**Activitatea A.III – Dezvoltarea și furnizarea unui program complet de formare profesională pentru un număr de 700 de angajați din regiunea Centru**

**Subactivitatea A.III.1 – Coordonarea, monitorizarea și asigurarea calității programelor de formare profesională**

**MANUAL DE CALITATE A
PROGRAMELOR DE FORMARE PROFESIONALĂ**

**în cadrul Proiectului
„Creșterea nivelului de calificare al angajaților din regiunea Centru, în vederea îmbunătățirii statutului pe piața muncii”**

**cod MySMIS 136108**

**BENEFICIAR PROIECT**

**PRIOR MEDIA GROUP**

**CUPRINS**

**CAPITOLUL I – DATE GENERALE**

**1. INTRODUCERE**

**1.1** Scop și obiective

**1.2** Domenii de aplicare

**1.3** Documente de referință

**2. PREZENTAREA PROIECTULUI**

**2.1** Obiectivul general al Proiectului

**2.2** Obiectivele specifice ale proiectului și rezultatele previzionate

**2.3.** Locul de desfășurare a cursurilor de formare profesională

**3. ECHIPA DE IMPLEMENTARE**

**CAPITOLUL II – SISTEMUL CALITĂȚII**

**1. POLITICA ÎN DOMENIUL CALITĂȚII**

**2. ASIGURAREA CALITĂȚII PROGRAMELOR DE FORMARE PROFESIONALĂ**

**2.1** Planificare

**2.2** Punere în aplicare

**2.3** Evaluare

**2.4** Revizuire

**3. PRINCIPIUL NEDISCRIMINĂRII**

**CAPITOLUL III – DOCUMENTE ALE SISTEMULUI CALITĂȚII**

**Anexa 1.** Chestionar de evaluare a satisfacției grupului țintă

**Anexa 2.** Raportul sesiunii de formare

**Anexa 3.** Raport de analiză și interpretare a rezultatelor evaluării

**Anexa 4.** Condica de prezență la curs

**Anexa 5.** Lista de prezență

**CAPITOLUL I – DATE GENERALE**

**1. INTRODUCERE**

Prezentul manual reprezintă un document intern esențial, care prezintă sistemul de management al calității implementat în cadrul Proiectului **„Creșterea nivelului de calificare al angajaților din regiunea Centru în vederea îmbunătățirii statutului pe piața muncii”**, **Axa prioritară 6:** Educație și competențe, **Obiectiv specific POCU/726/6/12:** Creșterea participării la programele de formare profesională continuă, cu accent pe acei adulți cu un nivel scăzut de calificare și persoanele cu vârsta de peste 40 de ani, din zone rurale defavorizate, inclusiv prin recunoașterea și certificarea rezultatelor învățării dobândite în contexte non-formale și informale, de către echipa de implementare a beneficiarului de Proiect, **PRIOR MEDIA GROUP SRL.**

Manualul asigură instruirea echipei de implementare privind funcționarea sistemului de management, facilitând înțelegerea politicii calității promovată în cadrul Proiectului, dar și a cerințelor pe care le presupune responsabilitatea fiecărui membru din cadrul fiecărei activități a Proiectului în realizarea indicatorilor asumați.

**1.1 Scop și obiective**

**Scopul** elaborării și al implementării aspectelor menționate în prezentul document îl reprezintă **Monitorizarea, evaluarea și îmbunătățirea calității programelor de formare desfășurate în cadrul proiectului.**

**Obiectivele** prezentului document sunt:

• Asigurarea calității programelor de formare

• Îmbunătățirea performanțelor profesionale ale membrilor echipei de implementare

• Îmbunătățirea comunicării între membrii echipei de implementare

**1.2 Domenii de aplicare**

Manualul de calitate a programelor de formare se aplică de la data aprobării de Managerul de proiect și este utilizat pentru:

- procesul de instruire a echipei de implementare

- desfășurarea în bune condiții a activității principale a proiectului – derularea programelor pentru angajați

**1.3 Documente de referință**

• Cererea de finanțare a Proiectului

• OG 129/2000 privind formarea profesională a adulților

• HG pentru aprobarea Metodologiei de implementare a principiilor pentru asigurarea calității în domeniul formării profesionale a adulților

• SR EN ISO 9000/2015 – Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular

• SR ISO IWA 2/2009 – Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru aplicarea ISO 9001/2001 în domeniul educației

**2. PREZENTAREA PROIECTULUI**

**2.1 Obiectivul general al Proiectului**

Obiectivul general al Proiectului este „Creșterea nivelului de calificare al unui număr de 700 de angajați, din regiunea Centru, cu accent pe acei adulți cu un nivel scăzut de calificare și persoanele cu vârsta de peste 40 de ani, din zone rurale, prin dezvoltarea și organizarea unui sistem integrat de intervenție axat pe participarea la programe de formare profesională relevante în vederea dobândirii de competențe profesionale certificate, recunoscute la nivel național și comunitar, în vederea îmbunătățirii statutului în câmpul muncii”.

