

LICEUL TEHNOLOGIC DE TRANSPORTURI ȘI DE CONSTRUCȚII  
IAȘI

Bd. Socola nr. 82, Tel. 0232-241844, Fax 0232-241845

[www.lttcias.ro](http://www.lttcias.ro)

e-mail: [lictranspcfr@yahoo.com](mailto:lictranspcfr@yahoo.com)

## Comisia pentru Evaluare și Asigurare a Calității

Responsabil CEAC: Prof. IOAN CRISTINA

Varianta revizuită/an școlar 2023-2024

Nr. 4386/08.09.2023



# MANUALUL CALITATII

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

# CUPRINS

<b>I. PREZENTAREA LICEULUI TEHNOLOGIC DE TRANSPORTURI ȘI DE CONSTRUCȚII IAȘI .....</b>	<b>4</b>
1. DATE DE IDENTIFICARE .....	4
2. SCURT ISTORIC AL ȘCOLII ȘI VIZIUNE .....	4
3. STATUTUL JURIDIC.....	7
4. ORGANIZARE.....	8
5. MISIUNEA ȘCOLII .....	8
6. OBIECTIVELE MANAGEMENTULUI STRATEGIC AL LICEULUI TEHNOLOGIC DE TRANSPORTURI ȘI DE CONSTRUCȚII IAȘI .....	8
<b>II. MANUALUL CALITĂȚII .....</b>	<b>10</b>
1. SCOP ȘI DOMENIU DE APLICARE A MANUALULUI CALITĂȚII .....	10
1.1. Scop .....	10
1.2. Domeniul de aplicare.....	10
2. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ .....	10
3. TERMENI, DEFINIȚII ȘI ABREVIERI .....	11
3.1. Termeni și definiții .....	11
4. ABREVIERI. SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII.....	11
4.1. Cerințe generale .....	11
4.2. Cerințe referitoare la documentație.....	12
4.2.1. Generalități .....	12
4.2.2. Controlul Manualului calității.....	12
4.2.3. Controlul documentelor .....	12
4.2.4. Controlul înregistrărilor.....	12
5. RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI .....	13
5.1. Angajamentul managementului .....	13
5.2. Orientare către client .....	13
5.3. Politica referitoare la calitate.....	13
5.4. Planificare.....	13
5.4.1. Obiectivele calității.....	13
5.5. Responsabilitate, autoritate și comunicare.....	14
5.5.1. Responsabilitate și autoritate.....	14
5.5.2. Reprezentantul managementului.....	14
5.5.3. Comunicarea internă.....	14
5.6. Analiza efectuată de management .....	14
5.6.1. Generalități .....	14
5.6.2. Elemente de intrare ale analizei.....	15
5.6.3. Elemente de ieșire ale analizei .....	15
6. MANAGEMENTUL RESURSELOR .....	15
6.1. Asigurarea resurselor .....	15
6.2. Asigurarea resurselor umane .....	15
6.2.1. Generalități .....	15
6.2.2. Competență, conștientizare și instruire .....	15
6.3. Asigurarea infrastructurii .....	15
6.4. Asigurarea mediului de lucru.....	15
7. REALIZAREA PRODUSULUI .....	15
7.1. Planificarea.....	15
7.2. Procese referitoare la relația cu clientul.....	15
7.3. Aprovizionare .....	15

7.3.1. Procesul de aprovizionare cu materiale .....	15
7.3.2. Procesul de achiziție publicații .....	16
<b>7.4. Producție și procese suport .....</b>	<b>16</b>
7.4.1. Controlul procesului de învățământ .....	16
7.4.2. Validarea procesului didactic .....	16
7.4.3. Identificare și trasabilitate.....	16
<b>7.5. Controlul proceselor-suport.....</b>	<b>16</b>
<b>8. MĂSURARE, ANALIZĂ ȘI ÎMBUNĂTĂȚIRE.....</b>	<b>16</b>
8.1. Generalități .....	16
8.2. Monitorizare și măsurare .....	16
8.2.1. Satisfacția clientului .....	16
8.2.2. Autoevaluarea .....	16
8.2.3. Monitorizarea și măsurarea proceselor .....	16
8.2.4. Monitorizarea și măsurarea produsului .....	17
8.3. Controlul produsului neconform.....	17
8.4. Analiza datelor .....	17
8.5. Îmbunătățire SMC .....	17
8.5.1. Îmbunătățire continuă .....	17
8.5.2. Acțiuni corective.....	17
8.5.3. Acțiuni preventive .....	17
DICȚIONAR.....	18
ANEXA 1.....	20
ANEXA 2.....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>

# I. Prezentarea Liceului Tehnologic de Transporturi și de Construcții Iași

## 1. Date de identificare

## 2. Scurt istoric al școlii și viziune

În anul școlar 2013-2014 prin decizia ISJ Iași a luat ființă Colegiul Tehnic de Transporturi și Construcții Iași prin fuziunea Colegiului Tehnic de Transporturi cu Liceul Tehnologic "Anghel Saligny" Iași.

