



Colegiul Mihail Ciachir, Comrat
Str. Lenin, 160
+37329822504

APROBAT

prin ordinul M.A. de la 15.09.25
Director Tanasovici Maria



DISCUTAT

la ședința Consiliului profesoral

Proces-verbal nr. 2

Din 12.09. 2025

MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITATE



СОДЕРЖАНИЕ

Indicatorul actualizărilor, aprobărilor și al reviziilor	2
ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
1.1. Введение	4
1.2. Общие данные о системе менеджмента качества Колледжа имени Михаила Чакира	5
ГЛАВА II. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	7
2.1. Цели системы менеджмента качества	7
2.2. Задачи (Объективы) системы менеджмента качества	9
2.3. Область применения системы менеджмента качества	9
2.4. Краткая характеристика учреждения и место CEIAC	10
2.5. Политика и принципы системы менеджмента качества IP Колледжа имени Михаила Чакира	11
ГЛАВА 3. ПРОЦЕСС ВНУТРЕННЕЙ ОЦЕНКИ И УЛУЧШЕНИЯ КАЧЕСТВА	13
3.1. Особенности реализации внутренней оценки качества	13
3.2. Комиссия по внутренней оценке и обеспечению качества (CEIAC)	14
3.3. Полномочия Комиссии по внутренней оценке и обеспечению качества	15
3.4. Обязанности членов CEIAC	16
ГЛАВА 4. ПРОЦЕСС САМООЦЕНКИ	17
4.1. Нормативно-правовая основа процесса внутренней оценки и обеспечения качества	17
4.2. Реализация процесса внутренней оценки и обеспечения качества через внедрение цикла Деминга (PDCA)	19
Приложения	23



ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Введение

Обеспечение качества в профессиональном образовании приобретает новые значения и предполагает новые институциональные роли. На национальном уровне система обеспечения качества утверждена законом, а для профессионально-технического образования ключевую роль в формировании культуры качества и совершенствовании результатов обучения играет Национальное агентство по обеспечению качества в образовании и исследованиях (ANACEC).

В менеджменте качества Колледжа имени Михаила Чакира из Комрата особое внимание уделено вопросам обеспечения образовательного процесса, формирования и оценки профессиональных компетенций выпускников, методическому и дидактическому сопровождению учебных программ, организации практической подготовки, а также постоянному повышению квалификации педагогических и управленческих кадров.

Подход к внедрению и развитию культуры качества в колледже основан на том, чтобы каждая структура (кафедра, секция, учебная программа) могла адаптировать и применять модели обеспечения качества в соответствии со своей спецификой, проводя системный анализ и самооценку образовательных процессов.

Актуализация Руководства системы менеджмента качества является следствием решений администрации колледжа, принятых в связи с обновлением национальных нормативных актов в области профессионального образования и программ подготовки кадров, реализуемых в учреждении, а также на основе результатов внутренних оценок.

При обновлении руководства были привлечены все подразделения колледжа и лица, ответственные за обеспечение качества, а также заинтересованные внутренние и внешние партнёры.

Мануал (руководство) системы менеджмента качества — это основной внутренний документ, описывающий систему управления качеством, внедрённую в колледже. Он служит постоянным инструментом для поддержания, функционирования и оценки эффективности системы. Его использование обеспечивает единообразное понимание политики качества среди педагогического и административного персонала, чёткое распределение обязанностей и ответственностей, а также способствует достижению стратегических целей колледжа.

Настоящее руководство применяется для документирования и контроля политики, целей, структуры и процессов системы менеджмента качества в целях постоянного анализа и совершенствования её эффективности.

Использование данного руководства способствует улучшению коммуникации внутри учреждения и с внешними заинтересованными сторонами — работодателями, родителями, социальными партнёрами, а также служит основным документом для внутреннего и внешнего аудита качества.

Реализация системы менеджмента качества обеспечивает повышение эффективности, результативности и конкурентоспособности Колледжа имени Михаила Чакира, а также улучшение качества профессиональной подготовки обучающихся.



1.2. Общие данные о системе менеджмента качества Колледжа имени Михаила Чакира

Видение, миссия и стратегические цели колледжа развиваются в соответствии с современными изменениями в национальной и международной системе образования, а также с требованиями Европейского Союза в области признания квалификаций и обеспечения качества. Новые образовательные стандарты способствуют формированию стратегических направлений развития колледжа, реализация которых укрепляет его позиции среди поставщиков профессионального образования в регионе.

Внедрение системы менеджмента качества в Колледже имени Михаила Чакира ориентировано на международные стандарты: ISO 21001:2018 (национальное утверждение SM ISO 21001:2018), ISO 9001:2015, и учитывает принципы и рекомендации рамок обеспечения качества в профессиональном образовании (EQAVET). Эти стандарты обеспечивают методологическую основу для эффективного построения и функционирования системы управления качеством в образовательной организации.

Для реализации политики качества и формирования культуры качества в колледже разработан комплекс внутренних документов, включая:

- Стратегию внутренней оценки и обеспечения качества (2025–2030);
- Регламент деятельности Комиссии по внутренней оценке и обеспечению качества (CEIAC);
- Руководство системы менеджмента качества 2021.

В результате внедрения системных и операционных процедур обеспечиваются качество, последовательность, прозрачность и целостность процессов, что способствует оптимизации учебной, методической и административной деятельности колледжа.

Совет администрации колледжа регулярно анализирует выполнение поставленных целей и задач, утверждённых в стратегическом плане развития, и разрабатывает меры по их дальнейшему совершенствованию.

