

MINISTERUL EDUCAȚIEI, CULTURII ȘI CERCETĂRII al REPUBLICII MOLDOVA
ȘCOALA PROFESIONALĂ NR.2, mun. CHIȘINĂU



Aprobat _____

Vitalie BELL, director interimar

19 octombrie 2018



STRATEGIA CEIAC

„Calitate înseamnă să muncești bine atunci când nimeni nu te supraveghează. ”

Henry Ford

Chișinău, 2018

CUPRINS:

Capitolul I. Introducere.....	pag. 3
Capitolul II. Motivația.....	pag. 3
Misiunea, viziunea managerială și valorile promovate.....	pag. 3
Misiunea și viziunea CEIAC.....	pag. 5
Principii ale demersului CEIAC.....	pag. 7
Analiza SWOT.....	pag. 9
Capitolul III. Proiectarea și planificarea activității de evaluare a calității.....	pag. 17
Țintele gtrategice ale evaluării calității	pag. 17
Obiectivul general.....	pag. 17
Obiectivele strategice.....	pag. 18
Plan strategic de evaluare internă a calității.....	pag. 19
Capitolul IV. Modalități de implementare a strategiei de evaluare a calității.....	pag. 30
Capitolul V. Instrumente și proceduri de evaluare internă a calității.....	pag. 31
Capitolul VI. Modalități și proceduri de îmbunătățire a calității.....	pag. 32

CAPITOLUL I. INTRODUCERE

În conformitate cu prevederile legale privind asigurarea calității educației, se constituie și funcționează Comisia pentru Evaluarea Internă și Asigurarea Calității Educației în Școala Profesională nr.2 Chișinău, denumită în continuare CEIAC.

Strategia evaluării și asigurării calității educației este documentul care fixează, pe termen mediu, reperele generale ale acțiunilor de implementare la nivel instituțional de învățământ ale sistemului de management al calității, în aria de competență și pe baza funcțiilor definite și în Regulamentul de organizare și funcționare a CEIAC. Strategia include **principiile, obiectivele, fintele/direcțiile de acțiune** ale CEIAC. Acolo unde este necesar, sunt prevăzute și termenele de materializare ale acțiunilor concrete.

Elaborarea Strategiei a derivat din necesitatea planificării strategice a procesului educațional, pentru promovarea reformelor demarate de către Ministerul Educației, Culturii și Cercetării al Republicii Moldova în învățământul vocațional/tehnic și asigurarea modernizării continue a procesului educațional din Școala Profesională nr.2. La elaborarea Strategiei s-a ținut cont de cadrul legislativ normativ existent, de Planul de dezvoltare strategică a instituției 2016-2020 (PDS), de experiența instituțională și națională din domeniu, necesitățile sociale și educaționale, principiile unanim recunoscute cu privire la drepturile omului.

CAPITOLUL II. MOTIVAȚIA

Misiunea

La Școala Profesională nr.2 calitatea este un obiectiv central al strategiei generale a instituției. Orientarea generală a instituției privind calitatea revine managementului de la cel mai înalt nivel, care trebuie să se asigure că serviciile realizate de școală sunt corespunzătoare cerințelor clienților și continuu îmbunătățite în scopul creșterii satisfacției clientului.

Școala Profesională nr. 2 din Chișinău, parte componentă a sistemului de învățământ profesional tehnic secundar, activează în conformitate cu Codul Educației și oferă programe de formare profesională a muncitorilor calificați în concordanță cu Cadrul Național al Calificărilor în domeniile alimentației publice, comerțului, turismului și serviciilor hoteliere.

Școala își desfășoară activitatea în baza unor principii acceptate și respectate de întregul colectiv, care:

- realizează o instruire interactivă, formând elevi capabili să învețe pe tot parcursul vieții, să își ghideze propria carieră, să fie competitivi

pe piața muncii și să se integreze cu succes într-o societate dinamică;

- promovează educația în spiritul muncii, al valorilor culturale naționale, formând cetățeni activi și responsabili, capabili să își sporească calitatea vieții.

Viziunea managerială

Școala Profesională nr. 2 din Chișinău este o instituție modernă de formare și dezvoltare profesională a tinerilor și a adulților, care:

- răspunde cerințelor pieței muncii și ale economiei de piață, inclusiv prin introducerea a cel puțin 2 programe de formare la meserii conexe și a unei meserii noi;
- realizează un proces instructiv-educativ centrat pe elev, orientat spre valorificarea potențialului individual al fiecărui tânăr, spre formarea competențelor profesionale și dezvoltarea personală, asigurând:
 - creșterea procentului de absolvenți ce obțin o calificare înaltă (de la 5% la 25%);
 - creșterea reușitei/promovabilității (100%);
 - reducerea absenteismului cu 5%;
 - diversificarea ofertei educaționale la decizia școlii în funcție de interesele elevilor;
- are profesori competitivi, ocupați de perfecționare și formare continuă, deținători de grade didactice, care fac parte din grupurile de lucru la nivel republican responsabile de elaborarea curricula și a altor materiale didactice;
- are în frunte o echipă de conducere care aplică eficient managementul participativ;
- dispune de o bază tehnico-materială care asigură condiții adecvate desfășurării cu succes a procesului de instruire teoretică și practică a elevilor și exersării competențelor profesionale: toate laboratoarele, inclusiv la meseriile *Controlor produse alimentare* și *Vânzător*, sunt dotate cu utilaje moderne, care permit dezvoltarea competențelor de aplicare a tehnologiilor noi; cabinete înzestrate cu proiectoare și calculatoare; stadionul, sala de sport, vestiarele sunt renovate și dotate cu toate cele necesare;
- are stabilite parteneriate cu 5 instituții similare, ce oferă posibilități pentru un schimb eficient de experiență la nivel de cadre didactice și elevi; cu 30 de agenți economici - lideri în ramurile respective, pentru realizarea stagiilor de practică în producție;

Valorile promovate

Activitatea Școlii Profesionale nr. 2, pentru perioada 2018-2023, va continua să se bazeze pe valorile deja consacrate în evoluția sa: profesionalism, performanță, transparență, colaborare reciprocă, responsabilitate, respect față de personalitate, dreptul la opinii, adevăr, demnitate, integritate, comunicarea asertivă ,etc.

