



TERMENI ȘI DEFINIȚII ÎN ASIGURAREA CALITĂȚII

- **calitate:** măsura în care un ansamblu de caracteristici intrinseci îndeplinesc cerințele;
- **cerințe:** nevoie sau așteptare care este declarată, în general implicită sau obligatorie;
- **satisfacție a clientului:** percepție a clientului despre măsura în care cerințele clientului au fost îndeplinite;
- **managementul calității:** activități coordonate pentru a orienta și controla o organizație în ceea ce privește calitatea;
- **sistem de management al calității:** sistem de management prin care se orientează și se controlează o organizație în ceea ce privește calitatea;
- **asigurarea calității:** parte a managementului calității concentrată pe furnizarea încrederii că cerințele referitoare la calitate vor fi îndeplinite;
- **politica referitoare la calitate:** intenții și orientări generale ale unei organizații referitoare la calitate, așa cum sunt ele exprimate oficial de către managementul la cel mai înalt nivel;
- **obiectiv al calității:** ceea ce urmărește sau este avut în vedere referitor la calitate;
- **planificarea calității:** parte a managementului calității concentrată pe stabilirea obiectivelor calității și care specifică procesele operaționale și resursele aferente necesare pentru a îndeplini obiectivele calității;
- **planul calității:** document care specifică ce proceduri și resurse asociate trebuie aplicate pentru un anumit proiect, produs, proces sau contract;
- **îmbunătățirea calității:** parte a managementului calității concentrată pe creșterea abilității de a îndeplini cerințe ale calității;
- **îmbunătățirea continuă:** activitate repetată pentru a crește abilitatea de a îndeplini cerințe;
- **eficacitate:** măsură în care activitățile planificate sunt realizate și sunt obținute rezultatele planificate;
- **eficiență:** relație între rezultatul obținut și resursele utilizate;

- **proces:** ansamblu de activități corelate sau în interacțiune care transformă intrările în ieșiri;
- **produs:** rezultat al unui proces;
- **proiect :** proces unic care constă dintr-un ansamblu de activități coordonate și controlate, cu dată de început și de finalizare, întreprins pentru realizarea unui obiectiv conform cerințelor specifice și care include constrângeri referitoare la timp, costuri și resurse;
- **proiectare și dezvoltare:** ansamblu de procese care transformă cerințe în caracteristici specificate sau în specificații ale unui produs, proces sau sistem;
- **procedură:** mod specificat de desfășurare a unei activități sau a unui proces;
- **trasabilitate:** abilitatea de a regăsi istoricul, realizarea sau localizarea a ceea ce este luat în considerare;
- **conformitate:** îndeplinirea unei cerințe;
- **neconformitate:** neîndeplinirea unei cerințe;
- **acțiune corectivă:** acțiune întreprinsă pentru eliminarea cauzelor unor neconformități, defecte sau a altor situații nedorite, existente, în scopul prevenirii repetării acestora;
- **acțiune preventivă:** acțiune întreprinsă pentru eliminarea cauzelor unor neconformități, defecte sau a altor situații nedorite, posibile, în scopul prevenirii apariției acestora;
- **corecție:** acțiune întreprinsă pentru a elimina o neconformitate;
- **specificație:** document care stabilește cerințe;
- **manualul calității:** document care descrie sistemul de management al calității al unei organizații;
- **înregistrare:** document prin care se declară rezultate obținute sau furnizează dovezi ale activităților realizate;
- **inspecție:** evaluare a conformității prin observare și judecare însoțite după caz, de măsurare, în PR-MQ sau prin alte mijloace;
- **verificare:** confirmare prin furnizare de dovezi obiective a faptului ca au fost îndeplinite condițiile specificate;
- **validare:** confirmare prin furnizare de dovezi obiective a faptului ca au fost îndeplinite cerințele pentru o anumită utilizare sau o aplicare intenționată;
- **analiză:** activitate de determinare a potrivirii, adecvării și eficienței în ceea ce privește îndeplinirea obiectivelor stabilite;

LISTA DE ACRONIME

ARACIP	Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Preuniversitar
ARACIS	Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior
CCAC	Cadrul Comun European de Asigurare a Calității în formare profesională
CEAC	Comisia pentru evaluarea și asigurarea calității
CEDEFOP	Centrul European pentru Dezvoltarea Formării Profesionale
CDL	Curriculum în dezvoltare locală
CDS	Curriculum la decizia școlii
CNAC în ÎPT	Cadrul Național pentru Asigurarea Calității în învățământul Profesional și Tehnic
CNC	Cadrul Național al Calificărilor
CNDÎPT	Centrul Național de Dezvoltare a Învățământului Profesional și Tehnic
EHEA	Spațiul European al Învățământului Superior
ENQA	Asociația Europeană (fosta rețea europeană) pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior
EFQM	Fundația Europeană pentru Managementul Calității
ISO	Organizația Internațională de Standardizare
ÎPT	Învățământul Profesional și Tehnic
MECTS	Ministerul Educației Cercetării Tineretului și Sportului
PAS	Planul de Acțiune al Școlii
PLAI	Planul Local de Acțiune pentru Învățământ
PRAI	Planul Regional de Acțiune pentru Învățământ
TVET	Formare profesională inițială
VET	Formare profesională