**2.2 Obiectivele specifice** ale proiectului și **rezultatele previzionate**

**• OS.1** Organizarea și desfășurarea unei campanii regionale de promovare și conștientizare a importanței programelor de formare profesională în rândul angajaților din regiunea Centru în vederea identificării și selectării unui număr de minim 700 de angajați în vederea participării la un program complex de sprijin ca urmează să faciliteze îmbunătățirea statutului pe piața muncii.

**Rezultate previzionate:**

**- R.1.3** – 6 anunțuri în presa locală/regională de promovare și conștientizare a importanței programelor de formare profesională pentru angajați;

**- R.1.4** - 12 Protocoale de colaborare cu actori relevanți pe piața muncii (sindicate; AJOFM; ITM etc.) în vederea facilitării procesului de promovare și conștientizare a importanței programelor de formare profesională pentru angajați;

**- R.1.5** – 700 de angajați identificați și selectați pentru a beneficia de sprijin în cadrul proiectului;

**- R.1.6** – 218 angajați identificați și selectați pentru a beneficia de sprijin în cadrul proiectului care se regăsesc în cel puțin una din categoriile:

- persoane cu nivel scăzut de calificare

- persoane din mediul rural

- persoane cu vârsta peste 40 de ani.

**• OS.2** Furnizarea unui program de consiliere profesională, informare și tutorat pentru 700 de angajați din regiunea Centru pentru încurajarea participării la programele de FPC, dezvoltarea carierei și căutarea de noi oportunități pentru pe piața muncii.

**Rezultate previzionate:**

**- R.2.1** – 700 de angajați beneficiază de servicii de consiliere, informare profesională și tutorat în vederea dezvoltării carierei profesionale și identificării de noi oportunități pe piața muncii;

**- R.2.2** – 75 de angajați care urmează studii/cursuri de formare după încetarea calității de participant la proiect;

- **R.2.3** – 403 angajați care și-au îmbunătățit statutul pe piața muncii ca urmare a sprijinului primit.

**• OS.3** Dezvoltarea și furnizarea unui program complex de formare/calificare destinat unui număr de 700 de angajați din regiunea Centru, cu accent pe acei adulți cu un nivel scăzut de calificare și persoanele cu vârsta de peste 40 ani, din zone rurale în vederea creșterii nivelului de calificare prin dobândirea de competențe profesionale recunoscute la nivel național și comunitar.

**Rezultate previzionate:**

**- R.3.1** – 700 de angajați beneficiază de un program de formare profesională autorizat în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 129/2000 privind formarea profesională a adulților;

**- R.3.2** – 651 de angajați certificați ca urmare a participării la programele de formare profesională dezvoltate prin proiect.

**2.3. Locul de desfășurare a cursurilor de formare profesională**

Cursurile de formare profesională vor avea loc în regiunea Centru (județele Alba, Brașov, Covasna, Harghita, Mureș, Sibiu), urmând ca locația exactă a desfășurării acestora să fie stabilită pe măsura deschiderii cursurilor.

**3. ECHIPA DE IMPLEMENTARE**

**Tabel 1.** Componența, atribuțiile echipei de implementare și documente specifice care asigură calitatea programelor de formare din cadrul proiectului