Misiunea CEIAC

Misiunea CEIAC constă în crearea cadrului conceptual, normativ și funcțional adecvat asigurării și îmbunătățirii calității educației în instituție.

Misiunea CEIAC este de a monitoriza, evalua implementarea unui sistem de management al calității eficient bazat pe o structură organizatorică și a documentației corespunzătoare, permite cuantificarea capacității organizației furnizoare de educație în scopul satisfacerii beneficiarilor și standardelor de calitate, prin activități de evaluare și acreditare, îmbunătățirea permanență a calității serviciilor educaționale și intervenția corectivă – preventivă în vederea îmbunătățirii calității serviciilor educaționale conform cerințelor economiei naționale.

Viziunea CEIAC

Viziunea oferă o suprastructură emoțională și intelectuală pentru cultura calității: acestea accentuează identitatea unei instituții de ÎPT și consolidează angajamentul personalului pentru calitate, creează un climat de încredere și colaborare între angajați, în vederea identificării oportunităților de îmbunătățire a managementului calității instituțional.

Pe baza reperelor conceptuale și metodologice care fundamentează Strategia pe termen mediu privind implementarea sistemului de management al calității educației în învățământul profesional tehnic, în perspectiva anilor 2018-2019, scopurile proprii ale CEIAC din Școala Profesională nr.2 sunt:

1. Construirea unui sistem intern coerent și unitar de management al calității;
2. Centrarea managementului calității pe valoarea adăugată și pe progres instituțional;
3. Fundamentarea managementului calității pe autoevaluare și pe dezvoltarea instituțională;
4. Transparența sistemului intern de management și de asigurare a calității;
5. Îmbunătățirea continuă a calității demersului educativ-formativ;

6. Flexibilitatea și caracterul evolutiv al sistemului intern de management al calității;
7. Producerea și diseminarea, sistematic, de informații coerente despre calitatea educației;
8. Cointeresarea și asigurarea participării întregului personal, a elevilor și părinților în implementarea sistemului calității în educație.

Demersurile imediate ale CEIAC și, implicit, viziunea strategică proprie asupra sistemului de management al calității urmăresc două coordonate fundamentale:

- **dimensiune externă: asigurarea calității produsului finit** - absolventul, considerat drept „*produs rezultat din interacțiunea subsistemului educațional (instituția de învățământ profesional) exercitată asupra materiei prime (candidatul declarat admis în urma probelor de selecție de la sfârșitul ciclului gimnazial), destinat etajelor superioare ale filierei de formare specifice și pieței libere a muncii*”;
- **dimensiune internă: asigurarea calității proceselor interne** orientate spre finalitățile actului educativ specific, în baza unui dialog constant pe verticală și orizontală, ceea ce presupune implementarea unui sistem propriu de autoevaluare a calității proceselor interne (proces educațional, guvernare strategică, management operațional etc)

Principalele obiective privind calitatea, adecvate misiunii școlii, sunt următoarele:

- Școala Profesională nr.2, instituție de învățământ profesional, are ca obiectiv principal îmbunătățirea continuă a profilului de competențe ale absolvenților prin proiectarea unor programe educaționale adaptate continuu la cerințele societății;
- Accentul pe activitatea didactică, realizarea de proiecte în cadrul unor parteneriate cu organizații din țară și din străinătate este o altă latură importantă a activității, ce contribuie la extinderea și adecvarea competențelor absolvenților la cerințe noi, precum și la perfecționarea cadrelor didactice;
- Beneficiarul final al serviciilor realizate de școală, programe educaționale și de cercetare, este societatea (prin organizațiile angajatoare). Școala trebuie să evalueze satisfacția firmelor angajatoare și să le atragă sprijinul la îmbunătățirea programelor de studiu (în special învățământul dual) prin dezvoltarea unor parteneriate cu organizațiile din mediul economic și social;
- Calitatea proceselor educaționale depinde și de relațiile cu elevii: școala trebuie să evalueze satisfacția elevilor și să asigure cadrul organizatoric și metodele de participare eficientă a acestora la realizarea proceselor de instruire și de evaluare și la îmbunătățirea acestora;

➤ Nivelul serviciilor școlii este în relație directă cu pregătirea, calificarea și reputația științifică a cadrelor didactice. Școala Profesională nr.2 trebuie să evalueze satisfacția personalului și eficiența muncii și să sprijine eforturile corpului didactic și a întregului personal pentru perfecționare. Realizarea acestor obiective generale presupune dezvoltarea și funcționarea eficientă sistemului de management al calității existent în școală.

PRINCIPII ALE DEMERSURILOR CEIAC

Toate demersurile specifice ale membrilor CEIAC au la bază următorul set de norme generale, elaborate în concordanță cu prevederile metodologiei de asigurare a calității educației, dar și cu Standardele de calitate ISO și CQFM (Cadrul Comun European de Asigurare a Calității în învățământul profesional și tehnic), recunoscute la nivel european:

1. Principiul omniprezenței autoevaluării

Ciclul dezvoltării instituției trebuie considerat un ciclu al calității și, ca urmare, creșterea calității educației trebuie să devină, în mod explicit, baza întregului proces de proiectare/planificare realizat la nivelul unității școlare.

Ca urmare, mecanismele de autoevaluare vor fi prezente:

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

2. Similitudinea funcțională a evaluării interne și externe

Este evident faptul că autoevaluarea trebuie să asigure, în primul rând, realizarea principalelor funcții ale evaluării - anume:

- îmbunătățirea activității 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, comunitate în ansamblul ei;

- revizuirea și optimizarea politicilor și strategiilor educaționale de la nivelul unității școlare pentru ca acestea să servească mai bine misiunii asumate.

