măsurarea produsului

LTNT. monitorizează calitatea competențelor achiziționate de elevi prin rezultatele obținute cu ocazia evaluărilor curente, sumative, a evaluărilor la lucrările scrise semestriale, la examenele de bacalaureat și la cele de admitere în învățământul superior; de asemenea, centralizează rezultatele obținute de elevi la diferite olimpiade și concursuri școlare organizate la nivel local, județean sau național.

8.3. Controlul produsului neconform

LTNT. monitorizează obținerea unor produse neconforme, a unor competențe insuficiente. Analiza neconformităților și a tendințelor lor de apariție sunt luate în considerare pentru îmbunătățire și reprezintă date de intrare pentru analiza efectuată de management, atunci când se au în vedere obiective de reduceri și necesități de resurse. Etapele urmărite în demersul identificării și corecției produsului neconform sunt:

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

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

8.4. Analiza datelor

Analiza datelor furnizează informații referitoare la satisfacția clientului, conformitatea cu cerințele referitoare la produs, caracteristicile și tendințele

LICEUL TEHNOLOGIC „NICOLAE TECLU” COPȘA MICĂ	MANUALUL CALITĂȚII	EDIȚIA 1	Revizia 0
			Aprobat în ședința Consiliului de Administrație din data de 03.09.2015

proceselor, inclusiv oportunitățile pentru acțiuni preventive și partenerii sociali.

8.5. Îmbunătățire SMC

8.5.1. Îmbunătățire continuă

Pentru îmbunătățirea continuă a SMC, LTNT: **planifică** noi obiective privind calitatea, **efectuează**, implementează noi procese sau le modifică pe cele existente, **verifică** derularea proceselor și **acționează** în vederea îmbunătățirii continue a performanțelor proceselor.

8.5.2. Acțiuni corective

Procedura *_Acțiuni_corective* stabilește modul de lucru și responsabilitățile pentru acest proces. CEAC verifică eficiența acțiunilor corective propuse și întocmește rapoarte.

8.5.3. Acțiuni preventive

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

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

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

LICEUL TEHNOLOGIC „NICOLAE TECLU” COPȘA MICĂ	MANUALUL CALITĂȚII	EDIȚIA 1	Revizia 0
			Aprobat în ședința Consiliului de Administrație din data de 03.09.2015

DICȚIONAR

A acțiune corectivă	acțiuni de eliminare a cauzei unei neconformități detectate sau a altei situații nedorite
A acțiune preventivă	acțiuni de eliminare a cauzei unei neconformități potențiale sau a altei posibile situații nedorite
A asigurarea calității educației	ansamblu de acțiuni de dezvoltare a capacității instituționale de elaborare, planificare și implementare de programe de studiu, prin care se formează încrederea beneficiarilor
B beneficiari direcți ai educației	persoanele cuprinse într-o formă de educație (în LTNT., elevii)
B beneficiari indirecți ai educației	angajatorii, angajații, familiile beneficiarilor direcți, societatea
C cerință	nevoie sau așteptare declarată și care este obligatorie
C competență	abilitatea demonstrată de a aplica aptitudini și cunoștințe
C conformitate	îndeplinirea unei cerințe
C criteriu	aspect fundamental de organizare și funcționare a unei organizații
D dovezi	furnizare de educație
E eficacitate	date care susțin că ceva există sau nu, s-a întâmplat sau nu, este adevărat sau nu; datele trebuie să prezinte următoarele caracteristici: suficiente, măsurabile, actuale, valide, consecvente, fidele, autentice
I indicatori de performanță	măsura în care sunt realizate activitățile planificate și sunt obținute rezultatele scontate
M managementul calității	instrument de măsurare a gradului de realizare a unei activități, prin raportare la standarde de referință
M activități	activități coordonate pentru a orienta și controla o organizație în ceea ce privește calitatea
M manualul calității	document care descrie sistemul de management al calității al unei organizații
P procedură	document care descrie modul în care urmează să se desfășoare o activitate și cine o va desfășura; este autorizată de către conducere și este monitorizată prin evaluări interne ale calității; Describe sintetic o activitate, răspunzând clar la următoarele întrebări: cine?, ce?, cum?, unde?, de ce?

Orice procedură trebuie să atingă următoarele puncte:

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

LICEUL TEHNOLOGIC „NICOLAE TECLU” COPȘA MICĂ	MANUALUL CALITĂȚII	EDIȚIA 1	Revizia 0
			Aprobat în ședința Consiliului de Administrație din data de 03.09.2015

Procedură generală

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

Procedură operațională

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

Autor: Prof. Otilia Lal

Aprobat: C.A.

Verificat: Director Prof. Lucia Berger