



Universitatea Tehnică a Moldovei

Programul de master “Inginerie și Managementul Calității”

**Implimentarea sistemului de management al
calității în cadrul Colegiului Politehnic din
Chișinău**

Student:

Tripac Mariana

Conducător:

conf.dr. Țurcan Iuliu

Chișinău - 2016

CUPRINS

Introducere	4
1 Prezentarea organizației	6
1.1 Date generale despre unitate	6
1.2 File din istoria colegiului	6
1.3 Profilul actual al colegiului	8
1.4 Analiza SWOT	10
2 Calitate în învățământ	14
2.1 Asigurarea calității în învățământ	14
2.2 Sisteme de asigurare a calității și funcțiile lor	14
2.3 Standarde ISO 9000	17
3 Comisia pentru evaluarea și asigurarea calității în unitatea de învățământ	27
3.1 Cadrul legislativ actual privind calitatea educației. Legislație aplicabilă unităților de învățământ.....	27
3.2 Înființarea comisiei	28
3.3 Rolul și obiectivele comisiei	28
3.4 Elaborarea și adoptarea regulamentului și strategiei	29
3.5 Atribuțiile comisiei pentru evaluarea și asigurarea calității	36
4 Documente specifice	45
4.1 Elaborarea procedurilor specifice	45
4.2 Planul operațional al comisiei pentru evaluarea și asigurarea calității în Colegiul Politehnic.....	53
4.3 Planul managerial de îmbunătățire a calității în Colegiul Politehnic	56
Concluzie.....	58
Bibliografie.....	61
Lista forme grafice.....	62
Listă de abrevieri.....	63
Anexe.....	64

Rezumat

Teza de master cu tema "Implimentarea sistemului de management al calității în cadrul Colegiului Politehnic din Chișinău", este elaborată de Tripac Mariana. Teza conține următoarele compartimente: introducere, patru capitole, concluzie, bibliografie cu 13 titluri, 60 pagini de text de bază, 6 tabele și 16 anexe, lista formelor grafice și lista abrevierilor din conținutul textului.

Lucrarea prezintă procesul de implimentare a sistemului de management al calității într-o instituție de învățământ.

Peste tot, în toate ocaziile și în toate domeniile, se vorbește astăzi de calitate. Asigurarea calității este necesară pentru că previne apariția unor probleme și, mai mult, ea reprezintă o abordare globală, sistemică și managerială.

Sistemele calității într-o instituție de învățământ se bazează pe existența unui standard, care joacă rolul de referențial sau sistem de criterii în cazul evaluării externe, și de ghid pentru organizarea internă.

În pofida diferențelor de abordare și a specificității instituției de învățământ, orice sistem al calității presupune aceleași elementele fundamentale:

- orientarea spre satisfacerea cerințelor și așteptărilor clienților (elevi și angajatori) și celorlalte părți interesate ale instituției de învățământ (personalul instituției, instituțiile statului, comunitatea academică, etc.);
- atitudinea proactivă a conducerii instituției în problema calității, care se exprimă în principal prin crearea unui mediu adecvat performanței pe toate dimensiunile activității instituției, precum și sistemul de priorități în alocarea resurselor;
- abordarea problemei calității în termeni strategici: misiune, valori, principii, politici, strategii, obiective, etc.
- menținerea sub control și îmbunătățirea continuă a proceselor din instituție;
- implicarea și responsabilizarea personalului;
- identificarea unor indicatori relevanți ai calității și evaluarea/măsurarea acestora;
- documentarea sistemului în vederea furnizării de dovezi obiective care să creeze încredere clienților și părților interesate în capacitatea instituției de a răspunde cerințelor și așteptărilor lor.

Sistemul calității nu constituie un scop în sine, ci un mijloc prin care instituția de învățământ este orientată spre performanță. Prin intermediul acestuia se dezvoltă o cultură a calității în rândurile personalului și elevilor.

Cuvinte cheie: autoevaluarea, calitatea educației, decizii, indicatori de performanță, îmbunătățirea calității educației, procedură, standard de referință, etc.

Summary

Master's thesis on "Implementation of Quality Management Polytechnic College" is developed by Mariana Tripac. The thesis contains the following sections: introduction, four chapters, conclusion, bibliography of 13 titles, 60 basic text pages, 6 tables and 16 annexes list of graphic forms and list of abbreviations in the text content.

This paper presents the implementation of quality management system in an educational institution.

Everywhere, on all occasions and in all fields, as talking today. Quality assurance is needed that prevents problems and, moreover, it is a comprehensive, systemic and managerial.

Quality systems in an educational institution is based on the existence of a standard, which acts as referential or system of criteria for external evaluation, and guide the internal organization.

Despite the differences in approach and specificity of the educational institution, any quality system involves the same basic elements:

- orientation towards meeting customer requirements and expectations (students and employees) and other stakeholders of the educational institution (institution staff, public institutions, academia, etc.);
- proactive approach to quality management of the institution in question, expressed mainly by creating a suitable environment performance on all sizes of organization activity and the system of priorities in resource allocation;
- addressing the issue of quality in strategic terms: mission, values, principles, policies, strategies, objectives, etc.
- Maintain control and continuous improvement processes in the institution;
- involvement and empowerment of staff;
- identification of relevant indicators of quality and evaluation / measure them;
- system documentation to provide objective evidence to create customer confidence and stakeholders in the institution's ability to meet the demands and expectations.

The quality system is not an end in itself but a means by which the educational institution is performance oriented. Through it develops a quality culture among staff and students.

Key words: self, quality of education, decisions, performance indicators, improving education quality, procedure, reference standard, etc.