3. Practicabilitatea

Prin sistemul propus de management al calității va fi promovat și principiul practicabilității, astfel încât sistemul să nu devină birocratic. Ca urmare, procedurile de asigurare a calității nu vor „încărca” suplimentar cadrele didactice sau membrii echipei manageriale.

Totodată, procedurile de asigurare a calității nu vor fi separate de procedurile normale de dezvoltare instituțională. Sistemele și procedurile de asigurare a calității nu reprezintă ceva în plus, nu sunt „paralele” față de cele care asigură funcționarea și dezvoltarea unității școlare, ci parte integrantă a acestora.

4. Evitarea birocratizării

În afara documentelor expres prevăzute de actele normative, cantitatea de documente solicitate va fi redusă la minimum.

5. Principiul consistenței dovezilor

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 responsabilii 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 și fărăambiguități;
- **suficiente:** pot fi verificate prin triangulație, și anume, există dovezi din trei surse separate și din trei perspective *diferite*;
- **actuale;** dovezile sunt suficiente 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.

6. Principiul încrederii și al „prezumției de adevăr” pentru declarațiile privind calitatea educației.

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

Toate activitățile CEIAC au la bază cele **8 principii ale cadrului de asigurare a calității**.

1. Managementul calității

2. Responsabilitățile managementului
3. Managementul resurselor
4. Proiectare și dezvoltare
5. Învățare
6. Evaluarea și certificarea învățării
7. Măsurare și analiză
8. Îmbunătățire

La acestea se adaugă, în demersurile concrete de observare a activităților didactice, și normele codului deontologic al evaluatorului.

Analiza SWOT

Procesul educațional

Puncte forte	Puncte slabe
• La meseriile <i>Bucătar</i> și <i>Cofetar</i> admiterea se realizează în condiții de concurență. • Circa 80% din pedagogi utilizează o gamă variată de strategii de predare-învățare, pentru a răspunde tuturor stilurilor de învățare ale elevilor și a-i motiva pentru studiu. • Aplicarea unui sistem eficient de evaluare, care îi permite fiecărui elev să își cunoască obiectiv nivelul de pregătire. • Promovarea spiritului și a culturii antreprenoriale prin implementarea curriculumului <i>Firma de Exercițiu</i> și implicarea elevilor în	• Discrepanțe între conținuturile predate (meseriile <i>Bucătar</i>, <i>Chelner</i>, <i>Barman</i>) și cerințele actuale ale pieței muncii. • Utilizarea de către circa 20% din profesori a demersurilor de predare-învățare-evaluare axate preponderent pe reproducerea conținuturilor. • Lipsa stimulării elevilor capabili de performanțe pentru participare și obținerea unor rezultate bune la concursuri prestigioase organizate la nivel național și internațional. • Lipsa de inițiativă a cadrelor didactice pentru implicare în proiecte

activitățile organizate în instituție și în cele extrașcolare. • Numărul mare de elevi care se implică în activități extracurriculare, organizate în concordanță cu interesele și potențialul lor: concursuri, serbări, competiții sportive, spectacole, mese rotunde, conferințe etc. • Rezultate bune la concursurile instituționale, naționale și internaționale. • Participarea cadrelor didactice la programe de formare continuă.	naționale și internaționale. • Nivel scăzut al cunoștințelor elevilor admiși după treapta gimnazială. • Existența absenteismului de la ore și a abandonului școlar. • Tehnologii informaționale utilizate în procesul educațional sub nivelul exigențelor moderne.
Oportunități	Riscuri
• Varietatea cursurilor de formare continuă și perfecționare organizate de UTM, IȘE, CE PRODIDACTICA, alte instituții abilitate. • Existența ANACIP permite acreditarea instituției, ceea ce îi va conferi mai multă credibilitate și îi va spori prestigiul în rândul instituțiilor similare din țară. • Existența unor strategii de racordare a învățământului național la cele europene și internaționale. • Posibilitatea efectuării instruirii practice a elevilor din anii terminali la agenți economici care utilizează tehnologii moderne: <i>Unimarket, Linella, IMC, Green Hills, Vila Verde, Casa Nunții Noroc, Fidesco, Panelino, Trattoria, Don Taco, Cezar Grup, etc.</i>	• Fluctuația mare de cadre didactice cauzată de salarizare mică are un impact negativ asupra asigurării continuității procesului instructiv-educativ. • Lipsa manualelor la 3/4 din disciplinele de specialitate diminuează semnificativ eficiența procesului instructiv-educativ. • Lipsa Curriculumului Național la unele meserii {Chelner, Controlor-casier, Lucrător pensiune turistică, Vânzător, CPA. • Aprobarea Planului de înmatriculare fără a consulta instituțiile de învățământ și fără a lua în considerație baza tehnico-materială a acestora.

- Existența firmelor care elaborează softuri educaționale latoate disciplinele școlare, fapt care sporește interesul elevilor pentru învățare. - Implicarea în analiza și elaborarea propunerilor de eficientizare a procesului educațional.	- Comitetele sectoriale pe domeniile meseriilor predate în școală nu sunt funcționale. - Angajarea în câmpul muncii a tinerilor fără certificat de calificare de către unii agenți economici .
---	---

Resursele umane

Puncte forte	Puncte slabe
- Asigurarea școlii cu cadre didactice calificate în proporție de 94%. - Disponibilitatea a circa 70% din cadre didactice pentru munca în echipă și implementarea inovațiilor. - Circa 93% din profesori reușesc să stabilească cu elevii relații deschise. - Existența asistentului medical, care supraveghează starea de sănătate a elevilor, contribuind, astfel, la diminuarea numărului de absențe. - Corp profesoral cu o bogată experiență (50% din cadre au participat la implementarea curriculumului modular, la elaborarea itemilor pentru evaluarea finală la meseria <i>Bucătar</i> etc.).	- Conservatismul, inerția și rezistența la schimbare a circa 30% din profesori, privind modernizarea și informatizarea procesului educațional. - Comiterea de greșeli în aplicarea instrucțiunilor și a actelor normative de către circa 30% din profesori, din cauza necunoașterii în profunzime a cerințelor reformei. - Lipsa experienței și a competențelor necesare în scrierea proiectelor. - Lipsa unei colaborări cu organele educaționale municipale în vederea implicării profesorilor din instituție în întruniri metodice educaționale.