Качество образовательного процесса определяется качеством человеческих ресурсов, эффективности учебных и управленческих процессов, организационной структуры и предоставляемых услуг. Взаимосвязанное функционирование этих компонентов определяет качество конечного результата — профессиональную компетентность выпускников.

Обеспечение и постоянное совершенствование качества в Колледже имени Михаила Чакира основываются на следующих принципах менеджмента качества:

- ориентация на учащегося и других заинтересованных сторон;
- ответственность и вовлечённость всего персонала;
- ориентация на результат и эффективность;
- системный и процессный подход;
- прозрачность и гибкость управления;
- сотрудничество и доверие;
- постоянное совершенствование процессов.

Внедрение системы менеджмента качества обеспечивает следующие преимущества:

- а) согласование образовательных услуг с требованиями рынка труда и ожиданиями



обучающихся;

- b) постоянное повышение качества образовательных программ;
- c) формирование культуры качества и развитие системы мотивации персонала;
- d) повышение прозрачности управления и эффективности использования ресурсов;
- e) укрепление имиджа колледжа как современного, открытого и ответственного образовательного учреждения.

Таким образом, система менеджмента качества в Колледже имени Михаила Чакира направлена на достижение высокого уровня профессиональной подготовки специалистов, развитие их компетенций и обеспечение конкурентоспособности выпускников на рынке труда.



ГЛАВА II. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

2.1. Цели системы менеджмента качества

Руководство системы менеджмента качества (СМК) Колледжа имени Михаила Чакира является основным нормативным документом, который определяет общую политику учреждения в области качества, в соответствии с требованиями национального стандарта MS ISO 21001:2018 и международного стандарта ISO 9001:2015, а также с рекомендациями EQAVET (European Quality Assurance in Vocational Education and Training).

Процесс обучения в системе профессионально-технического образования постсекундарного и постсекундарного нетретичного уровня в Колледже имени Михаила Чакира из Комрата организован на основе Системы переносимых учебных кредитов (SCTS), разработанной в соответствии с принципами Европейской рамки квалификаций (EQF) и Национальной рамки квалификаций (CNC).

Содержание учебного процесса определяется национальной структурой квалификаций по областям профессиональной подготовки, учебными планами и программами по модулям/дисциплинам, утверждёнными Министерством образования и исследований Республики Молдова планами, разработанными на основе CNC, и ориентирован на результаты обучения, выраженные в компетенциях, знаниях, умениях и установках. В учебной документации определяются цели обучения, продолжительность, структура курсов, варианты образовательных траекторий, условия завершения обучения и квалификация, присваиваемая по итогам.

В условиях глобализации и цифровой трансформации образование высокого качества невозможно без современных национальных стандартов, надёжных процедур внутреннего и внешнего обеспечения качества и постоянного профессионального развития педагогов. Повышение качества рассматривается как непрерывный процесс, включающий планирование, оценку, анализ и корректирующие меры на всех уровнях.

Обеспечение качества в Колледже — это коллективная ответственность, посредством которой учреждение гарантирует, что стандарты профессиональной подготовки соответствуют миссии колледжа, требованиям рынка труда и ожиданиям бенефициаров.

Руководство колледжа берёт на себя обязательство:

- развивать эффективную систему управления качеством, основанную на принципах ISO 21001:2018 и EQAVET;
- укреплять культуру качества, основанную на прозрачности, ответственности и вовлечённости;
- постоянно совершенствовать качество образовательного процесса, научно-методической и творческой деятельности;
- обеспечивать академическую мобильность и партнёрство с другими учреждениями образования и работодателями;
- выявлять и удовлетворять потребности обучающихся и партнёров через устойчивое сотрудничество с экономическими агентами, общественными структурами и родителями;



- asigurarea corespunzătoare și depășirea standardelor naționale de calitate, stabilite de ANACEC și MEC;
- implementarea inovațiilor și tehnologiilor digitale în procesul de învățare și gestionare;
- încurajarea dezvoltării profesionale și motivației profesoralilor și personalului auxiliar;
- asigurarea deschiderii și transparenței comunicării între toți participanții în procesul educațional.

Obiectivele politicii de calitate:

- Dezvoltarea potențialului instituției în domeniul evaluării interne și asigurării calității prin activitatea Comisiei pentru evaluarea internă și asigurarea calității (CEIAC).
- Creșterea calității serviciilor educaționale și implementarea învățării, orientate pe student.
- Creșterea continuă a calificării personalului prin stagii, seminarii, schimb de experiență și programe de dezvoltare profesională.
- Dezvoltarea unei sisteme flexibile de învățare prin adaptarea programelor și modulelor la cerințele economiei regionale și pieței muncii.
- Extinderea parteneriatelor cu naționale și internaționale organizații, participante la asigurarea calității învățării.
- Creșterea mediului inovativ și digital al mediului educațional, care contribuie la dezvoltarea durabilă și incluzivă.

Scopul implementării și utilizării SMK este să:

- asigure monitorizarea, evaluarea și îmbunătățirea continuă a eficienței tuturor proceselor, realizate în cadrul liceului;
- garanteze corespunzător activității liceului la standardele naționale de calitate în învățământul profesional;
- mențină un nivel ridicat de satisfacție al studenților, profesoralilor și partenerilor sociali;
- asigure coerența activității tuturor departamentelor liceului în cadrul unei sisteme de gestionare a calității;
- creeze un proces deschis și gestionabil de planificare, realizare, evaluare și îmbunătățire a calității serviciilor educaționale.
- Sistemul de management al calității să fie baza:
- a controlului intern și autoevaluării activității liceului;
- a îmbunătățirii continue a planurilor, programelor și materialelor metodice;
- a întăririi încrederii din partea studenților, părinților, angajatorilor și partenerilor;
- a asigurării stabilității instituționale și a reputației profesionale a liceului.