În anul școlar 2018-2019, prin Ordinul ministrului nr. 9322 din 05.09.2018, Colegiul Tehnic de Transporturi și Construcții și-a schimbat titulatura în Liceul Tehnologic de Transporturi și de Construcții.

Grupul Școlar Tehnic de Transporturi Căi Ferate Iași are o istorie de peste 30 de ani, fiind înființat sub denumirea de Grup Școlar Căi Ferate, la 1 aprilie 1970, prin comasarea Școlii Profesionale de Căi Ferate cu Școala Profesională Auto, ca urmare a ordinului 243 emis de Ministerul Transporturilor.

Grup Școlar de Căi Ferate Iași a anunțat primul examen de admitere pentru liceu la data de 25 iunie 1973.

Dacă în 1978, prima serie de absolvenți de liceu este de numai 86 elevi, în anul 2000 s-au înregistrat 201 absolvenți, respectiv 147 în anul școlar 2002-2003.

Colegiul Tehnic de Transporturi Iași a cuprins în anul școlar 2012-2013 trei forme de învățământ, liceu – ruta directă și progresivă, liceu seral și școala de maistri, pregătind elevi în domeniile specifice ariei de transporturi telecomunicații, TIC, construcții și lucrări publice. Unele clase au avut o specializare definită prin CDS, ce corespunde unei branșe de activitate feroviară:

- Material rulant
- Instalații feroviare(semnale,instalații fixe de tracțiune electrică)
- Telecomunicații
- Operator tehnică de calcul
- Construcții și lucrări publice
- Electromecanic

S-a continuat astfel tradiția învățământului feroviar românesc,oferind elevilor posibilitatea de a-și forma și dezvolta deprinderile practice pentru diferite meserii în domeniul feroviar și al transporturilor în general.

S-a remarcat colaborarea cu societățile feroviare care asigură toate condițiile pentru desfășurarea orelor de instruire practică:

- Regionala C.F. Iași
- Societatea de Transport Feroviar Călători „CFR” S.A
- Societatea de Transport Feroviar Marfă „CFR” S.A
- Societatea Comercială Reparații Locomotive S.A Brașov – Secția Iași
- Societatea Comercială de Telecomunicații CFR S.A – Agenția Regională Iași
- Regia Autonomă de Transport Public Iași

Se intenționează extinderea acestei colaborări cu agenții economici prin noi protocoale și convenții, care să ne sprijine în desfășurarea unui act educational de calitate, pe filiera transporturi și construcții.

În anul școlar 2013-2014 prin decizia ISJ Iași nr. 293/22.07.2013 a luat ființă Colegiul Tehnic de Transporturi și Construcții Iași prin fuziunea Colegiului Tehnic de Transporturi cu Liceul Tehnologic "Anghel Saligny" Iași.

Liceul Tehnologic „Anghel Saligny” Iași este o instituție de învățământ preuniversitar de stat, care oferă pregătire de specialitate cu precădere în filiera *tehnologică*, profilul *tehnic*, specializarea *Construcții și Lucrări Publice*. Necesitate a învățământului tehnic ieșean, școala a fost înființată în anul 1968 sub denumirea de Grup Școlar de Construcții, devenind în scurt timp o unitate etalon în județ.

În timp, denumirea școlii a suferit numeroase modificări, astfel:

- 1974 Liceul de Construcții nr. 2 Iași;
- 1975 Liceul Industrial nr. 7 Iași;
- 1992 Grup Școlar Industrial de Construcții Montaj Iași;
- 2001 Grup Școlar „Anghel Saligny” Iași (conform adresei ISJ, Biroul Plan-Normare-Salarizare nr. 6081/25.07.2001).
- 2011 Liceul Tehnologic "Anghel Saligny" Iași.

În cei 45 de ani de funcționare, școala a evoluat atât din perspectiva bazei materiale, cât și a formelor de învățământ, iar în 2011 avea următoarea structură:

- învățământ liceal - cursuri de zi și cursuri serale:
  - tehnician în construcții și lucrări publice
  - tehnician mecatronist
  - tehnician în instalații electrice
  - tehnician desenator pentru construcții și instalații
  - tehnician mecanic pentru întreținere și reparații
- învățământ profesional (Școală de Arte și Meserii și an de completare):
  - zidar, pietrar, tencuitor
  - zugrav, ipsosar, tapetar, vopsitor
  - instalator instalații tehnico-sanitare și de gaze
  - lucrător finisor, lucrător în structuri pentru construcții, lucrător instalator, lucrător în instalații electrice
  - electrician constructor
- școala postliceală de maiștri:
  - maistru mecanic mașini și utilaje pentru construcții
  - maistru electrician în construcții
  - maistru Construcții Civile Industriale și Agricole
  - maistru Instalații pentru Construcții
- Clubul de gimnastică al școlii participă anual la competiții și campionate de gimnastică ritmică sportivă la nivel național și internațional, obținând medalii și premii.