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Expert** | **Atribuții** | **Documente (proceduri, metodologii, strategii)** |
| **Managerul de proiect** | • asigură reprezentarea proiectului față de conducerea solicitantului și față de terți• asigură reprezentarea solicitantului în fața finanțatorului• asigură necesarul de resurse umane și de resurse financiare și materiale pentru buna desfășurare a proiectului• asigură procesul de monitorizare și evaluarea internă a proiectului• coordonează întregul proces de implementare al proiectului | **1.** Procedura generală financiar-contabilă și de realizare a achizițiilor**2.** Procedura generală de monitorizare a implementării proiectului**3.** Procedura generală de comunicare a proiectului**4.** Procedura de management al riscurilor și a situațiilor potențiale de risc |
| **Experți identificare, recrutare, mobilizare și monitorizare grup țintă** | • asigură derularea procesului de informare, recrutare și selectare a grupului țintă• asigură verificarea eligibilității persoanelor selectate pentru a face parte din grupul țintă• asigură realizarea dosarelor pentru fiecare dintre cei 700 de membri ai grupului țintă• asigură implementarea procesului de participare a grupului țintă la activitățile proiectului• asigură monitorizarea participării grupului țintă la activitățile proiectului• asigură monitorizarea satisfacției grupului țintă față de programele de sprijin la care participă | **1.** Procedura de derulare și realizare a campaniei de promovare**2.** Planul de comunicare și diseminare**3.** Strategia de recrutare a grupului țintăprocedura de identificare și selecție a grupului țintă**4.** Procedura de monitorizare a participării active a grupului țintă la cursuri |
| **Experți asigurare calitate programe de formare** | • asigură procesul de implementare a standardelor de calitate în implementarea cursurilor de formare profesională destinate grupului țintă• asigură procesul de monitorizare a implementării activităților de formare aferente grupului țintă• asigură suport pentru formatori în derularea activităților de formare• asigură derularea monitorizării activităților de formare, atât prin analizarea documentelor rezultate, cât și prin vizite la fața locului | **1.** Metodologia de derulare a programelor de formare**2.** Metodologia de monitorizare și evaluare a programelor de formare**3.** Manualul de calitate a programelor de formare |
| **Responsabil GDPR** | • asigură respectarea prevederilor Regulamentului General privind Protecția Datelor (Regulamentul UE 2016/679) transpus în legislația națională prin Legea 190/2018 | **1.** Procedura operațională de protecție a datelor cu caracter personal**2.** Managementul riscurilor de protecție a datelor cu caracter personal |
| **Notă!** Experții în asigurarea calității programelor de formare profesională, coordonați de managerul de proiect, se vor asigura de buna desfășurare a programelor de formare profesională, conform atribuțiilor menționate, monitorizând întregul proces atât prin verificarea documentelor, cât și prin vizite la fața locului. |

**CAPITOLUL II – SISTEMUL CALITĂȚII**

**1. POLITICA ÎN DOMENIUL CALITĂȚII**

Prin politica în domeniul calității se urmărește satisfacerea dorințelor și așteptărilor clienților finali (persoanele din grupul țintă, alți colaboratori și parteneri), prin creșterea calității serviciilor oferite, și anume cursuri de formare profesională, cu respectarea reglementărilor în vigoare, a cerințelor proiectului, a folosirii optime a resurselor și a respectării principiului nediscriminării, pentru buna desfășurare a activităților proiectului și a îndeplinirii obiectivului propus: **„Creșterea nivelului de calificare al unui număr de 700 de angajați, din regiunea Centru, cu accent pe acei adulți cu un nivel scăzut de calificare și persoanele cu vârsta de peste 40 de ani, din zone rurale, prin dezvoltarea și organizarea unui sistem integrat de intervenție axat pe participarea la programe de formare profesională relevante în vederea dobândirii de competențe profesionale certificate, recunoscute la nivel național și comunitar, în vederea îmbunătățirii statutului în câmpul muncii”.**

În acest sens, întreaga activitate se bazează pe următoarele principii:

• **Managementul calității** – care are rolul de a asigura calitatea proceselor de învățare și de a promova îmbunătățirea continuă a acestora

• **Responsabilitatea managementului** – prin asigurarea unui management eficace, asigurat de managerul de proiect și de experții de asigurare a calității programelor de formare din cadrul echipei de implementare a proiectului, cu referire la calitatea conținutului programelor de curs

• **Managementul resurselor** – conform standardelor prezentate la 1.1.2, se vor asigura toate resursele (umane și materiale) necesare desfășurării cursurilor de formare profesională în condiții superioare de calitate

• **Proiectarea și dezvoltarea programelor de formare** – se are în vedere acoperirea unor nevoi din piața muncii, prin oferirea de cursuri de formare profesională în concordanță cu nevoile identificate

• **Predarea, instruirea practică și învățarea** – cursurile de formare realizate în cadrul proiectului respectă principiul nediscriminării și al egalității de șanse. În plus, în procesul de predare și instruire practică formatorii vor ține cont de nevoile fiecărui participant la curs și vor adapta metodele și predare și instruire în funcție de individ și de grup.