2.2. Задачи (Объективы) системы менеджмента качества

Основные задачи (объективы) СМК в Колледже имени Михаила Чакира направлены на:

1. Повышение качества образовательного процесса на основе современных методик обучения, цифровых инструментов и практико-ориентированных подходов.
2. Постоянное развитие профессиональных компетенций обучающихся, в соответствии с требованиями рынка труда, национальными и европейскими квалификационными стандартами.
3. Создание эффективной системы обратной связи между администрацией, педагогами, учащимися и социальными партнёрами.
4. Совершенствование кадрового потенциала: обучение, мотивация и профессиональное развитие преподавателей и административного персонала.
5. Оптимизацию управления ресурсами — человеческими, материальными, финансовыми и информационными — для обеспечения устойчивого развития учреждения.
6. Развитие внутренней культуры качества, в основе которой — ответственность, прозрачность, сотрудничество и ориентация на результат.
7. Интеграцию принципов устойчивого развития и инклюзии в образовательную деятельность и стратегию колледжа.

2.3. Область применения системы менеджмента качества

Система менеджмента качества распространяется на все виды деятельности Колледжа имени Михаила Чакира, включая:

- образовательные программы постсекундарного и постсекундарного нетретичного уровня (уровни 4 и 5 ISCED);
- организацию и проведение практической подготовки студентов (в партнёрстве с предприятиями и организациями отрасли);
- методическую, исследовательскую и воспитательную деятельность;
- управление персоналом, ресурсами, документацией и внутренними процессами;
- взаимодействие с внешними заинтересованными сторонами — родителями, работодателями, общественными организациями, местными органами власти и международными партнёрами.

Руководство СМК вступает в силу с момента утверждения на заседании Педагогического совета колледжа и является обязательным для всех сотрудников учреждения.

2.4. Краткая характеристика учреждения и место СЕІАС

- Наименование: Колледж имени Михаила Чакира из Комрата (Colegiul „Mihail Ciachir” din Comrat)
- Юридический адрес: Республика Молдова, мун. Комрат, ул. Победы, 160
- Форма собственности: Государственное образовательное учреждение
Телефон: (+373) 298 2-34-77
- E-mail: colegiulmc@gmail.com

- Веб-сайт: www.cmc.md

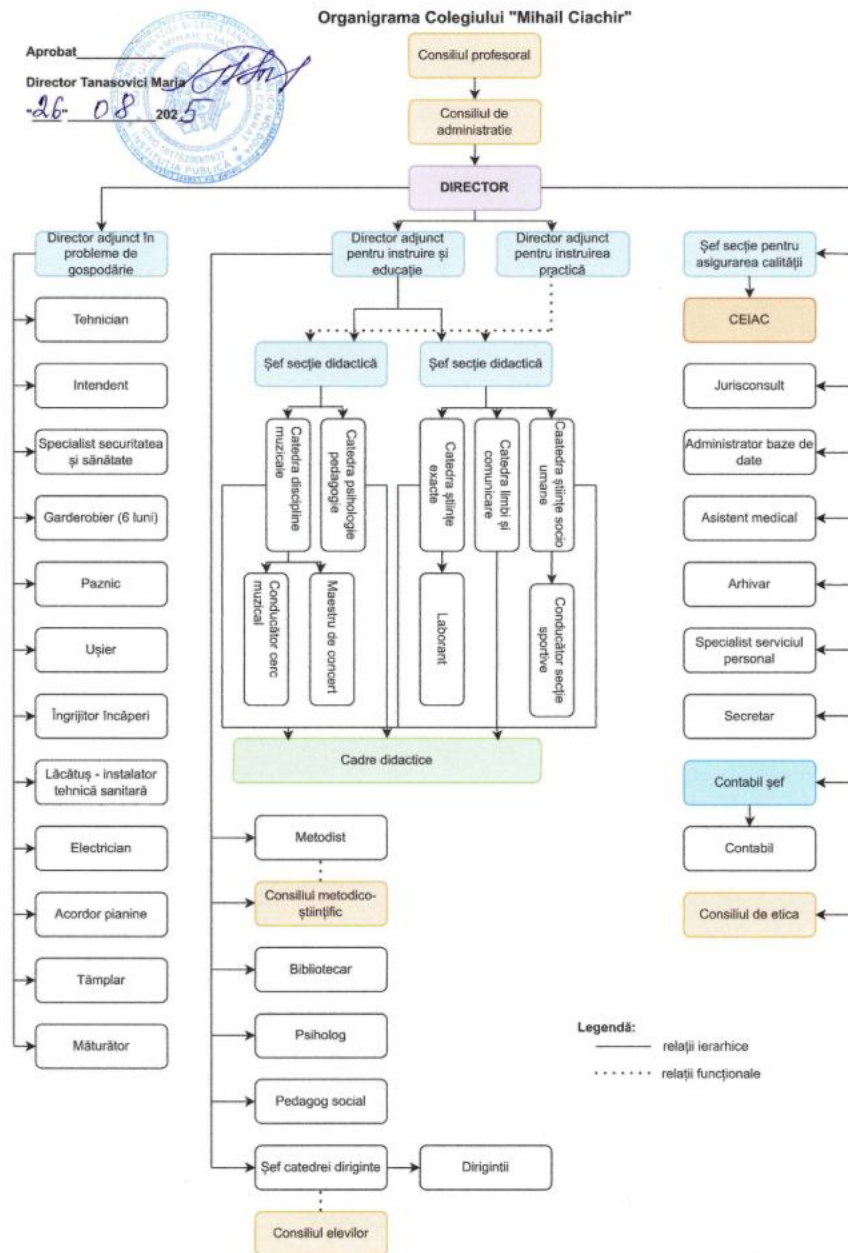


Рис. 1. Организграмма колледжа имени Михаила Чакира, Комрат

Основной структурой, ответственной за контроль и оценку качества в колледже, является Секция внутренней оценки и обеспечения качества, руководимая заведующей секцией. В состав секции входит Комиссия по внутренней оценке и обеспечению качества (CEIAC), сформированная в соответствии с положениями Руководства по менеджменту качества в системе профессионально-технического образования.