Datorită rezultatelor obținute, în anul 1995 unitatea a câștigat dreptul de a fi școală de demonstrații în Programul Phare VET-RO-9405 pentru învățământ profesional și tehnic, familia ocupațională "Construcții și Lucrări Publice". În cadrul acestui program, corpul profesoral a elaborat curriculum-uri și materiale auxiliare utilizate în implementarea strategiei de reformă a învățământului (standarde ocupaționale, standarde de pregătire profesională, planuri de învățământ, curriculum-uri pentru disciplinele tehnice, ghiduri de aplicare a curriculum-urilor).

În plus, Grupul Școlar „Anghel Saligny” Iași a devenit *Centru de Perfecționare* pentru maiștri instructori din *regiunea geografică Moldova* în domeniul Construcției și Lucrări Publice.

Gr. Șc. „Anghel Saligny” a obținut în 2006 autorizația pentru un program de calificare profesională cu specializarea *“instalator instalații tehnico-sanitare și de gaze”*. De asemenea, începând cu 2007 a obținut autorizare și pentru calificarea *“zugrav, ipsosar, tapetar, vopsitor”*, ca și pentru calificarea *“electrician constructor”*, iar începând cu decembrie 2009 a devenit primul *Centru de Evaluare și Certificare a Competențelor Profesionale în domeniul construcțiilor din județul Iași*, autorizat CNFPA. Ulterior s-a obținut autorizație de funcționare pentru încă 2 calificări profesionale: *“Sudor”* și *“Dulgher, tâmplar, parchetar”*, derulând aproximativ 600 de procese de evaluare.

În decursul timpului, instituția noastră de învățământ a derulat multiple proiecte cu finanțări diverse (în calitate de solicitant sau/și partener), exploatând astfel oportunitatea de a participa la activități și programe europene, care au favorizat benefice schimburi de informații, interesante ocazii de promovare a experiențelor și bunelor practici. Prin toate acestea s-a urmărit creșterea calității actului educațional, aplicarea unor politici ale Uniunii Europene și consolidarea dimensiunii europene a educației.

Enumerăm cele mai importante proiecte desfășurate în perioada 2007 – 2009 , cu finanțare nerambursabilă: 2 proiecte Comenius - Life Long Learning, respectiv *“European CNC Network - Train For Europe”* și *“A He@lth Friendly Cooking Pot”* și 1 proiect finanțat de Fundația Soros, respectiv *“Evaluarea și certificarea competențelor profesionale în domeniul construcțiilor”*.

Proiectele au contribuit la dezvoltarea creativității, stimularea competitivității și motivării pentru învățarea limbilor străine și utilizarea mijloacelor moderne de comunicare de către comunitatea educațională din școală. Elevii și cadrele didactice au participat la aceste proiecte, obținând rezultate meritorii, concretizate în îmbunătățirea curriculumului școlar și a programelor desfășurate, dar și în creșterea nivelului de cunoștințe, prin contactul cu multiculturalitatea. Astfel, parteneriatele cu instituții similare din Anglia, Austria, Belgia, Bulgaria, Croația, Cehia, Elveția, Finlanda, Franța, Grecia, Germania, Islanda, Italia, Luxemburg, Malta, Olanda, Polonia, Slovacia, Spania, Suedia, Ungaria, Turcia și Țara Galilor și contactul direct cu elevi din alte țări au asigurat necesara deschidere către cultura și civilizația europeană, oferind totodată șansa de a compara propriul sistem educațional cu alte sisteme de educație din Uniunea Europeană. În cadrul proiectului *“European CNC Network - Train For Europe”* parteneriatul între 24 de școli din 21 de țări a fost considerat ca fiind cel mai mare de acest tip dezvoltat până în prezent.

Apreciem că toate aceste proiecte, alături de Agenda Europa, Spring Day, parteneriatele cu ONG-urile și agenții economici, precum și mobilitățile realizate au avut un rol formativ deosebit în dezvoltarea competențelor de comunicare în limbi străine, a competențelor digitale, a celor de relaționare interpersonală și civice, precum și sensibilizare culturală și exprimare artistică. Creșterea prestigiului școlii a venit ca o consecință firească, imaginea acesteia fiind promovată atât la nivel local, regional sau național, cât și internațional, îmbunătățindu-se astfel, pe de-o parte, relațiile cu organismele instituționale și cu autoritățile publice locale, iar pe de altă parte, atrăgând atenția comunității asupra unor rezultate meritorii obținute de elevii noștri îndrumați de un corp didactic de excepție.