• **Evaluarea și cerificarea programelor de formare profesională** – în cadrul cursurilor de formare se utilizează procese eficiente de monitorizare și evaluare. Evaluarea și cerificarea se realizează în conformitate cu standardele naționale și cu legislația în vigoare (A se vedea *Metodologia de implementare a principiilor pentru asigurarea calității în domeniul formării profesionale a adulților*)

• **Evaluarea și îmbunătățirea calității** – procesul de formare profesională din cadrul proiectului este monitorizat, evaluat și îmbunătățit prin asigurarea calității și autoevaluare.

**2. ASIGURAREA CALITĂȚII PROGRAMELOR DE FORMARE PROFESIONALĂ**

Asigurarea calității formării profesionale a adulților va urmări 4 faze: planificare, punere în aplicare, evaluare, revizuire.

**2.1 Planificare**

În vederea asigurării calității programelor de formare se vor realiza o serie de documente interne, care vor constitui baza acestui proces. Lista acestor documente și componența echipei care va asigura respectarea normelor sunt prezentate în Tabelul 1.

**2.1.1 Autorizarea programelor de formare profesională** – proces de evaluare externă

Programele de formare profesională vor fi autorizate respectând *Metodologia de autorizare a furnizorilor de formare profesională a adulților* și Normele metodologice de aplicare a prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 129/2000.

**2.1.2 Standarde de calitate**

**Conținutul programelor de formare profesională**

**a.** Pentru asigurarea calității programelor de formare profesională desfășurate în cadrul proiectului se vor utiliza, în primul rând, standardele naționale, după caz:

• standardele ocupaționale (SO)

• standardele de formare profesională (SFP)

**b.** În plus, în vederea asigurării promovării principiilor dezvoltării durabile și a utilizării eficiente a resurselor, în cadrul componentei teoretice a fiecărui program de formare va fi introdus un modul de prezentare și învățare a principiilor dezvoltării durabile și a utilizării eficiente a resurselor, adaptat pentru fiecare tip de program de formare, cu exemple clare din activitatea curentă în aceste domenii.

**c.** Pentru respectarea prevederilor legale în domeniul egalității de șanse și nediscriminării, în cadrul programei de formare teoretică va fi integrat și un modul ce vizează egalitatea de șanse și nediscriminarea.

**d.** Fiecare programă de formare profesională va conține:

• Programa de pregătire (Anexa 2 la Metodologia de autorizare a programelor de formare)

• Modalități de evaluare (Anexa 3 la Metodologia de autorizare a programelor de formare)

• Proiect didactic (Anexa 4 la Metodologia de autorizare a programelor de formare)

**Resursele materiale necesare desfășurării programului de formare**

În asigurarea calității desfășurării programelor de formare profesională derulate în cadrul proiectului, se vor avea în vedere următoarele criterii:

• utilizarea de spații adecvate, atât pentru pregătirea teoretică, cât și pentru componenta practică

• dotarea cu echipamente necesare desfășurării programului

• asigurarea echipamentelor și a materialelor necesare pregătirii practice

• asigurarea materialului didactic prevăzut în programul de pregătire

**Resursele umane necesare desfășurării programului de formare**

În vederea asigurării calității programelor de formare profesională, un aspect esențial în constituie resursa umană, și anume formatorii. În acest sens, politica de recrutare a formatorilor va respecta următoarele criterii de calitate:

• în cadrul derulării cursurilor se vor recruta formatori cu pregătire specifică programului de formare vizat

• formatorii trebuie să dețină certificat de absolvire pentru ocupația formator, însoțit de suplimentul descriptiv al certificatului, recunoscut de MMPS și MEC

Pentru fiecare dintre punctele de mai sus, formatorul va face dovada experienței sale și a pregătirii profesionale prin completarea CV-ului în format Europass, însoțit de copii ale actelor de studii/certificatelor și a oricăror alte documente care să certifice eligibilitatea

**2.2 Punere în aplicare**

 **Derularea efectivă cursurilor de formare profesională**

Pentru asigurarea calității derulării efective a cursurilor de formare profesională, se vor avea în vedere următoarele criterii:

**Indicatori de timp**

- cursul se va demara și se va desfășura în ziua și la ora stabilite și anunțate la Autoritatea competentă (cu excepția situațiilor de forță majoră), respectând atât graficul de desfășurare a cursurilor realizat la nivelul Prior Media Group, cât și Planul de pregătire desfășurarea cronologică a programului de formare: repartizarea orelor pe discipline/module, teorie/practică etc.