В структуру CEIAC включены представители кафедр колледжа, а также представители каждой реализуемой программы профессиональной подготовки. Заведующая секцией



напрямую подчиняется директору учреждения и входит в состав административной команды (рис. 1.).

Деятельность CEIAC в колледже регулируется Руководством по качеству СМСС и Положением о функционировании CEIAC — документами, которые определяют обязанности, процедуры и механизмы мониторинга и постоянного улучшения качества образовательного процесса.

Сегодня колледж реализует программы профессиональной подготовки на уровнях ISCED 4 и 5, в том числе:

- 415.1 Servicii administrative (Asistent/asistentă manager de secretariat)
- 112.1 Educația timpurie (Conducator muzical/conducătoare muzicală)
- 112.1 Educație timpurie (Educator/ educatoare în educație timpurie)
- 113.1 Învățământ primar (Învățător/ învățătoare)
- 923.1 Asistență socială (Specialist/ specialist în asistență socială)
- 1015.1 Turism (Agent/ agentă de asistență turistică)

Программы колледжа аккредитованы Национальным агентством по обеспечению качества в образовании и исследованиях (ANACEC) на основании приказа МЕС 2021 года сроком на 5 лет.

2.5. Политика и принципы системы менеджмента качества IP Колледжа имени Михаила Чакира

Система менеджмента качества в IP Колледже имени Михаила Чакира направлена на формирование стабильной и развивающейся образовательной среды, обеспечивающей получение обучающимися необходимых профессиональных и личностных компетенций. Качество рассматривается как непрерывный процесс совершенствования, основанный на взаимодействии, ответственности и профессиональной этике.

Политика качества отражает миссию колледжа — подготовку компетентных специалистов, способных эффективно действовать в современных условиях, принимать решения и участвовать в жизни профессионального сообщества. Система качества служит основой для поддержания доверия между обучающимися, педагогами, родителями, социальными партнёрами и работодателями.

Руководство колледжа определяет стратегическое направление развития, формирует ценностные ориентиры и обеспечивает их реализацию в деятельности всех структурных подразделений. Управленческие решения принимаются с опорой на данные мониторинга, результаты самооценки и потребности регионального рынка труда.

Культура качества проявляется через организацию учебного процесса, работу педагогов, взаимодействие с обучающимися, а также через партнерские отношения с внешними организациями. Повседневная практика является ключевым индикатором эффективности политики качества.

Система менеджмента качества объединяет организационно-нормативную документацию, учебные программы, кадровую политику, материально-техническую базу, внутренний мониторинг и процессы стратегического планирования. Руководство по качеству



и внутренние регламенты регулярно пересматриваются и актуализируются, обеспечивая соответствие требованиям образования и стандартам качества.

Внутренняя оценка осуществляется непрерывно и служит основой для корректировки образовательных и организационных процессов.

Процесс обеспечения качества строится на принципах открытости и доступности информации. В образовательный процесс активно вовлечены обучающиеся, преподавательский состав, родители, учреждения-партнёры и работодатели. Обратная связь рассматривается как источник для улучшения образовательной среды и содержания программ профессиональной подготовки.

Колледж обеспечивает безопасную, современную и инклюзивную образовательную среду, соответствующую содержанию программ профессионального образования.

Материально-технические и цифровые ресурсы поддерживаются и развиваются в соответствии с потребностями подготовки специалистов.

Профессиональное развитие педагогического персонала рассматривается как ключевое условие качества обучения. Поддерживаются формы методического обмена, повышение квалификации, освоение современных технологий и участие в профессиональных сообществах.

Система качества функционирует на основе цикла PDCA (Планирование – Реализация – Оценка – Улучшение), обеспечивая целостность процессов и их постоянное развитие.

Результаты мониторинга и самооценки служат основой для корректирующих мер, обновления программ и улучшения образовательной среды.

Политика качества IP Колледжа имени Михаила Чакира направлена на создание условий, при которых каждый обучающийся получает доступ к качественному образованию, каждый преподаватель действует в условиях профессиональной поддержки, а образовательная организация усиливает свою роль в социально-экономическом развитии региона.

Качество рассматривается как непрерывное развитие — устойчивое сегодня и ориентированное на будущее.



ГЛАВА 3. ПРОЦЕСС ВНУТРЕННЕЙ ОЦЕНКИ И УЛУЧШЕНИЯ КАЧЕСТВА

3.1. Особенности реализации внутренней оценки качества

Внутренняя оценка качества в Колледже имени Михаила Чакира из Комрата представляет собой неформальный административный ритуал, а осознанный и непрерывный процесс анализа, размышления и совершенствования деятельности всего коллектива. Она лежит в основе системы менеджмента качества и охватывает все уровни — от планирования учебных программ и методик преподавания до организации практической подготовки, взаимодействия с социальными партнёрами и управления ресурсами.