Datorită proiectelor și activităților comunitare, s-au realizat parteneriate educaționale prin intermediul cărora elevii și cadrele didactice au intrat în contact direct cu colegi din țările partenere. Aceste contacte au favorizat cunoașterea culturii și civilizației altor țări europene, a modului de organizare a educației în țările respective. De asemenea, ne-au oferit posibilitatea de a înțelege importanța relaționării între popoare și culturi diferite. Această relaționare a însemnat deschidere spre noi orizonturi, o percepție obiectivă a informațiilor provenite din aceasta relaționare, îmbunătățirea cunoștințelor legate de educația interculturală, dar și a celor de relaționare într-o limbă de circulație internațională. Și nu în ultimul rând au contribuit la creșterea încrederii în forțele proprii a elevilor și a cadrelor didactice, prin participarea la activități comune, în cadrul cărora au

avut contribuții remarcabile și au trezit aprecierea tuturor partenerilor, atât prin comportament, prin calitatea exprimării în limbile engleză sau franceză, cât și prin valoarea ideilor exprimate.

Toate aceste activități/proiecte/programe comunitare au condus la dezvoltarea dimensiunii europene în școala noastră, au contribuit în mod decisiv la creșterea prestigiului instituției, la formarea și transmiterea unei imagini pozitive a țării noastre peste hotare, la consolidarea rolului școlii în rândul liderilor de opinie din comunitatea locală, la creșterea credibilității și vizibilității publice.

**În anul școlar 2023-2024** în Liceul Tehnologic de Transporturi și de Construcții Iasi activitatea se desfășoară **cu 60 cadre didactice**, 18 cadre didactice auxiliare, iar personalul nedidactic numără 31 angajați. Din cele 60 cadre didactice, 8 sunt doctori în științe, 40 au gradul didactic I, 4 au gradul didactic II, 8 sunt profesori cu definitivat, iar 3 sunt debutanți. Profesorii noștri fac parte din comisiile naționale de specialitate ale M.E.C., sunt formatori naționali, profesori metodiști, autori de manuale, culegeri și ghiduri, profesori îndrumători în derularea practicii pedagogice a studenților de la Universitatea Tehnică „Gh. Asachi” Iasi și Univ. „Alexandru Ioan Cuza” Iasi. În anul școlar anterior 2022-2023, 97% dintre cadrele didactice au obținut calificativul *FOARTE BINE*.

Școala noastră dispune de următoarele clădiri: corp clădire școală, două corpuri clădire cămine, dintre care unul care oferă spații de cazare, 6 ateliere școală, sală de sport, cantină, cabinet medical, cabinet stomatologic, 2 terenuri sport.

Spațiile destinate procesului de învățământ sunt următoarele: săli de clasă – 37, din care: laboratoare -13, cabinete - 8, ateliere școlare - 6.

Liceul Tehnologic de Transporturi și de Construcții Iași își propune să fie o școală care oferă competențe europene, deschidere spre nou, dar și păstrarea unor tradiții și valori durabile.

Învățământul tehnic din România asigură elevilor o pregătire profesională adaptată la cerințele unei societăți democratice, ale unei economii de piață, în concordanță cu evoluția pieței muncii.

Școala noastră promovează învățământul formativ – vocațional ce are ca fundament valorificarea aptitudinilor elevilor, prin folosirea unor metode didactice moderne, active, formative și participative. Pentru aceasta s-a creat un model de învățământ tehnic profesional mai flexibil, în acord cu procesul de reformă a învățământului românesc prin care se sporește gradul de adaptabilitate a personalului de specialitate la evoluția tehnică și tehnologică.

Pentru îndeplinirea misiunii școlii trebuie ca fiecare absolvent să devină un adolescent autonom responsabil, în măsură să decidă asupra carierei, să aibă capacitatea de adaptare și orientare într-o societate aflată în proces rapid și continuu de schimbare.

Prioritățile școlii se concretizează în creșterea calității educației și formării profesionale prin: dezvoltarea aptitudinilor și competențelor personale ale elevilor și profesorilor, îmbunătățirea competențelor profesionale la cadrele didactice, formarea de noi competențe profesionale la elevii aflați în formare inițială la nivelul standardelor europene, îmbunătățirea comunicării ITC și într-o limbă străină, optimizarea managementului școlar, crearea condițiilor optime pentru o educație și formare profesională de calitate, prin dotarea și modernizarea cu echipamente tehnice și ITC, încurajarea implicării agenților economici în rezolvarea problemelor sociale actuale. Prin toate acestea, vom păstra și promova diversitatea culturală europeană și moștenirea culturală românească, ne vom dezvolta competențele lingvistice, sociale, tehnologice și științifice pentru a asigura o educație de calitate.

