



Universitatea Tehnică a Moldovei

**GESTIONAREA PROCESELOR DE ASIGURARE
A CALITĂȚII ÎNVĂȚĂMÂNTULUI PROFESIONAL
TEHNIC**

Masterand: Lilia GORE

Coordonator: Alexandru TARLAJANU, dr., conf. univ.

Chișinău 2023

MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII AL REPUBLICII MOLDOVA

Universitatea Tehnică a Moldovei

Facultatea *Energetică și Inginerie Electrică*

Departamentul *Inginerie Electrică*

Admis la susținere

Șef departament conf.univ.dr. Ilie NUCA

_____” _____” _____ 2023

**GESTIONAREA PROCESELOR DE
ASIGURARE A CALITĂȚII ÎNVĂȚĂMÂNTULUI
PROFESIONAL TEHNIC**

Teză de master

Masterand: _____ **Lilia GORE, IMC-21M**

Conducător: _____ **Alexandru TARLAJANU,
dr., conf. univ.**

Chișinău 2023

Rezumat

Teza de master cu tema “*Gestionarea proceselor de asigurare a calității învățământului profesional tehnic*”, autor GORE Lilia, conține: 80 pagini, 15 forme grafice, 5 tabele, 37 resurse bibliografice, 4 anexe.

Cuvinte cheie: asigurarea calității, educație, indicatori de performanță, procese, standard, etc.

Obiectul de studiu: gestionarea proceselor de asigurare a calității în învățământul profesional tehnic.

Scopul tezei: Analiza proceselor de funcționare a sistemului de management al calității integrat în învățământul profesional tehnic din Republica Moldova.

Actualitatea temei: este determinată de vectorul european al politicilor educaționale privind asigurarea calității. Calitatea educației, calitatea formării profesionale devine o proprietate națională, drept bază a dezvoltării social-economice a țării. Asigurarea pieței muncii cu resursă umană calificată și pregătită pentru o integrare profesională de succes poate fi realizată doar prin dezvoltarea strategică și funcționarea eficientă a instituțiilor din învățământ. În acest scop, în ultimii ani, au fost realizate, în mod participativ, numeroase schimbări de structură, dar și de conținut, care au vizat direct învățământul profesional tehnic.

Cercetarea prezintă interes și valoare pentru toți actorii implicați în sistemul de învățământ profesional tehnic: elevi, cadre didactice, piața muncii, Ministerul Educației și Cercetării al RM, ministerele de resort, parteneri, părinți, toți cei interesați de servicii educaționale de calitate.

Capitolul I se referă la prevederile standardelor internaționale precum și prevederile cadrului național privind asigurarea calității în educație, abordarea de proces pentru sistemul de asigurare a calității în învățământul profesional tehnic din Republica Moldova.

Capitolul II reprezintă prezentarea generală a sistemului de învățământ profesional tehnic din Republica Moldova, descrie principiile sistemului de asigurare a calității în ÎPT, structura proceselor de asigurare a calității educației și descrierea acestora. Trasarea structurilor instituționale de asigurare a calității, standardele de calitate, criteriile de evaluare și indicatorii de performanță pentru asigurarea calității ÎPT, strategia de asigurare a calității ÎPT. Sunt relatate exemple, metode de aplicare a proceselor de asigurare a calității și performanța obținută.

Capitolul III cuprinde analiza procesului de planificare și desfășurare a auditului intern precum și importanța acestuia în sistemul de management al calității în învățământul profesional tehnic; generarea și implementarea planului de acțiuni corective și de prevenire a situațiilor neconforme în scopul îmbunătățirii continue a calității educaționale și descrierea procesului de pregătire pentru acreditarea programelor de formare profesională din învățământul profesional tehnic.

Metode aplicate la realizarea cercetării: metoda de cercetare documentară; proiectare; metoda observației și participarea; metoda anchetei; metoda datelor statistice, metoda cantitativă și/sau calitativă; metoda deducției; problematizarea.

Abstract

The Master's Thesis topic "Management of quality assurance processes of Technical Vocational Education", author GORE Lilia, contains: 80 pages, 15 graphic forms, 5 charts, 37 references, 4 appendix.

Keywords: Quality assurance, education, performance indicators, procedure, standard, etc.

Subject of study: Management of quality assurance processes in Technical Vocational Education.