Главная цель внутренней оценки — не просто измерить уровень соответствия установленным стандартам, а понять, насколько образовательная среда колледжа отвечает потребностям студентов, требованиям рынка труда и миссии учреждения. В этом смысле качество рассматривается как результат совместных усилий преподавателей, администрации, учащихся и всех, кто вовлечён в процесс обучения.

Работа по внутренней оценке строится на принципе постоянного улучшения (цикл PDCA — планирование, выполнение, проверка, корректировка). Каждое действие, каждая инициатива или проект становятся поводом для анализа, обсуждения и поиска путей совершенствования. Такой подход способствует формированию культуры качества, в которой ответственность за результат разделяют все участники образовательного процесса.

3.2. Комиссия по внутренней оценке и обеспечению качества (CEIAC)

Процесс внутренней оценки координируется Комиссией по внутренней оценке и обеспечению качества (CEIAC). Комиссия действует в соответствии с утверждённым положением и тесно взаимодействует с руководством, кафедрами, методическими комиссиями, преподавателями и студентами. CEIAC инициирует сбор и анализ информации, проводит опросы, обсуждения, готовит ежегодный отчёт о самооценке и разрабатывает рекомендации по совершенствованию деятельности колледжа. На основе этих материалов формируется план улучшения качества, который утверждается директором и включается в общий план развития учреждения.

Этот план не ограничивается формальными мерами. Он отражает стратегическое стремление колледжа сделать образовательный процесс более современным, гибким и соответствующим ожиданиям учащихся и работодателей. Мероприятия, включённые в план, касаются как обновления содержания программ, так и развития педагогического мастерства, внедрения цифровых технологий, укрепления партнёрств с организациями и совершенствования инфраструктуры.

Важным аспектом внутренней оценки является определение приоритетов. Не каждое направление можно развивать одновременно, поэтому комиссия выделяет ключевые области, влияющие на качество подготовки: методы преподавания, результаты обучения, кадровый потенциал, условия для практической деятельности, степень удовлетворённости студентов и эффективность коммуникации внутри колледжа. Приоритет отдаётся тем действиям, которые напрямую отражаются на образовательных результатах и формировании профессиональных компетенций.



В процессе самооценки большое внимание уделяется не только количественным показателям, но и качественным аспектам — атмосфере взаимодействия, педагогическому климату, инициативности преподавателей, восприятию колледжа со стороны студентов и сообщества. Анализ дополняется внутренними наблюдениями, беседами, обсуждениями на заседаниях кафедр и педагогического совета. Такая комплексная оценка позволяет видеть не только статистику, но и живую динамику изменений, происходящих в образовательной среде.

Реализация выводов внутренней оценки требует чёткой координации усилий. Руководство колледжа обеспечивает организационную и ресурсную поддержку всех инициатив, связанных с улучшением качества, а CEIAC отслеживает исполнение мероприятий, анализирует их эффективность и корректирует план при необходимости. Особое значение придаётся профессиональному развитию преподавателей: их обучение, обмен опытом, участие в проектах и семинарах рассматриваются как ключевой фактор роста качества образования.

Мониторинг результатов проводится систематически и воспринимается не как контроль, а как инструмент развития. CEIAC регулярно анализирует результаты анкетирования студентов, отзывы работодателей, эффективность мероприятий и представляет директору аналитический отчёт. Его обсуждение на педагогическом совете превращается в открытую дискуссию о путях совершенствования, где важен голос каждого участника.

Результаты внутренней оценки служат основой для корректировки учебных программ, обновления методических подходов, развития цифровых инструментов, а также для формирования новых стратегических приоритетов колледжа. Таким образом, система внутренней оценки не ограничивается оценкой текущего состояния, а становится двигателем постоянного обновления и саморазвития учреждения.

В Колледже имени Михаила Чакира внутреннюю оценку качества рассматривают как форму коллективного обучения. Этот процесс помогает каждому преподавателю и сотруднику осознать свою роль в общем результате, увидеть перспективу и почувствовать личную ответственность за качество предоставляемого образования.

Формирование и поддержание культуры качества — это постоянное движение вперёд, диалог между прошлым и будущим, между опытом и инновацией. Именно благодаря этому подходу колледж способен сохранять верность своим традициям, оставаясь при этом современным, открытым и динамично развивающимся учреждением.

3.2. Создание комиссии CEIAC

Согласно Гиду внутренней оценки и обеспечения качества в системе профессионально-технического образования, состав Комиссии по внутренней оценке и обеспечению качества (CEIAC) формируется с учётом принципа представительности и профессионального разнообразия.

В её состав включаются:



- Начальник отдела (координатор) CEIAC, назначаемый директором учреждения и обладающий полномочиями по координации и надзору за процессом самооценки;
 - представители кафедр, обеспечивающие связь с преподавателями различных направлений обучения;
 - представители каждой реализуемой программы профессиональной подготовки (по профилям: туризм, социальные услуги, начальное образование, административные услуги и секретариат, и др.);
 - представитель администрации колледжа, участвующий в управленческих решениях и обеспечении ресурсов;
 - представители обучающихся, обеспечивающий учёт мнения учащихся в вопросах качества;
 - представитель социального партнёра или работодателей, привлекаемый для анализа соответствия подготовки требованиям рынка труда
 - представитель родительского комитета
- Комиссия CEIAC актуализируется и утверждается ежегодно приказом директора колледжа.

Начальник отдела CEIAC является членом административного совета, должность занимает через проведение конкурса сроком на 5 лет.

CEIAC — это коллегиальный орган, обеспечивающий связь между управлением, педагогическим коллективом, студентами и внешними заинтересованными сторонами. Комиссия действует под руководством координатора, который представляет её отчёты и предложения на заседаниях Совета администрации и Педагогического совета.