Foarte important este faptul ca în Moldova, pe raza Regionalei C.F. Iasi, Liceul Tehnologic de Transporturi și de Construcții a fost singurul liceu de profil care a școlarizat elevi în domeniul *transporturilor feroviare*. Ulterior s-au adăugat transporturile rutiere, dar și alte specializări din domeniile electric, electronică și telecomunicații, mecanic și electromecanic.

Începând cu anul școlar 2018, conform Hotărârii nr. 30/22.11.2017, legiferată de OMEN\_AUTORIZARE\_PROVIZORIE\_nr.\_3609\_din\_24.04.2018, Liceul Tehnologic de Transporturi și de Construcții a obținut aprobarea de a înființa clase cu specializarea - *tehnician aviație*, respectiv *tehnician instalații bord (avioane)*, din domeniul electromecanic, deja existent.

În acest sens s-au realizat protocoale de colaborare cu SC. Aerostar S.A. Bacău și cu BMT Aerospace România S.A., precum și convenții de practică, prin care se asigură realizarea unei pregătiri tehnice la nivelul cerințelor și exigențelor profesiilor vizate.

În condițiile în care aeroportul din Iași a devenit aeroport internațional, iar Aerostar a deschis o secție de mentenanță la Iași, considerăm că pregătirea tehnică în domeniul aviației este o oportunitate importantă pentru școala noastră în vederea diversificării ofertei educaționale, în deplin acord cu planurile regionale de dezvoltare, respectiv cu nevoia de forță de muncă specializată.

### **3. Statutul juridic**

Liceul Tehnologic de Transporturi și de Construcții Iași este o instituție de învățământ de stat, care funcționează în baza Constituției României din 1991, a Legii nr. 1/2011 (Legea învățământului), a altor documente și acte normative referitoare la sistemul de învățământ, dar și în baza deciziei ISJ IASI nr. 293/22.07.2013, respectiv ulterior Ordinului ministrului nr. 9322 din 05.09.2018 de revocare a titlaturii de *colegiu*.

### **4. Organizare**

Structura organizatorică generală a Liceului Tehnologic de Transporturi și de Construcții Iași, cu principalele compartimente și subordonarea acestora, este prezentată în Organigrama școlii (vezi Anexa 1).

### **5. Misiunea Școlii**

Liceul Tehnologic de Transporturi și de Construcții Iași 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 întregul proces 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 educative, pentru a suscita dinamica între diferitele domenii ale formării. Liceul Tehnologic de Transporturi și de Construcții Iași 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 Liceul Tehnologic de Transporturi și de Construcții Iași.

### **6. Obiectivele managementului strategic al Liceului Tehnologic de Transporturi și de Construcții Iași**

Conform Planului de Acțiune al Școlii, 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 predare
- ✓ Elevii cu nevoi speciale
- ✓ Formarea continuă a adulților
- ✓ Integrarea europeană
- ✓ Dezvoltarea de materiale pentru formarea diferențiată

Regiunea Iasi și Zona NE din care unitatea noastră școlară își recrutează elevii au următoarele priorități și obiective:

**Prioritatea 1. Adaptarea rețelei școlare și a ofertei de formare profesională inițială la cerințele pieței muncii și a opțiunilor elevilor.**

**Ținta :** Scaderea ratei somajului în rândul tinerilor raportat la populația activă de la 19,1 (2006) % la 15% (2015).

**Prioritatea 2. Creșterea participării la programe de FPC prin rețeaua IPT**

**Ținta:** Creșterea ponderii populației cu grad ridicat de pregătire/calificare (min. nivelul 2) prin programe de formare continuă de la 12,5 % în 2006 la 30 % în 2015.

**Prioritatea 3. Asigurarea egalității de șanse în formarea inițială**

**Ținte:**

- ✓ Reducerea ratei de parasire timpurie de la 22,98 % în 2006 la 10% în 2015
- ✓ Creșterea gradului de cuprindere în mediul rural, în grupuri dezavantajate (copii cu CES)

**Prioritatea 4. Dezvoltarea resurselor umane din sistemul IPT în vederea asigurării calității în formare**

**Ținta:** Creșterea ratei de participare a cadrelor didactice la cursuri de formare continuă, cu un ritm de 25% din total/ an școlar