• Organizarea de activități comune ale cadrelor didactice în afara orelor de curs, ceea ce favorizează schimbul de experiență, creșterea coeziunii colectivului și comunicarea eficientă. • Management bun la nivel de administrație și comisii metodice. • Număr mare de profesori cu grade didactice : superior – 1 , întâi – 6 , doi – 27. • Preocuparea instituției pentru formarea continuă a cadrelor didactice prin investirea de diverse mijloace .	• Tinerii specialiști la disciplinele de specialitate nu au pregătire psihopedagogică. • Insuficientă colaborare a părinților cu școala. • Slaba motivare a cadrelor didactice având în vedere salariile mici.
Oportunități	Riscuri
• Posibilități multiple de a accede la informații de ultimă oră: site-ul Ministerului Educației, Culturii și Cercetării , al Centrului Educațional PRO DIDACTICA, al Institutului de Științe ale Educației; didactic.ro etc. • Asigurarea protecției sociale a elevilor, a unor condiții de trai și de studiu adecvate: burse, cămin, hrană. • Cererea crescândă a comunității pentru recalificarea adulților și pentru învățarea pe tot parcursul vieții.	• Rata scăzută a natalității și scăderea populației școlare amplifică concurența dintre instituțiile de învățământ. • Migrația părinților în căutarea unui loc de muncă agravează situația la capitolul abandon școlar și calitatea învățării. • În societatea noastră, educația nu mai este văzută ca o prioritate/valoare, ceea ce demotivează cadrele didactice. • Supraîncărcarea cadrelor didactice cu sarcini și activități neremunerate (spre deosebire de gimnazii și licee).

• Reorganizarea în liceu vocațional/ethnic. • Oferirea sprijinului pentru continuarea studiilor în licee/colegii. • Studierea ofertei târgului locurilor de muncă, organizat de Agenția pentru Ocuparea Forței de Muncă cu scopul orientării profesionale și plasării în câmpul muncii a absolvenților.	• Migrația socioprofesională a cadrelor didactice spre domenii care le asigură venituri mai mari. • Sponsorizări puține. • Calitatea procesului educațional este afectată de curricula încărcată și suprasolicitarea elevilor. • Curricula din învățământul profesional neajustată la rigorile moderne.
---	--

Resursele materiale si financiare

Puncte forte	Puncte slabe
• Existența spațiului suficient pentru instruirea teoretică a elevilor: 32 cabinete de studiu și 4 laboratoare pentru instruire teoretică la chimie, fizică, informatică. • Existența laboratoarelor pentru instruirea practică utilizate la 70 % din meserii: Chelner-barman , Bucătar, Tehnologie comercială, Cofetar, Brutar, Lucrător pensiune turistică • Existența spațiilor de cazare pentru toți elevii. • Existența unor spații ce pot fi utilizate pentru prestarea de servicii generatoare de venituri(bufet, cantină, braserie, hotel) .	• Lipsa consumabilelor necesare pentru instruirea practică a elevilor. • Condiții inadecvate pentru realizarea curriculumului disciplinar la educația fizică (sală de sport, teren de sport și inventar). • Lipsa capacităților de valorificare optimă a oportunităților interne pentru generarea de venituri. • Număr de calculatoare insuficient(pentru orele de informatică, TPI) în conformitate cu normele în vigoare. • Lipsa laboratoarelor pentru realizarea instruirii practice la meseriile Vânzător, Controlor –casier.

- Existența unei biblioteci cu un număr impunător de volume (12000 de titluri de carte, literatură artistică - 5468, literatură metodică și de specialitate- 519) și a unei săli de lectură cu o capacitate de 30 locuri. - Infrastructura completă (săli de sport, sala de festivități, sala de conferințe, sală de protocol, cabinet pentru consiliere psihologică, cabinete metodice ,cantină, punct medical) sprijină realizarea procesului educațional al instituției.	- Curtea școlii este neamenajată. - Lipsa televizoarelor, calculatoarelor, tablelor interactive necesare procesului de predare – învățare în cabinetele de instruire teoretică. - Asigurarea insuficientă cu literatură de specialitate (în limba română) la meseriile: Controlor produse alimentare(Utilaj tehnologic), Lucrător pensiune turistică, Controlor casier , Vînzător, etc.
Oportunități	Riscuri
- Posibilitatea îmbunătățirii bazei tehnico - materiale prin proiecte de finanțare externă, pentru diversificarea activităților de instruire teoretică și practică. - Posibilitatea accesului gratuit al cadrelor didactice și al elevilor la rețeaua Internet. - Atragerea de fonduri necesare sporirii gradului de utilizare a mijloacelor electronice și digitale în desfășurarea lecțiilor, prin prestarea unor servicii generatoare de venituri și prin colaborarea cu parteneri-sponsori. - Diversificarea ofertei educaționale.	- Uzura echipamentelor IT și necorespunderea acestora standardelor minime de dotare cu mijloace TIC a Școlii Profesionale, ceea ce diminuează calitatea procesului educațional. - Ritmul accelerat de modernizare a resurselor materiale în raport cu schimbările curriculare și tehnologice. - Număr insuficient de manuale la disciplinele de specialitate și de cultură generală. - Majorarea continuă a prețului materialelor didactice și al consumabilelor. - Interesul scăzut al agenților economici pentru implementarea de tehnologii moderne.