3.3. Полномочия Комиссии по внутренней оценке и обеспечению качества

CEIAC выполняет следующие функции:

- а) координирует применение процедур и мероприятий по оценке и обеспечению качества, утвержденных руководством организации, предоставляющей образование, в соответствии со следующими областями и критериями:

Качество внутренних процессов:

- деятельность по планированию.
- обеспечение и управление человеческими ресурсами;
- обеспечение и управление качеством процесса обучения;
- оценка качества конечного продукта;
- обеспечение и управление качеством практики.

Качество составления институциональной документации:

- нормативная база учреждения;
- управление учебной документацией;
- информатизированное управление документацией.

Качество технико-материальной базы учреждения:

- качество логистики образовательного процесса;
- качество финансового управления учреждением;



Обеспечение образовательных партнерств:

- Качество партнерств.

b) ежегодно составляется отчет об оценке качества программ профессионального образования. Отчет представляется педагогическому совету и размещается на сайте учреждения до 10 октября;

c) комиссия оценивает применение эталонных стандартов, критериев, показателей эффективности для оценки и обеспечения качества в профессионально техническом образовании, а также стандартов аккредитации, специфичных для каждого этапа процесса аккредитации;

d) формулирует предложения по улучшению качества образования;

e) применяет и соблюдает Методологию внешней оценки учреждений ПТО 2025 года;

j) контролирует соблюдение приказов Министерства образования, культуры и науки Республики Молдова и ANACEC посредством мер по обеспечению и улучшению качества в этническом профессиональном образовании.

3.4. Обязанности членов CEIAC

Координатор обеспечивает исполнительное руководство CEIAC в выполнении его задач, издает решения, задания, назначает документы, сообщения, направленные на выполнение задач по обеспечению качества.

Координатор CEIAC имеет следующие основные обязанности:

- a) представляет CEIAC в отношениях с руководством учреждения, Министерством образования и исследований РМ, ANACEC, с любыми учреждениями, органами, заинтересованными в сфере деятельности комиссии, с соблюдением соответствующих правовых норм;
- b) назначает секретаря комиссии в соответствии с настоящим регламентом;
- c) устанавливает задачи членов комиссии;
- d) разрабатывает годовой график проведения мониторинга и институциональной оценки;
- e) информирует руководство учреждения по запросу MECC и ANACEC о мониторинге, проводимом на уровне учебного заведения, на основе стандартов качества
- f) выполняет любые другие обязанности, возложенные на него MECC или ANACFC.

Члены комиссии по оценке и обеспечению качества осуществляют свою деятельность в соответствии с полномочиями, назначенными координатором CEIAC, и имеют следующие обязанности:

- a) разрабатывают политику и процедуры для сфер деятельности в рамках колледжа
- b) пересматривают и оптимизируют разработанные политики и процедуры;
- c) разрабатывают формы и инструменты оценки;
- d) обновляет базу данных, касающуюся обеспечения качества;
- e) составляют протоколы и предлагают корректирующие и превентивные меры;
- f) участвуют в составлении проектной документации на уровне CEIAC.



ГЛАВА 4. ПРОЦЕСС САМООЦЕНКИ

4.1. Нормативно-правовая основа процесса внутренней оценки и обеспечения качества

Система менеджмента качества основывается на следующих национальных и международных документах:

- Codul Educației al Republicii Moldova nr. 152 din 17.07.2014 cu modificări ulterioare;
- Hotărârea Guvernului nr. 616/2016 privind Metodologia de evaluare externă a calității;
- Ghidul Managementului Calității în ÎPT (MEC, 2017);
- Ghidul de autoevaluare și asigurare internă a calității în ÎPT (MEC 2017);
- Ghid de evaluare externă a programelor în ÎPT (ANACEC 2025)
- Nomenclatorul domeniilor de formare profesională și calificărilor (HG nr. 853/2015) cu modificări ulterioare;
- SM ISO 21001:2018 și SM ISO 9001:2015 — стандарты менеджмента качества;
- Cadrul Național al Calificărilor (CNC) și Cadrul European al Calificărilor (EQF);
- EQAVET — European Quality Assurance Framework for VET (2009, actualizat 2020).

Таким образом, система внутренней оценки качества в IP Колледже имени Михаила Чакира организована в соответствии с национальными и международными документами, регламентирующими процессы планирования, мониторинга и совершенствования образовательных услуг.

Согласно Кодексу образования, колледж реализует программы профессиональной подготовки на двух уровнях образования:

Таблица 2. Описание и цель подготовки специалистов уровней 4 и 5 ISCED

Уровень	Описание	Цель подготовки
4 ISCED	Программы профессионально-технического послесреднего образования	Подготовка квалифицированных работников, способных выполнять задачи средней сложности и нести ответственность за свою деятельность и деятельность других
5 ISCED	Программы постсекундарного нетерциарного образования	Подготовка специалистов среднего управленческого звена, способных к анализу, принятию решений, инновациям и управлению командами

В IP Колледже имени Михаила Чакира программы профессионального образования реализуются на уровнях 4 и 5 ISCED. Каждый уровень характеризуется определённой глубиной знаний, степенью самостоятельности обучающегося и уровнем профессиональной ответственности, которую он способен брать на себя после завершения обучения.

Квалификация уровня 4 ISCED подтверждает, что выпускник владеет теоретическими и практическими знаниями, необходимыми для выполнения профессиональных задач в выбранной области. Знания носят прикладной характер и позволяют понимать взаимосвязи между элементами производственной среды, оценивать ситуацию и выбирать подходящие способы выполнения работы.