The purpose of the thesis: Analysis of the functioning processes of the integrated quality management system in the technical professional education of the Republic of Moldova

The relevance of the topic: is determined by the European vector of quality assurance education policies. The quality of education, the quality of vocational training becomes a national property, as the basis of the country's socio-economic development. Ensuring the labor market with qualified human resources and ready for successful professional integration can only be achieved through the strategic development and efficient functioning of educational institutions. To this end, in recent years, many changes in structure and content have been carried out in a participatory manner, which directly concerned Technical Vocational Education.

The research presents interest and value to all actors involved in the Technical Vocational Education system: pupils, teachers, labor market, Ministry of Education and Research of the Republic of Moldova, relevant ministries, partners, parents, all those interested in quality educational services.

Chapter I refers to the requirements of international standards on quality assurance of the educational process as well as the requirements of the national quality assurance framework in education, process approach for the quality assurance system in Technical Vocational Education in the Republic of Moldova.

Chapter II includes an overview of the technical vocational education system in the Republic of Moldova, describes the pillars of the quality assurance VET system, presents the structure of the quality assurance processes of education and their description. The establishment of institutional quality assurance structures, quality standards, evaluation criteria and performance indicators for VET quality assurance, quality assurance strategy for technical vocational education. Examples, methods for applying quality assurance processes and performance achieved are reported.

Chapter III embraces the process analysis of planning and conducting internal audit and its importance in the quality management system in Technical Vocational Education; production and implementation of the corrective action plan and prevention of non-compliant situations in order to continuously improve the educational quality and description of the preparation process for accreditation of vocational training programs in Technical Vocational Education.

Methods applied to the research: documentary research method; planning; observation involvement method; investigation method; statistical data method, quantitative and/or qualitative method; deduction method; problem-analysis method.

CUPRINS

Lista tabelelor	9
Lista figurilor, graficelor, diagramelor și schemelor	9
Lista abrevierilor	10
INTRODUCERE	11
1 GENERALITĂȚI PRIVIND ASIGURAREA CALITĂȚII ÎNVĂȚĂMÂNTULUI PROFESIONAL TEHNIC	13
1.1 Prevederi ale standardelor internaționale privind asigurarea calității procesului educațional	13
1.2 Prevederile cadrului național de asigurarea calității procesului educațional	19
1.3 Abordarea de proces pentru sistemul de asigurare a calității învățământului profesional tehnic din Republica Moldova	25
2 DESCRIEREA PROCESELOR SISTEMULUI DE ASIGURARE A CALITĂȚII ÎNVĂȚĂMÂNTULUI PROFESIONAL TEHNIC	33
2.1 Structura proceselor sistemului de asigurare a calității învățământului profesional tehnic	33
2.1.1 Prezentare generală a sistemului de învățământ profesional tehnic din Republica Moldova	33
2.1.2 Principiile sistemului de asigurare a calității învățământului profesional tehnic	40
2.1.3 Structura proceselor de asigurare a calității învățământului profesional tehnic	46
2.2 Descrierea proceselor de asigurare a calității învățământului profesional tehnic	49
2.2.1 Structuri instituționale pentru asigurarea calității ÎPT	49
2.2.2 Standarde de asigurare a calității, criterii de evaluare și indicatori de performanță pentru asigurarea calității ÎPT	53
2.2.3 Sreategia de asigurare a calității ÎPT	57
3 MONITORIZAREA ȘI ÎMBUNĂȚĂȚIREA PROCESELOR DE ASIGURARE A CALITĂȚII ÎNVĂȚĂMÂNTULUI PROFESIONAL TEHNIC	61
3.1 Planificarea și desfășurarea auditului intern a calității educației în instituțiile de învățământ profesional tehnic	61
3.2 Generarea și implementarea planului de măsuri pentru îmbunătățirea proceselor de asigurare a calității învățământului profesional tehnic	66
3.3 Desfășurarea activităților de pregătire pentru acreditarea programelor de formare profesională	68
CONCLUZII	77
BIBLIOGRAFIE	79
ANEXE	82

INTRODUCERE

În condițiile globalizării, provocărilor lumii contemporane sistemul educațional devine un sector de prioritate strategică al dezvoltării întregii națiuni. Serviciile educaționale trebuie să fie de calitate, competitive și să garanteze formarea /dezvoltarea generației tinere în spiritul libertății, creativității, independenței, deschiderii către schimbare și inovare. Calitatea educației, calitatea formării profesionale devine o proprietate națională – baza dezvoltării social-economice a țării.

Asigurarea pieței muncii cu resursă umană calificată și pregătită pentru o integrare profesională de succes poate fi realizată doar prin dezvoltarea strategică și funcționarea eficientă a instituțiilor din învățământ. În acest scop, în ultimii ani, au fost realizate, în mod participativ, numeroase schimbări de structură, dar și de conținut, care au vizat direct învățământul profesional tehnic.