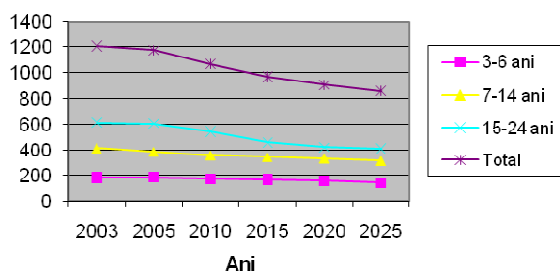
**Prioritatea 5. Dezvoltarea infrastructurii unitatilor școlare IPT, în vederea asigurării calității în formare**

**Ținta:** realizarea de unitati școlare reprezentative-campusuri școlare IPT la nivelul regiunii-20 (minim 3 unitati pe fiecare județ)

#### Contextul demografic pe grupe de vârstă și total Regiune NE

Grupe de vârstă (ani)	2003	2005	2010	2015	2020	2025
3-6 ani	178,2	182,8	168,5	165,8	154,1	138,7
7-14 ani	414,6	384,5	354,9	342,4	329,0	309,5
15-24 ani	613,5	606,6	544,6	458,3	422,7	410,0
<b>Total</b>	<b>1206,3</b>	<b>1173,9</b>	<b>1068,0</b>	<b>966,5</b>	<b>905,8</b>	<b>858,1</b>

Contextul demografic pe grupe de vârstă și total regiune NE



### 1. Scop și domeniu de aplicare a manualului calității

#### 1.1. Scop

Manualul calității, cod MC-01, este documentul-cadru care descrie sistemul de management al calității adoptat de Liceul Tehnologic de Transporturi și de Construcții Iași 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

- ✓ Legea învățământului preuniversitar nr. 198/2023;
- ✓ Ordin nr. 4183/2022 privind aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a unităților de învățământ preuniversitar, cu modificările și completările ulterioare;
- ✓ Hotărârea nr. 994/2020 privind aprobarea standardelor de autorizare de funcționare provizorie și a standardelor de acreditare și de evaluare externă periodică în învățământul preuniversitar, cu modificările și completările ulterioare;
- ✓ H.G. 1534/2008 privind aprobarea Standardelor de referință și a indicatorilor de performanță pentru evaluarea și asigurarea calității în învățământul preuniversitar
- ✓ Anexele specifice fiecărui nivel de învățământ din cadrul OMECTS nr. 4688/2012 Standarde specifice de calitate
- ✓ Hotărârea nr. 155/2022 privind aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare al Agenției Române de Asigurare a Calității în Învățământul Preuniversitar;
- ✓ Hotărârea nr. 993/2020 privind aprobarea Metodologiei de evaluare instituțională în vederea autorizării, acreditării și evaluării periodice a organizațiilor furnizoare de educație, cu modificările și completările ulterioare;
- ✓ 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
- ✓ 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.

### 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.

#### 4. Abrevieri. Sistemul de management al calității

Abrevierile utilizate în Manualul calității sunt:

SMC	– Sistemul de management al calității
RC	– Responsabil cu asigurarea calității
MC	– Manualul calității din Liceul Tehnologic de Transporturi și de Construcții Iași
PG	– Procedură generală
PO	– Procedură operațională
CA	– Consiliul de Administrație
RI	– Regulament intern
PDCA	– Metodologia propusă de Deming: plan-do-check-act (planifică-efectuează-verifică-acționează)
RCC	– Regulamentul de funcționare a CEAC
RAC	– Raport de acțiuni corective
RAP	– Raport de acțiuni preventive

#### 4.1. Cerințe generale

Sistemul de management al calității din cadrul Liceului Tehnologic de Transporturi și de Construcții Iași 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 de Transporturi și de Construcții Iași, 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;
- ✓ abordarea proceselor conform metodologiei propuse de Deming pe ciclul PDCA, aplicate în managementul calității;

Procesele SMC din cadrul Liceului Tehnologic de Transporturi și de Construcții Iași sunt grupate în patru compartimente:

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

Documentarea proceselor: Fiecare proces este descris de o procedură documentată, elaborată de compartimentele responsabile la nivelul fiecărui proces. Fiecare procedură descrie, pe baza metodologiei PDCA, 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.

## **4.2. Cerințe referitoare la documentație**

### **4.2.1. Generalități**

Documentele SMC din cadrul Liceului Tehnologic de Transporturi și de Construcții Iași 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 (RI, RCC) 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 înscrierea 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.

### **4.2.3. Controlul documentelor**

Controlul documentelor este reglementată în PG-04, *Controlul documentelor*. Procedura stabilește responsabilitățile și modul de lucru pentru controlul și verificarea activităților privind pregătirea, avizarea, aprobarea, difuzarea, înregistrarea, modificarea și retragerea documentelor cerute de SMC. Pentru identificarea și regăsirea cu ușurință a documentelor SMC, procedura stabilește un sistem de codificare a documentelor.