Relațiile cu comunitatea/parteneriatele

Puncte forte	Puncte slabe
- Parteneriate durabile cu Pretura Buiucani, Comisariatul de Poliție, Biblioteca Târgoviște, UTM, ASEM, Centrul Educațional PRO DIDACTICA, Uniunea Tineretului, DGITS Chișinău, etc. - Consolidarea relației cu părinții prin informarea periodică a acestora despre reușita și frecvența elevilor. - Parteneriate educaționale vizând organizarea calitativă a stagiilor de practică pentru toți elevii. - Colaborarea cu Liceul Tehnologic <i>Constantin Brâncuși</i>, or. Sfântu Gheorghe, România, pentru un schimb eficient de experiență între elevi, cadre didactice și manageri.	- Lipsa unor relații de colaborare cu școlile și liceele din republică - lichidarea acestui gol ar permite completarea rândurilor elevilor din școală cu absolvenți ai instituțiilor respective. - Valorificarea inefficientă a paginii Web a instituției. - Lipsa unor parteneriate cu ONG-uri care le oferă elevilor oportunități de implicare în diverse proiecte; cu agenți economici-lider, care pun la dispoziție mai multe locuri pentru realizarea practicii de producție. - Colaborarea inefficientă părinți-școală.
Oportunități	Riscuri
- Realizarea unui schimb real de experiență cu instituțiile de învățământ similare din țară și de peste hotare, în vederea eficientizării actului educativ. - Circulația eficientă și aplicarea corectă a informațiilor. - Dorința profesorilor și elevilor de a realiza colaborările cu alte instituții din țară și străinătate.	- Criza economică, socială și politică, care diminuează motivația tinerilor pentru învățatură. - Existența unor școli care atrag elevii prin oferte educaționale mult mai variate și atractive.

• Parteneriatele cu instituțiile de învățământ superior: UTM, ASEM, UCCM, Universitatea Agrară, etc. • Prezentarea atractivă în cadrul târgurilor de oferte educaționale. • Amplasarea geografică permite realizarea procesului educațional la un nivel înalt. • Valorificarea relațiilor cu agenții economici, prin contracte de parteneriat și convenții de practică. • Interesul firmelor de-a recruta personal calificat.	
---	--

CAPITOLUL III. PROIECTAREA ȘI PLANIFICAREA ACTIVITĂȚII DE EVALUARE A CALITĂȚII

ȚINTELE ȘI ABORDĂRILE STRATEGICE ALE EVALUĂRII CALITĂȚII

- Asigurarea cadrului conceptual normativ cu implementare politicilor pentru asigurarea calității la nivel de instituție.
- Perfecționarea sistemului de formare continuă a personalului didactic și managerial din școală pentru asigurarea calității.
- Asigurarea procesului de învățământ cu personal didactic/managerial competent și competitiv din perspectiva necesităților profesionale individuale și instituționale.
- Crearea mediului de învățare democratic, formativ, stimulat, sensibil la necesitățile individuale ale beneficiarilor.

- Monitorizarea rezultatelor evaluării continue și remedierea situațiilor problemă. Prevenirea și reducerea abandonului școlar și a absenteismului.
- Asigurarea calității procesului de instruire practică și dezvoltarea parteneriatelor cu agenții economici.
- Asigurarea transparenței interne și externe a sistemului de comunicare instituțională. Promovarea imaginii Școlii Profesionale nr.2.
- Diversificarea surselor de finanțare a instituției de învățământ prin dezvoltarea unor servicii generatoare de venituri și prin atragerea de proiecte, pentru investirea în consolidarea capacităților instituționale.

Obiectivul general

Implementarea unui sistem de management al calității bazat pe o politică, o structură organizată și o documentație care să permită monitorizarea, evaluarea, intervenția preventivă și îmbunătățirea continuă al calității.

Obiective Strategice

1. Asigurarea calității activităților, pentru consolidarea Școlii Profesionale nr.2 ca instituție de nivel național;
2. Integrarea instituției în spațiul european al învățământului profesional tehnic;
3. Creșterea eficienței și competitivității procesului didactic;
4. Implicarea activă a agenților economici, părinților, instituțiilor și autorităților locale în formarea profesională a elevilor;
5. Adaptarea ofertei educaționale la dinamica pieței muncii;
6. Dezvoltarea instituției în relația cu mediul social și implicarea în viața comunității
7. Promovarea unui sistem eficient de management bazat pe principiile de parteneriat cu elevii și cu alți beneficiari ai procesului de învățământ
8. Asigurarea calității vieții elevilor
9. Prevenirea și diminuarea absenteismului și abandonului școlar
10. Crearea în școală a unui climat de siguranță fizică și psihică, atât pentru elevi, cât și pentru profesori, care să favorizeze dezvoltarea carierei.
11. Dezvoltarea la elevi, cu precădere, a competențelor de comunicare socială și de relaționare interpersonală
12. Educația pentru munca de calitate
13. Pregătirea elevilor pentru competiția profesională și socială
14. Stimularea sentimentului „stimei de sine” și a „stimei față de ceilalți” prin evidențierea rezultatelor deosebite, a preocupărilor speciale ale elevilor și profesorilor prin inițierea unei cărți de onoare a școlii, panouri, pagină WEB, anuar, jurnale ale catedrelor, amenajarea unui Centru de documentare și informare al școlii spații unde să fie stocate produsele cele mai valoroase ale profesorilor și elevilor (distincții, referate, portofolii, articole, documente de arhivă, etc.)
15. Promovarea unei educații interculturale prin programele și parteneriatele cu alte școli din țară și străinătate
16. Promovarea valorilor umane, descoperirea și dezvoltarea talentelor și aptitudinilor
17. Dezvoltarea curriculumului la decizia școlii în funcție de nevoile integrării comunitare și social generale, pornind de la diagnosticul nevoilor individuale de educație
18. Menținerea unui corp profesoral de calitate
19. Atragerea de sponsori și dezvoltarea AGV.