Tehnologiile educaționale inovatoare sunt dezvoltate și aplicate activ în predare. În același timp, ținând cont de așteptările și cerințele crescute ale statului, societății și angajatorilor pentru calitatea pregătirii specialiștilor, este necesar un răspuns mai flexibil al centrelor de excelență, colegiilor și școlilor profesionale la condițiile și cerințele în schimbare ale pieței muncii. În acest sens, instituțiile de ÎPT din Republica Moldova, sunt obligate să ofere absolvenților săi o educație de cea mai înaltă calitate, asumându-și capacitatea de a utiliza, reface și actualiza în mod eficient cunoștințele și abilitățile profesionale, ținând cont de inovațiile științei și, în organizarea activităților sale educaționale, să țină seama de cerințele angajatorilor, statului, societății, a elevilor înșiși și a părinților lor, la conținutul specialiștilor de formare. Sarcina îmbunătățirii calității educației este o condiție necesară pentru supraviețuirea și dezvoltarea ÎPT pe piața serviciilor educaționale.

Rezolvarea activă și eficientă a acestor probleme este cea mai importantă condiție pentru dezvoltarea progresivă a ÎPT, consolidarea pozițiilor existente în educația internă și obținerea altora noi. Îmbunătățirea calității procesului educațional și a calității formării profesionale devine o condiție prealabilă pentru funcționarea cu succes și dezvoltarea ulterioară a ÎPT. Iar factorii de dezvoltare ulterioară reprezintă din ce în ce mai mult problema îmbunătățirii calității activităților din instituțiile de învățământ profesional tehnice.

Una din cerințele, cu impact major asupra întregului sistem educațional, ține de promovarea culturii calității și adaptarea acestuia la standardele de calitate, inclusiv pentru instituțiile și programele de formare profesională din ÎPT, ceea ce oferă o viziune explicită asupra indicatorilor de calitate, pe care ar trebui să-i întrunească furnizorii de servicii educaționale și să-i demonstreze în procesul de evaluare externă, în vederea acreditării programelor de studiu.

Exercițiul de acreditare a devenit obligatoriu pentru toate instituțiile vocațional/tehnice, iar subiectele *promovarea culturii calității, managementul asigurării calității, calitatea proceselor*

și a funcțiilor, inclusiv a celor exercitate de echipa de administrație au obținut un loc aparte atât pe agenda managerului, cât și în strategia de dezvoltare a instituțiilor din ÎPT.

În acest context, în cadrul cercetării de față, ne-am propus drept scop analiza proceselor de funcționare a sistemului de management al calității integrat în învățământul profesional tehnic din Republica Moldova.

Obiective cercetării: studierea prevederilor standardelor internaționale și a cadrului național privind asigurarea calității procesului educațional în învățământul profesional tehnic; diagnosticarea cadrului conceptual existent de monitorizare a calității în ÎPT; redimensionarea cadrului conceptual existent de monitorizare și asigurare a calității; diagnosticarea proceselor sistemului de asigurare a calității învățământului profesional tehnic; consolidarea sistemului de management al calității prin monitorizarea permanentă, evaluarea sistematică și îmbunătățirea continuă a calității procesului de învățământ profesional tehnic, pe bază de standarde naționale de referință și racordarea la standarde educaționale europene.

Actualitatea temei tezei de master *Gestionarea proceselor de asigurare a calității învățământului profesional tehnic* este determinată de vectorul european al politicilor educaționale privind asigurarea calității.

Calitatea învățământului dintotdeauna a fost apreciată drept condiție și indicator al eficienței procesului de formare profesională. Intensitatea acestei dimensiuni crește în contextul noilor schimbări ce au survenit în sistemul de învățământ și în concepția educației, ca rezultat al demarării procesului de reforme continue în acest domeniu și ca rezultat al tendinței Republicii Moldova de a se integra în spațiul educațional unic european.

În aceste condiții calitatea ca dimensiune fundamentală a învățământului conturează noi conotații. Deoarece devine scop major al reformării procesului educațional, apare necesitatea elaborării unui sistem de management orientat spre monitorizarea și asigurarea calității.

În lucrarea de față asigurarea calității urmează a fi abordată ca:

- subsistem al sistemului învățământului care prestează servicii în domeniul educației și formării profesionale;
- mediu de formare / dezvoltare a dimensiunilor de personalitate a celor implicați în proces - profesori și elevi;
- mecanism de asigurare a pieței forței muncii cu cadre calificate în domeniu.