На этом уровне формируются навыки решения практических задач, анализа и оптимизации рабочих процессов, использования цифровых и технических инструментов. Обучающийся демонстрирует способность действовать автономно, а также выполнять ограниченные функции по координации деятельности других в типичных рабочих ситуациях.

Компетентность выпускника уровня 4 выражается в умении:

- самостоятельно выполнять профессиональные операции,
- нести ответственность за собственные результаты,
- взаимодействовать в команде,
- анализировать собственную деятельность и предлагать меры по её улучшению.

Таким образом, уровень 4 формирует готовность к входу в профессию и адаптации к рабочей среде, а также создает базу для продолжения обучения на следующем уровне.

Квалификация уровня 5 ISCED предполагает более глубокое и специализированное профессиональное образование. Выпускник владеет расширенным комплексом знаний, которые охватывают как теоретические основы, так и практические технологии профессиональной деятельности. Он осознаёт пределы своих знаний и способен принимать решения в условиях, когда стандартные решения не очевидны.

Навыки уровня 5 включают:

- анализ сложных ситуаций,
- разработку и реализацию стратегических и проектных решений,
- управление ресурсами,
- организацию и координацию деятельности группы.

Компетенции выпускника позволяют ему руководить процессами и коллективами, принимать ответственные решения в изменяющихся условиях производства или социальной сферы, внедрять инновации и оценивать результаты деятельности.

Выпускник уровня 5 способен:

- планировать собственное профессиональное развитие,
- вести переговоры и презентовать идеи,
- работать в междисциплинарных командах,
- инициировать и реализовывать проекты улучшения.

Таким образом, уровень 5 формирует специалиста, готового к управленческой, организационной или предпринимательской деятельности, а также обеспечивает основу для обучения в высших образовательных ступенях.

Результаты обучения, соответствующие уровням 4 и 5 ISCED, являются основой системы внутренней оценки качества в Колледже имени Михаила Чакира. Именно они определяют, *что должен уметь выпускник*, и служат критерием, по которому оценивается эффективность образовательного процесса, методик преподавания и организации практической подготовки.

Таким образом, качество подготовки измеряется не только процессами (как ведётся учебный процесс), но и достижением конкретных результатов обучения (что реально умеют выпускники).

Для обеспечения соответствия заявленным квалификациям:

- учебные планы и модули разрабатываются исходя из *требований уровней 4 и 5*;
- оценивание знаний и компетенций проводится в соответствии с *установленными результатами обучения*;
- практическая подготовка ориентирована на формирование профессиональных навыков, отражённых в профстандартах и ожиданиях рынка труда;
- CEIAC ежегодно анализирует степень достижения результатов обучения по каждому модулю и программе.

Оценка достижения результатов обучения проводится через систему внутренних процедур качества, интегрированных в цикл PDCA.

4.2. Реализация процесса внутренней оценки и обеспечения качества через внедрение цикла Деминга (PDCA)

Цикл Деминга в Колледже имени Михаила Чакира, Комрат

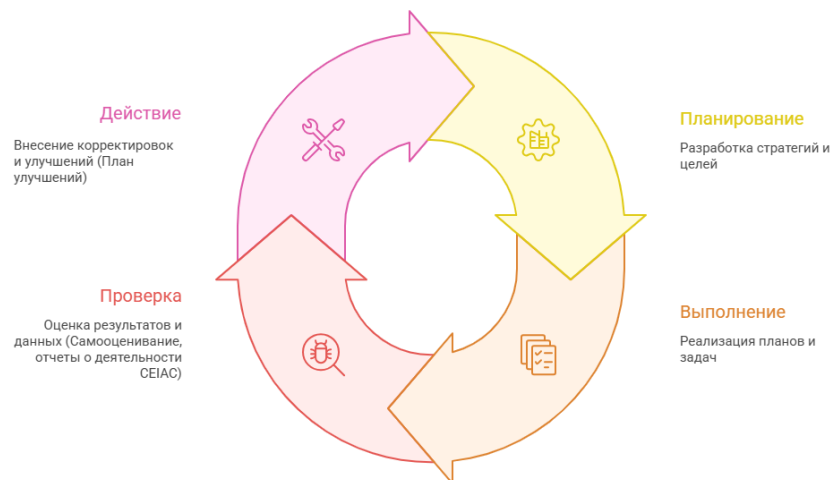


Рис. 2. Реализация цикла Деминга в колледже имени Михаила Чакира, Комрат

Цикл Деминга (PDCA — *Plan, Do, Check, Act*) является методологической основой для функционирования и постоянного совершенствования Системы менеджмента качества (СМК) в Колледже имени Михаила Чакира (см. рис. 2.).

Он обеспечивает непрерывную логику управления качеством, основанную на планировании, реализации, проверке и корректирующих действиях.

Все этапы цикла PDCA взаимосвязаны с внутренними процедурами СМК (операционными и системными), утверждёнными приказами директора колледжа и используемыми CEIAC для мониторинга образовательного процесса.

Этап PLAN (Планирование)

Цель: определить цели, критерии, индикаторы и методы оценки качества образовательных услуг.



На этом этапе разрабатываются планы внутренней оценки, стратегические цели, индикаторы и процедуры мониторинга. Колледж анализирует контекст деятельности, результаты предыдущего цикла и определяет направления улучшений.

Связанные процедуры:

- PS 01 — Анализ доступности образовательных пространств (conform Standard 6): используется для планирования улучшений в инфраструктуре и создании безопасной, доступной образовательной среды.

- PS 02 — Анализ обеспечения программ профессиональной подготовки кадровым составом:

применяется для планирования кадровых потребностей, найма и распределения нагрузки.