**Prezența la curs**

- prezența la curs a formatorilor se va monitoriza prin Condica de prezență la curs – anexă a prezentului Manual

- prezența la curs a grupului țintă se va monitoriza prin Lista de prezență – anexă a prezentului Manual

**Conținutul programei de formare și resursele umane și materiale**

• programele de formare profesională și resursele materiale și umane vor respecta standardele de calitate prezentate la punctul 1.1.1.

**2.3 Evaluare**

Evaluarea calității se va face atât prin procese de evaluare internă, cât și prin procese de evaluare externă.

**2.3.1 Evaluare internă**

În procesul de evaluare internă se va avea în vedere atât evaluarea cursului de formare și a formatorului, venită din partea cursanților, cât și evaluarea venită din partea furnizorului de formare și autoevaluarea:

• experții din echipa de implementare a proiectului, atât prin verificarea documentelor de curs, cât și prin vizite la fața locului

• cursanți, prin completarea Chestionarelor de evaluare a satisfacției grupului țintă

• formatori (autoevaluare), prin completarea Raportului sesiunii de formare

Criteriile de evaluare internă urmărite și documentele utilizate sunt prezentate în Tabelul 2.

**2.3.2 Evaluarea externă**

Evaluarea externă va fi realizată de:

• Comisia de Autorizare a Furnizorilor de Formare Profesională, pentru furnizorul de formare

• Evaluatori externi desemnați de autoritatea competentă, pentru sesiunea de examen

**Tabel 2.** Criterii de evaluare internă urmărite, documente de consemnare și evaluatorul

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Criterii de evaluare** | **Documente** | **Evaluator** |
| **1. Gradul de satisfacție a cursanților** cu privire la modul de desfășurare a cursului și a calității formării | Chestionarul de evaluare a satisfacției grupului țintă | Cursantul – la finalul sesiunii de formare |
| **2. Gradul de satisfacție a formatorului cu privire la implicarea grupului țintă** | Raportul sesiunii de formare | Formatorul – la finalul sesiunii de formare |
| **3. Analiza și interpretarea rezultatelor evaluării și ale certificării** | Raport de analiză și interpretare a rezultatelor evaluării | Expertul în asigurarea calității programelor de formare – după finalizarea examenului de absolvire |
| **4. Derularea cursului conform graficului prestabilit** | Condica de prezență la curs | Formatorul – la fiecare sesiune de curs |
| **5. Derularea cursului conform graficului prestabilit** | Lista de prezență | Cursanți – la fiecare sesiune de curs |
| **Notă!** Documentele constituie anexe ale prezentului Manual**Notă!** Experții în asigurarea calității programelor de formare vor asigura respectarea asigurării calității programelor de formare atât prin verificarea și validarea documentelor, cât și prin vizite de monitorizare la fața locului |

**2.4 Revizuire**

Fiecare dintre documentele prezentate la 1.3 constituie surse de informare pentru îmbunătățirea calității serviciilor furnizate, cu precădere a cursurilor de formare profesională.

Documentele prezentate în Tabelul 2 vor fi înregistrate și analizate periodic de experții de asigurare a calității de formare și vor lua măsurile care se impun pentru îmbunătățirea procesului de formare.

De asemenea, Raportul de analiză și interpretare a rezultatelor evaluării și certificării constituie un document esențial pentru o obținerea unei perspective corecte și obiective asupra rezultatelor cursanților.

**3. Principiul nediscriminării**

Grupul țintă va fi selectat exclusiv pe bază de criterii transparente, elementele de eligibilitate fiind de natura celor stabilite prin Ghidul Solicitantului Condiții Specifice POCU. În implementarea programelor de formare teoretică vor fi alocate spații largi cu privire la egalitatea de șanse și de gen, respectarea acestui principiu fiind obligatorie pentru o piață a muncii incluzivă. În acest sens, proiectul asigură toleranță zero pentru orice formă de discriminare și transpune principiul egalității de șanse în practica curentă, dar și în comportamentul viitor al angajaților care beneficiază de sprijin.

**CAPITOLUL III – DOCUMENTE ALE SISTEMULUI CALITĂȚII**

**Anexa 1.** Chestionar de evaluare a satisfacției grupului țintă

**Anexa 2.** Raportul sesiunii de formare

**Anexa 3.** Raport de analiză și interpretare a rezultatelor evaluării

**Anexa 4.** Condica de prezență la curs

**Anexa 5.** Lista de prezență