### **4.2.4. Controlul înregistrărilor**

Procesul de ținere sub control a înregistrărilor, ca dovezi ale conformității cu cerințele și ale funcționării eficiente a SMC, este reglementat în PG-05, *Controlul înregistrărilor*.

În cadrul Liceului Tehnologic de Transporturi și de Construcții Iași, 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.

## **5. Responsabilitatea managementului**

### **5.1. Angajamentul managementului**

Conducerea Liceului Tehnologic de Transporturi și de Construcții Iași, reprezentată prin Director prof. dr. ing. Anca Roznovan și Director adj. prof. Petronela Simion 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.

### **5.2. Orientare către client**

Cerințele societății sunt identificate și determinate în permanență, aflându-se la baza funcționării SMC. PG-02 – *Măsurarea satisfacției clientului* reglementează modul de analiză și măsurare a satisfacției clienților școlii noastre.

### **5.3. Politica referitoare la calitate**

Preocuparea constantă a Liceului Tehnologic de Transporturi și de Construcții Iași este să se reconfirme drept o școală de elită, performantă, cunoscută și recunoscută pe plan național și internațional, cu o orientare dinamică a întregului proces instructiv- educațional spre formarea unor absolvenți de valoare, a căror pregătire să răspundă exigențelor actuale. Liceul Tehnologic de Transporturi și de Construcții Iași 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.

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 managementului calității revine Comisiei de Evaluare și Asigurare a Calității și subcomisiilor care funcționează în cadrul acesteia.

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 Liceului Tehnologic de Transporturi și de Construcții Iași sunt stabilite conform legii, conform RI 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 Liceului Tehnologic de Transporturi și de Construcții Iași 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 de la Liceul Tehnologic de Transporturi și de Construcții Iași este:

- ✓ reprezentanți ai corpului profesoral;
- ✓ un reprezentant din partea Comitetului de parinti;
- ✓ un reprezentant din partea Consiliului elevilor;
- ✓ un reprezentant din partea Consiliului local;
- ✓ un reprezentant din partea sindicatului.

Conducerea operativă a CEAC este asigurată de un coordonator desemnat în CP . Acesta poate avea o funcție de conducere și nu poate fi membru în Consiliul de Administrație.

#### **ATRIBUȚII CEAC:**

- a) elaborează și coordonează aplicarea procedurilor și activităților de evaluare și asigurare a calității, aprobate de conducerea unității școlare, conform domeniilor și criteriilor prevăzute de legislație;
- b) elaborează anual un raport de evaluare internă privind calitatea educației în unitatea școlară, pe baza căruia directorul elaborează raportul general privind starea și calitatea învățământului din unitatea școlară. Raportul este adus la cunoștință tuturor beneficiarilor, prin afișare sau publicare, și este pus la dispoziția evaluatorilor externi;
- c) elaborează propuneri de îmbunătățire a calității educației;
- d) cooperează cu agenția română specializată în asigurarea calității, cu alte agenții și organisme abilitate sau instituții similare din țară sau din străinătate, potrivit legii.

CEAC se întrunește lunar în ședință ordinară, precum și în ședință extraordinară ori de câte ori situația o impune, la convocarea coordonatorului, a conducerii școlii sau la solicitările membrilor. Misiunea CEAC constă în elaborarea conceptuală și implementarea unui sistem funcțional de management al calității în Liceul Tehnologic de Transporturi și de Construcții Iași, precum și adaptarea continuă a acestuia la cerințele învățământului preuniversitar românesc și european.

### **5.5.3. Comunicarea internă**

Comunicarea internă este reglementată prin PO-03 – *Comunicare internă/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 preliminar, 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 Profesorale.

### **5.6.3. Elemente de ieșire ale analizei**

Ca urmare a raportului preliminar 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 Liceului Tehnologic de Transporturi și de Construcții Iași, 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 Liceului Tehnologic de Transporturi și de Construcții Iași 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**

Liceul Tehnologic de Transporturi și de Construcții Iași 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**

Liceul Tehnologic de Transporturi și de Construcții Iași 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 de Transporturi și de Construcții Iași evaluează și selectează anual furnizorii, pe

baza capacității acestora de a furniza materiale necesare procesului instructiv-educativ. CA stabilește criteriile pentru elaborarea și analiza Referatelor de necesitate, achiziție, recepție, monitorizare și îmbunătățire proces.

### **7.3.2. Procesul de achiziție publicații**

Liceul Tehnologic de Transporturi și de Construcții Iași stabilește selectarea editurilor, efectuarea comenzilor, achiziția publicațiilor, prin întocmirea *Planului anual de achiziție publicații*.