Plan strategic de evaluare internă a calității

Ținte strategice	Abordări strategice	Termene de aplicare	Responsabili	Avantaje
1. Asigurarea cadrului conceptual normativ cu implementareapolticilor pentru asigurarea calității la nivel de instituție.	Revizuirea <i>Regulamentului de funcționare</i> a Comisiei de Evaluare Internă și Asigurare a Calității.	2018	Șef secție asigurarea calității; Membrii CEIAC.	Elaborarea și aprobarea documentelor de asigurare a calității la nivel de instituție.
	Actualizarea <i>Strategiei de evaluare internă a calității</i> în Școala Profesională nr.2, mun. Chișinău.	2018	Șef secție asigurarea calității; Membrii CEIAC.	
	Reevaluarea <i>componenței nominale și aprobarea</i> Comisiei de Evaluare Internă și Asigurare a Calității (CEIAC) și a subcomisiorilor.	Septembrie 2018	Consiliul Profesorat; Consiliul de administrație.	
	Elaborarea planului operațional anual de implementare a <i>Strategiei de evaluare internă a calității</i> .	Anual	Șef secție asigurarea calității.	

	Elaborarea planurilor de activitate a subcomisiilor în conformitate cu strategia de asigurare internă a calității Școlii Profesionale nr.2	Anual	Șef comisie metodică; Șef subcomisie .	
	Elaborarea raportului de autoevaluare internă și completarea bazei de date a școlii.	Semestrial/Anual	Șef secție asigurarea calității; Șef comisie metodică;	
2. Perfecționarea sistemului de formare continuă a personalului didactic și managerial din școală pentru asigurarea calității.	Asigurarea calitativă a procesului de formare profesională cu Planuri de învățământ și curricula disciplinară/modulară.	2018-2020	Directori adjuncți; Șef secție asigurarea calității; Membrii CEIAC; Metodist; Cadrele didactice	Implementarea calitativă a Standardelor curriculare modernizate în scopul formării și dezvoltării competențelor profesionale a viitorilor specialiști .
	Asigurarea procesului de formare profesională cu Standarde ale calificărilor.	2018-2020	Director; Directori adjuncți; Șefi secții.	
	Evaluarea calității elaborării și implementării Planurilor de învățământ, curricula modernizate și a instrumentelor curriculare.	2018- 2023	Șef secție asigurarea calității; Membrii CEIAC.	Constatarea situației reale și elaborarea planurilor de îmbunătățire.

	Elaborarea și monitorizarea respectării graficului asistării lecțiilor teoretice și practice.	Anual	Șef secție asigurarea calității; Membrii CEIAC.	Realizarea calitativă a lecțiilor teoretice și practice cu aplicarea strategiilor didactice moderne și a tehnologiilor informaționale comunicative centrate pe elev.
	Evaluarea formării calitative a competențelor profesionale la elevi în cadrul procesului didactic și a stagiilor de practică prin aplicarea sondajelor de opinii.	2018- 2023	Șef secție asigurarea calității; Membrii CEIAC.	Constatarea situației reale și elaborarea planurilor de îmbunătățire.
	Monitorizarea corectitudinii în completarea documentației școlare prin selectarea, păstrarea, verificarea materialelor și dovezilor. Completarea portofoliilor cadrelor didactice cu materiale elaborate	Semestrial	Directori adjuncți; Șef secție asigurarea calității; Membrii CEIAC; Șefi secții.	Constatarea situației reale și elaborarea planurilor de îmbunătățire. Existența unei culturi organizaționale performante.
	Monitorizarea organizării și desfășurării procesului de atestare.	Anual	Comisia de atestare; Membrii CEIAC.	Sporirea numărului de profesori care dețin grade didactice.

3. Asigurarea procesului de învățământ cu personal didactic/managerial competent și competitiv din perspectiva necesităților profesionale individuale și instituționale.	Planificarea resurselor umane: elaborarea și aprobarea standardelor și indicatorilor de performanță pentru asigurarea calității evaluării competențelor resurselor umane (cadre manageriale, didactice, personal auxiliar).	Anual	Specialist resurse umane; Secția didactică; Șef secție asigurarea calității.	Procesul de instruire asigurat cu cadre didactice competente.
	Recrutarea și selectarea cadrelor didactice cu performanță profesională:	Anual	Director; Specialist resurse umane; Directorii adjuncți; Șef comisie metodică; Șef asigurarea calității.	
	Monitorizarea și îmbunătățirea continuă a procesului de socializare și integrare a cadrelor didactice angajate.	Permanent	Șef secție asigurarea calității; Membrii CEIAC; Psihologul școlar.	Existența unui climat psihologic favorabil
	Asigurarea relevanței procesului de formare/autoformare profesională continuă a cadrelor didactice și manageriale.	Anual	Specialist resurse umane; Șef secție asigurarea calității; Membrii CEIAC.	Toate cadrele didactice participă o dată la cinci ani la cursuri de formare continuă la specialitate și la psihopedagogie.

4. Crearea mediului de învățare democratic, formativ, stimulativ, sensibil la necesitățile individuale ale beneficiarilor.	Evaluarea pregătii tehnice, sanitaro-igienice și medicale a școlii pentru desfășurarea procesului educațional.	August 2018-2023	Director, Director adjunct gospodărie; Asistent medical; Membrii CEIAC.	Școala oferă condiții optime pentru desfășurarea procesului educațional. Spațiile de învățare și auxiliare corespund tehnicii securității și normelor igienico-sanitare în vigoare.
	Studierea situației cu privire la modernizarea spațiilor de învățare (săli de curs, laboratoare, cabinete) și auxiliare conform principiilor ergonomice, tehnicii securității și cerințelor sanitaro-igienice în vigoare	August 2018-2023	Director, Director adjunct gospodărie; Membrii CEIAC.	
	Studierea satisfacției beneficiarilor/locatarilor vizând condițiile de trai în cămine.	Permanent	Director adjunct instruire și educație ; Pedagogi sociali; Membrii CEIAC.	
	Asigurarea accesului fiecărui elev la resurse digitale moderne.	2019-2023	Director; Director adjunct gospodărie; Șefi comisii metodică; Membrii CEIAC.	Bază didactică digitală pentru fiecare disciplină de studiu la care are acces fiecare elev. Toate sălile de curs sunt dotate cu TIC.