Cercetarea prezintă interes și valoare pentru toți actorii implicați în sistemul de învățământ profesional tehnic: elevi, cadre didactice, piața muncii, Ministerul Educației și Cercetării, ministerele de resort, partenerii, părinții, toți cei interesați de servicii educaționale de calitate.

BIBLIOGRAFIE

1. CHICIUC, Andrei. Implicarea părților interesate în evaluarea externă a calității programelor de studii. Materialele conferinței Naționale cu participare internațională „Învățământ superior: tradiții, valori, perspective”, 29-30 septembrie 2020. P. 9-12.
2. Codul Educației al Republicii Moldova, nr. 152, din 17.07.2014. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, Nr. 319-324 art. 634, din 24.10.2014;
3. COJOCARU, Vasile. Calitatea în educație. Managementul calității. Chișinău, 2007, p.12;
4. CHINĂ, Remus. Managementul calității în învățământul preuniversitar. Ed. Universitara. România, 2015, 376 p.
5. Cu privire la crearea, lichidarea și modificarea denumirii unor instituții de învățământ profesional tehnic. HG nr. 786 din 23.06.2016. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2016, Nr. 184-192 art. 850, din 01.07.2016
6. Dicționarul Explicativ al Limbii Române. Ed. a II-a. București: Univers Enciclopedic, 1996;
7. DUNAS, Tudor. Rolul standardizării în procesul educațional. În: Inovația: factor al dezvoltării social-economice, 20 dec. 2018, Universitatea de Stat “B.P. Hasdeu”, Cahul. pp. 139-143.
8. Institutul de Standardizare din Moldova ISO 9001:2015. Sisteme de management al calității, 72 p., nepubl. localizare: ISM (Chișinău);
9. Institutul de Standardizare din Moldova SM ISO 21001:2018, Organizații educaționale. Sisteme de management pentru organizații educaționale. Cerințe și îndrumări pentru utilizare, data intrării în vigoare: 29.10.2018, 76 p, nepubl. localizare: ISM (Chișinău).;
10. Institutul de Standardizare din Moldova SM ISO 29990:2016. Serviciile de educație formală și nonformală, 99p., nepubl. localizare: ISM (Chișinău);
11. JURAN Joseph M., GODFREI A. Blanton: Manualul calității Juran. Trad. din l. engl. după ed. a cincea publicată de editura McGraw-Hill, 2004.
12. Metodologia de evaluare externă a calității în vederea autorizării de funcționare provizorie și acreditării programelor de studii și a instituțiilor de învățământ profesional tehnic, superior și de formare continuă. HG nr. 616 din 18 mai 2016, cu modificările ulterioare. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2016, Nr. 134-139, din data 20.05.2016
13. Metodologia de implementare a standardelor de calificare de către instituțiile de învățământ profesional tehnic și superior, [on-line]. Ordinul MEC nr. 896, din 14 iulie 2021, [citată 02.01.2023]. Disponibil: <https://s9.ro/1prm>
14. MIHĂILESCU, Natalia. Repere conceptuale privind managementul calității în educație. În: Inovația: factor al dezvoltării social-economice, conf. șt.- practică, 17 dec. 2020. Cahul. pp. 122-126;
15. MURARU Elena, Petru Todos, Ana Guțu. Repere conceptuale privind implementarea și îmbunătățirea Sistemului de Management al calității în instituțiile de învățământ superior din Republica Moldova. Chișinău 2009;
16. MURARU, Elena. Abordări conceptuale ale managementului instituțional al calității //Universitatea de Stat din Moldova, Chișinău, 2004.
17. Nomenclatorul domeniilor de formare profesională și al meseriilor/profesiilor, aprobat prin HG nr. 425 din 03.07.2015, cu modificările ulterioare. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2015, Nr. 177-184, art. 480, din data de 10.07.2015.
18. Nomenclatorul domeniilor de formare profesională, al specialităților și calificărilor pentru pregătirea cadrelor în instituțiile de învățământ profesional tehnic postsecundar și postsecundar nonterțiar, aprobat prin HG nr.853 din 14.12.2015, cu modificările ulterioare. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2015, Nr. 340-346 art. 957, din data 18.12.2015.