- PO-06 — Evaluarea orarului activității didactice используется для планирования и оптимизации расписания, распределения нагрузки, мониторинга эффективности распределения часов.

Примеры действий:

- формирование годового операционального плана CEIAC;
- определение критериев оценки преподавателей;
- анализ уровня удовлетворённости студентов и работодателей за предыдущий год;
- планирование корректирующих действий (по результатам аккредитации, самооценки, опросов).

Etapa DO (Realizarea)

Цель: внедрить запланированные мероприятия, реализовать учебные, управленческие и методические процессы в соответствии с утверждёнными процедурами.

На этом этапе осуществляется практическая реализация стратегических и оперативных решений — мониторинг образовательного процесса, сбор первичных данных и обратной связи.

Связанные процедуры:

- PO-02 — Observarea procesului de predare-învățare-evaluare - обеспечивает системное наблюдение за качеством уроков, применением методик и соблюдением нормативов.

- PO-03 — Evaluarea inițială a elevilor - реализуется для диагностики исходного уровня знаний и компетенций обучающихся.

- PO-04 — Monitorizarea realizării orelor de către cadrele didactice: обеспечивает учёт, контроль и документирование выполнения преподавательских обязанностей.

- PO-07 — Evaluarea utilizării instrumentelor TIC și softurilor specializate: направлена на контроль применения цифровых средств обучения и образовательных платформ.

Etapa CHECK (Verificarea și analiza)

Цель: оценить соответствие результатов установленным целям, выявить отклонения и причины несоответствий.



На данном этапе CEIAC анализирует собранные данные, результаты мониторинга и обратной связи.

Проводятся внутренние аудиты, педагогические наблюдения и оценка удовлетворённости обучающихся и партнёров.

Связанные процедуры:

- PO-01 — Aplicarea chestionarelor și evaluarea gradului de satisfacție al partenerilor educaționali - используется для оценки удовлетворённости студентов, родителей, работодателей и преподавателей качеством образовательного процесса.

- PO-02 — Observarea procesului de predare-învățare-evaluare - результаты наблюдений анализируются CEIAC и используются для корректировки методик.

- PO-04 — Monitorizarea realizării orelor - обеспечивает объективные данные для анализа дисциплины исполнения и эффективности преподавания.

Примеры действий:

- анализ данных анкетирования и посещаемости;
- сравнение текущих показателей с запланированными (например, процент успешности, уровень компетенций, обратная связь работодателей);
- составление промежуточных отчётов CEIAC;
- обсуждение результатов на заседаниях Педагогического совета и методических комиссий.

Результаты анализа становятся доказательной базой для разработки Плана улучшений качества (Planul de îmbunătățire a calității).

Etapa ACT (Corectivul și perfecționarea)

Цель: внедрить корректирующие меры, направленные на устранение несоответствий и развитие сильных сторон организации.

На этом этапе формируются решения CEIAC и дирекции по совершенствованию процессов, программ, кадрового и материально-технического обеспечения.

Связанные процедуры:

- PS 01 и PS 02 — используются для корректировки инфраструктурных и кадровых аспектов на основании анализа предыдущего цикла;

- PO-07 — внедрение новых цифровых инструментов и улучшение цифровой компетентности преподавателей;

- PO-06 — пересмотр расписания, распределения часов и нагрузки в зависимости от выявленных проблем;

- PO-01 — проведение повторных анкет после внедрения изменений для оценки эффективности мер.

Примеры действий:

- обновление учебных программ (модернизация модулей, внедрение новых компетенций);

- организация семинаров по современным методикам преподавания;

- оптимизация расписания и учебной нагрузки;

- улучшение цифровой инфраструктуры колледжа;



- разработка и утверждение новых операционных процедур при необходимости.

После реализации корректирующих мер начинается новый цикл PDCA, что обеспечивает непрерывность и поступательность улучшений в деятельности колледжа.

Связь цикла Деминга с процедурами отдела CEIAC отражена в таблице 3.

Таблица 3. Визуализация цикла PDCA и процедур CEIAC

Этап PDCA	Ключевые процедуры	Основная цель	Ответственные структуры
PLAN	PS01, PS02, PO-06	Планирование и анализ контекста, определение целей качества	CEIAC, администрация
DO	PO-02, PO-03, PO-04, PO-07	Реализация процессов преподавания, мониторинг и сбор данных	Кафедры, CEIAC
CHECK	PO-01, PO-02, PO-04	Проверка эффективности, анализ обратной связи, выявление несоответствий	CEIAC, директор
ACT	PS01, PS02, PO-06, PO-07, PO-01	Корректирующие действия, улучшения и запуск нового цикла	CEIAC, администрация, Педсовет

Применение цикла Деминга, интегрированного в операционные и системные процедуры колледжа, обеспечивает:

- согласованность действий между подразделениями;
- преемственность и прозрачность процессов оценки качества;
- доказательность и прослеживаемость решений;
- развитие институциональной культуры качества;
- постоянное повышение эффективности образовательных программ.

Таким образом, PDCA в IP Колледже имени Михаила Чакира — это не просто теоретическая модель, а практически реализуемый управленческий механизм, который делает качество измеримым, управляемым и постоянно развивающимся.

Координацию процесса самооценки и обеспечение устойчивого применения цикла Деминга (PDCA) осуществляет Комиссия по внутренней оценке и обеспечению качества (CEIAC).

Комиссия выступает центральным элементом системы управления качеством и обеспечивает прозрачность, доказательность и регулярность мониторинга на уровне программ, кафедр и учреждения в целом.



ПРИЛОЖЕНИЯ