	Asigurarea calitativă a procesului de formare cu mijloace și instrumente didactice de predare - învățare-evaluare orientate spre elev și formarea de competențe profesionale.	2018-2023	Director adjunct gospodărie; Bibliotecar; Șefi comisii metodice; Membrii CEIAC.	Creșterea interesului elevilor pentru instruire. Dezvoltarea învățământului centrat pe elev.
	Includerea elevilor în comisii de evaluare și apreciere a calității managementului educațional.	Anual	Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității.	Proces de evaluare transparent.
5. Monitorizarea rezultatelor evaluării continue și remedierea situațiilor problemă. Prevenirea și reducerea abandonului școlar și a absenteismului.	Aplicarea, prelucrarea și analiza rezultatelor la testele de evaluare inițială; Elaborarea unui plan de îmbunătățire.	Septembrie/Octombrie 2018-2023	Director adjunct instruire și educație; Șef comisie metodică; Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității; Cadre didactice.	Realizarea calitativă a lecțiilor , aplicarea strategiilor didactice moderne și a tehnologiilor informaționale comunicative centrate pe elev.
	Organizarea și desfășurarea tezelor semestriale . Analiza rezultatelor tezelor semestriale la disciplinele de cultură generală.	Semestrial	Director adjunct instruire și educație; Șef comisie metodică; Șef secție asigurarea calității; Cadre didactice.	

	Evaluarea procesului, formelor și metodelor de evaluare a cunoștințelor elevilor în cadrul orelor (prin asistări)	Sistematic	Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității.	
	Aplicarea și analiza rezultatelor chestionarelor. Realizarea planului de remediere.	Anual	Șef secție asigurarea calității; Psiholog școlar.	Evaluarea gradului de satisfacție al elevilor și părinților vizând calitatea procesului educațional.
	Evaluarea calității stagiilor de practică și îmbunătățirea relațiilor profesor/maistru instructor – elev, astfel încât acesta să capete o mai mare încărcătură afectivă.	Permanent	Director adjunct pentru instruire și producere; Membrii CEIAC; Șefi secții; Maiștri instructori.	
	Monitorizarea situației abandonului școlar și a absenteismului. Identificarea cazurilor și propunerea soluțiilor.	Zilnic	Membrii CEIAC; Psiholog școlar; Diriginte.	Prevenirea/combaterăa abandonului școlar prin abordarea unor teme educative specifice în cadrul orelor de dirigenție și consiliere psihologică.
	Monitorizarea consilierii diriginților/maistrilor în vederea elaborării planului de acțiuni pentru diminuarea absenteismului.	Periodic	Director adjunct instruire și educație; Sef comisie metodică a diriginților;	

	Asigurarea modificării atitudinii profesorului în relaționarea cu elevul prin pozitivare , toleranță, înțelegere și stimularea elevilor pentru învățatură prin activități diversificate.	2018-2023	Director adjunct instruire și educație; Sef comisie metodică a diriginților; Cadre didactice .	
6. Asigurarea calității procesului de instruire practică și dezvoltarea parteneriatelor cu agenții economici.	Inițierea /semnarea noilor acorduri/contracte de colaborare cu agenții economici din țară și de peste hotarele ei.	2018-2023	Director; Director adjunct pentru instruire și producere; Șef secție asigurarea calității.	Dezvoltarea relațiilor de parteneriat cu agenți economici , care ar facilita formarea competențelor profesionale a viitorilor specialiști.
	Evaluarea satisfacției agenților economici cu privire la calitatea formării competențelor profesionale .	2019-2023	Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității.	Constatarea situației reale și elaborarea planurilor de îmbunătățire.
7. Asigurarea transparenței interne si externe a sistemului de comunicare instituțională. Promovarea imaginii Școlii Profesionale nr.2.	Dezvoltarea sistemului de informare a factorilor interni și externi interesați de calitatea procesului de formare /perfecționare a specialiștilor.	2018-2023	Director; Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității; Agentul economic.	Acces nelimitat la informații cu privire la activitatea Școlii Profesionale nr.2, mun. Chișinău.

	Perfecționarea sistemului de comunicare organizațională eficientă.	Permanent	Șef secție asigurarea calității.	
	Revizuirea periodică a ofertei educaționale a școlii.	Annual	Director adjunct pentru instruire și producere.	
	Actualizarea site-ului instituției.	Sistematic	Director; Șef secție asigurarea calității; Bibliotecarul.	
	Promovarea Școlii Profesionale nr.2 în diverse surse mass-media și instituții de învățământ (gimnazii și licee).	Annual	Directorii adjuncți; Șefi secții; Șef secție asigurarea calității; Cadre didactice.	
	Participarea profesorilor și elevilor la diverse activități de instruire națională și internațională.	Sistematic	Directorii adjuncți; Șefi secții; Șef secție asigurarea calității; Cadre didactice, Consiliul de elevi.	Crearea imaginii pozitive a instituției. Colaborare eficientă cu absolvenții gimnaziilor și liceelor din perspectiva orientării profesionale.
				Dobândirea și aplicarea competențelor profesionale necesare formării viitorilor specialiști medicali competitivi.