19. Pagina oficială a CISEO Registrar, ISO 21001:2018 Sisteme de Management al Organizațiilor Educationale – Cerințe și ghid de utilizare, [on-line]. [citată 26.11.2022]. Disponibil: <https://s9.ro/1pmz>
20. Pagina oficială a ANACEC. Ghid de evaluare externă a programelor de formare profesională în învățământul profesional tehnic [on-line]. Ed. a 2-a, ANACEC, 2022, 48 p., [citată 08.12.2022]. Disponibil: https://www.anacec.md/files/21.04.2022.GHID%20EE_Program_IPT.pdf
21. Pagina oficială a Biroului Național de Statistică al Republicii Moldova, [on-line]. [citată 11.12.2022]. Disponibil: <https://s9.ro/1pn1>
22. Pagina oficială a Ministerului Educației și Cercetării a Republicii Moldova. Ghidul Managementului Calității în învățământul profesional tehnic, [on-line]. Ordinul ME, nr. 1228 din 22.12.2015, [citată 16.12.2022]. Disponibil: http://www.edu.gov.md/sites/default/files/ghid_management_al_calitatii.pdf
23. Pagina oficială a Ministerului Educației și Cercetării a Republicii Moldova. Metodologia de elaborare, validare și aprobare a standardelor de calificare, [on-line]. Ordinul MEC nr. 573, din 15 iunie 2022, [citată 15.12.2022]. Disponibil: <https://s9.ro/1prl>
24. Pagina oficială a Ministerului Educației și Cercetării al Republicii Moldova. Planul de acțiuni cu privire la evaluarea externă a programelor de formare profesională tehnică în instituțiile de învățământ profesional tehnic, [on-line]. Anexa 1 la Ordinul nr. 1014 din 02.07.2018 [citată 12.12.2022]. Disponibil: https://mec.gov.md/sites/default/files/ordin_cu_anexe_0.pdf
25. Pagina oficială a Ministerului Educației și Cercetării al Republicii Moldova. Standarde de competență profesională ale cadrelor de conducere din învățământul general. [on-line]. Chișinău, 2018, 9 p. [citată 25.11.2022]. Disponibil: https://mecc.gov.md/sites/default/files/standarde_de_competenta_profesionala_ale_cadrelor_de_conducere_din_invatamantul_general.pdf
26. PATRAȘCU Dumitru, Crudu V. Calitatea învățământului în instituțiile preuniversitare: management, tehnologii, metodologii, evaluare. Chișinău: Gunivas, 2007, p. 19.
27. Plan-cadru pentru învățământul profesional tehnic postsecundar și postsecundar nonterțiar, în baza Sistemului de Credite de Studii Transferabile, Ordinul Ministrului Educației nr. 1205 din 16.12.2015. 14 p.
28. Platforma DidactForm - Cadre DIDACTiceFORMate pentru educație incluzivă de calitate [on-line]. Sistemul de asigurare al calității în educația timpurie și învățământul preuniversitar – Standardul ISO 9001:2015 [citată 02.01.2022]. Disponibil: <https://s9.ro/1pv1>
29. Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a instituțiilor de învățământ profesional tehnic postsecundar și postsecundar nonterțiar, aprobat prin OME nr.550 din 10.06.2015. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2015, nr. 275-280, art 1918, din data de 09.10.2015.
30. Strategiei de dezvoltare a educației pentru anii 2014-2020 „Educația-2020”. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr. 345-351, art 1014, din data de 09.10.2015.
31. Strategia de Dezvoltare a învățământului vocațional/tehnic pe anii 2013-2020. HG nr. 97 din 01 febr. 2013. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2013, nr. 31-35, art. 149, 15.02.2013;
32. TARLAJANU, A. Ingineria calității și evaluarea conformității: Ciclul de prelegeri. Chișinău: U.T.M. 2019, 243 p.;
33. TARLAJANU, A. Managementul calității: Ciclul de prelegeri. Chișinău: U.T.M. 2015, 150 p.;
34. TARLAJANU, A. Sisteme de management al calității: Ciclul de prelegeri, [on-line]. [citată 02.01.2023]. Disponibil: <http://moodle.utm.md/course/view.php?id=572>

35. UNESCO International Bureau of Education. International Standard Classification of Education (ISCED): revised version II (rus). [on-line]. Trad. din l. engl., 47 p., [citat 15.11.2022]. Disponibil: https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000105765_rus
36. ZAMFIR, Alina. Managementul Calitatii Kaizen AcademiaRo, [on-line]. [s.a.], 44 p. [citat 02.01.2023].Disponibil:https://www.academia.edu/27708055/Managementul_Calitatii_Kaizen?email_work_card=thumbnail Gosudarstvennaia Sistema Standardizații SSSR, Moskva 1986, pag. 3;
37. Государственная Система Standardizații СССР, [on-line]. Москва 1986, pag. 3. [citat 15.11.2022]. Disponibil: <https://docs.cntd.ru/document/>