## **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**

Liceul Tehnologic de Transporturi și de Construcții Iași 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/competențe). Liceul Tehnologic de Transporturi și de Construcții Iași 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. PG-02 – *Măsurarea satisfacției clientului* descrie procesul de evaluare a calității, luând drept parametru de măsurare satisfacția clientului. Procedura definește etapele procesului de determinare a satisfacției clientului și responsabilitățile aferente. 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**

Liceul Tehnologic de Transporturi și de Construcții Iași își planifică și organizează activități de autoevaluare a calității. În acest sens, la intervale planificate de timp, Liceul Tehnologic de Transporturi și de Construcții Iași 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 PG-07 – *Autoevaluare* documentează procesul de audit intern al SMC. Procedura stabilește responsabilitățile pentru etapele procesului de autoevaluare.

#### **8.2.3. Monitorizarea și măsurarea proceselor**

Liceul Tehnologic de Transporturi și de Construcții Iași urmărește îmbunătățirea performanțelor obținute prin parcurgerea unei discipline de studiu, având în vedere obiectivele, conținutul și metodele de

predare/evaluare utilizate, prin procedura PG-08 – *Monitorizare servicii de educație*. Procedura se aplică la evaluarea tuturor disciplinelor.

#### **8.2.4. Monitorizarea și măsurarea produsului**

Liceul Tehnologic de Transporturi și de Construcții Iași 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**

Liceul Tehnologic de Transporturi și de Construcții Iași 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. PG-09 – *Controlul produsului neconform* stabilește etapele în demersul identificării și corecției produsului neconform:

- ✓ 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 proceselor, inclusiv oportunitățile pentru acțiuni preventive și partenerii sociali.

#### **8.5. Îmbunătățire SMC**

##### **8.5.1. Îmbunătățire continuă**

Pentru îmbunătățirea continuă a SMC, Liceul Tehnologic de Transporturi și de Construcții Iași respectă metodologia Deming PDCA: 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 PG-10 – *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 PG-11 – *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.

## DICȚIONAR

<b><i>Acțiune corectivă</i></b>	acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități detectate sau a altei situații nedorite
<b><i>Acțiune preventivă</i></b>	acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități potențiale sau a altei posibile situații nedorite
<b><i>Asigurarea calității</i></b>	ansamblu de acțiuni de dezvoltare a capacității instituționale de elaborare, educației planificare și implementare de programe de studiu, prin care se formează încrederea beneficiarilor.
<b><i>Beneficiari direcți</i></b>	persoanele cuprinse într-o formă de educație (în C.E.N.T., elevii) ai educației.
<b><i>Beneficiari indirecti</i></b>	angajatorii, angajații, familiile beneficiarilor direcți, societatea ai educației.
<b><i>Cerință</i></b>	nevoie sau așteptare declarată și care este obligatorie
<b><i>Competență</i></b>	abilitatea demonstrată de a aplica aptitudini și cunoștințe
<b><i>Conformitate</i></b>	îndeplinirea unei cerințe
<b><i>Criteriu</i></b>	aspect fundamental de organizare și funcționare a unei organizații furnizoare de educație
<b><i>Dovezi</i></b>	date care susțin că ceva există sau nu, s-a întâmplat sau nu, este adevărat sau nu; datele trebuie să prezinte următoarele caracteristici: <ul style="list-style-type: none"><li>✓ suficiente,</li><li>✓ măsurabile,</li><li>✓ actuale,</li><li>✓ valide,</li><li>✓ consecvente,</li><li>✓ fidele,</li><li>✓ autentice</li></ul>
<b><i>Eficacitate</i></b>	măsura în care sunt realizate activitățile planificate și sunt obținute rezultatele scontate
<b><i>Indicatori de performanță</i></b>	instrument de măsurare a gradului de realizare a unei activități, prin raportare la standarde de referință

<b><i>Managementul calității</i></b>	activități coordonate pentru a orienta și controla o organizație în ceea ce privește calitatea
<b><i>Manualul calității</i></b>	document care descrie sistemul de management al calității al unei organizații
<b><i>Procedură</i></b>	<p>un 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; Descrie sintetic o activitate, răspunzând clar la următoarele întrebări: cine?, ce?, cum?, unde?, de ce?</p> <p>Orice procedură trebuie să atingă următoarele puncte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ scop;</li> <li>✓ domeniu de aplicare;</li> <li>✓ documente de referință;</li> <li>✓ definiții și abrevieri;</li> <li>✓ descriere și responsabilități (forma acestui punct poate fi: text, schemă logică, matrice a responsabilităților);</li> </ul>
<b><i>Procedură generală</i></b>	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)
<b><i>Procedură operațională</i></b>	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: CEAC

Aprobat: C.A. din 12.09.2023

## Anexa 1

### *Diagrama calitatii*