	Promovarea imaginii instituției prin desfășurarea activităților extracurriculare și extrașcolare.	Periodic	Directorii adjuncți; Șefi secții; Șef secție asigurarea calității; Cadre didactice, Consiliul de elevi.	Formarea abilităților practice și a competențelor profesionale specifice spectrului variat de meserii. Creșterea interesului pentru promovarea valorilor general-umane.
8. Diversificarea surselor de finanțare a instituției de învățământ prin dezvoltarea unor servicii generatoare de venituri și prin atragerea de proiecte, pentru investirea în consolidarea capacităților instituționale.	Formarea personalului în domeniul scrierii și managementului proiectelor.	2018-2023	Director; Directorii adjuncți; Șef secție asigurarea calității;	Obținerea de proiecte acceptate de finanțatori.
	Aplicarea pentru proiecte de dezvoltare instituțională.	Începând cu ianuarie 2019	Personalul format; Membrii CEIAC.	
	Dotarea laboratoarelor la meseriile <i>Vânzător</i> și <i>Controlor</i> – <i>casier</i> cu utilaje pentru formarea competențelor profesionale ale elevilor conform standardelor ocupaționale.	Mai 2020	Director; Director adjuncț gospodărie; Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității;	Asigurarea calitativă a procesului de instruire practică la meseriile <i>Vânzător</i> și <i>Controlor</i> – <i>casier</i> .

	Renovarea și dotarea corespunzătoare a stadionului, a sălii de sport	2021	Director; Director adjunct gospodărie; Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității;	Creșterea elevilor pentru un mod sănătos de viață și practicarea sportului.
	Procurarea și instalarea sistemelor audio- video în cabinetele de studiu.	2018-2021	Director; Director adjunct gospodărie; Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității.	

CAPITOLUL IV. MODALITĂȚI DE IMPLEMENTARE A STRATEGIEI DE EVALUARE A CALITĂȚII

Asigurarea calității în învățământul profesional tehnic se realizează atât la nivel de sistem, cât și la nivel de furnizor.

Procese:

- autoevaluarea (pe baza Manualului de Autoevaluare)
- monitorizarea internă/monitorizarea externă;
- inspecția de validare a raportului de autoevaluare;

În cadrul Metodologiei de Evaluare a Calității Educației, CEIAC din cadrul Școlii Profesionale nr.2, Chișinău își propune:

A. În domeniul planificării calității:

- să stabilească măsuri pentru consolidarea culturii calității;
- să creeze baze de date și cunoștințe în domeniul asigurării calității care să permit autoevaluarea internă;
- să identifice nevoile absolvenților, angajaților, comunității, ale propriului personal didactic și administrativ și ale elevilor.

B. În domeniul controlului calității:

- să elaboreze metodologii de evaluare a activităților conform criteriilor și practicilor europene în domeniul calității;
- să analizeze și să evalueze performanțele actuale;
- să verifice și să evalueze programele de învățământ;
- să interpreteze rezultatele, respectiv să stabilească abaterile de la standardele stabilite;
- să identifice oportunitățile pentru acțiuni corective;
- să coordoneze analizele în domeniul asigurării calității;

C. În domeniul îmbunătățirii calității:

- să evidențieze necesitatea de îmbunătățire;
- să asigure implementarea strategiei și politicilor pentru îmbunătățirea continuă a calității proceselor de predare și învățare;
- să stabilească și să inițieze acțiuni corective și preventive;
- să asigure feed-back-ul din partea elevilor;
- să asigure feed-back-ul din partea angajatorilor;
- să propună evaluări interne și evaluări externe;
- să publice materiale privind asigurarea calității
- să prezinte recomandări privind asigurarea calității.

CAPITOLUL V. INSTRUMENTE ȘI PROCEDURI DE EVALUARE INTERNĂ A CALITĂȚII

Procedurile pentru calitate se aplică în cazul tuturor activităților desfășurate în cadrul Școlii Profesionale nr.2: administrație; Consiliul de Administrație și Consiliul Profesorat; admiterea; predarea și învățarea; evaluarea elevilor; rețele de colaborare între școli; rețele de colaborare la nivel extern; relațiile cu societatea.

- (1) Administrarea se realizează pe baza planurilor de management strategic elaborate anual și al Planului de Acțiune al Școlii și aprobate de Consiliul de Administrație
- (2) Procesul de predare - învățare se desfășoară conform metodologiei și normelor de calitate, având în vedere următoarele componente: programe de studiu; managementul procesului de predare - învățare; strategia de predare, resursele de învățare.
- (3) Evaluarea elevilor se desfășoară conform metodologiei și normelor de calitate, avându-se în vedere utilizarea unor metode echitabile de evaluare, corecte și fiabile, precum și reglementarea și comunicarea modalităților de examinare și a obiectivelor evaluării.
- (4) Relațiile cu societatea, rețelele de colaborare între școli funcționează pe baze contractuale prin stabilirea de parteneriate.

CAPITOLUL VI. MODALITĂȚI ȘI PROCEDURI DE ÎMBUNĂTĂȚIRE A CALITĂȚII

Avându-se în vedere descriptorii de performanță din raportul de autoevaluare, în cadrul managementului calității, îmbunătățirea calității se face prin:

- evaluări periodice - întruniri lunare ale membrilor comisiei și analiza activităților comisiei în perioada anterioară desfășurării întâlnirii;
- evaluare finală prin elaborarea Raportului de autoevaluare de la sfârșitul anului;
- elaborarea Planurilor de îmbunătățire conform metodologiei și avându-se în vedere punctele slabe care reies din raportul de autoevaluare;
- elaborarea și aplicarea periodică de chestionare care vizează activitățile membrilor personalului pentru asigurarea calității în învățământ;
- planul de îmbunătățire elaborat este aplicat prin îndeplinirea acțiunilor precizate referitoare la punctele slabe din planul de îmbunătățire și respectarea termenelor limită de desfășurare a acțiunilor;
- planul de măsuri remediale cu obiective clare pentru întreaga școală.