

Curs de Formare

„CALITATE ÎN SISTEMUL DE ÎNVĂȚĂMÂNT PREȘCOLAR”

Punctul0 DOMENII DE APLICARE A SERVICIILOR PENTRU COPII ȘI FAMILII

Punctul1 SCOP ȘI REGULAMENTE ALE SERVICIILOR PENTRU COPII ȘI FAMILII

ACTIVITATEA 1: **DEFINIREA CUVINTELOR-CHEIE ALE CALITĂȚII**

CURSANT:MARCUSANU MARIA-LUMINITA, GRUPA ARGEȘ 6,
SUBGRUPA 3

1. Scrieți ce înțelegeți prin:

SERVICII PENTRU COPII ȘI FAMILII

Prin termenul „Serviciu pentru copii și familii” se înțelege orice activitate educativă-socială realizată de către o Instituție care își desfășoară activitatea cu **copiii între 0 și 6 ani și cu familiile lor**, care, având în vedere progresul remarcabil în acest domeniu, are diferite denumiri, în funcție de țară și/sau de contextul social în care operează.

Prin termenul “Serviciu pentru copii și familie” se mai poate înțelege totalitatea activităților instructiv-educative, furnizate de către o Instituție specializată în activitățile cu copiii între 0 și 6 ani împreună cu familiile lor.

DOMENII DE APLICARE A SERVICIILOR PENTRU COPII

Domeniile de aplicare a serviciilor pentru copii sunt reprezentate de totalitatea serviciilor educaționale oferite copiilor între 0 și 6 ani, într-un cadru specializat.

- Servicii Educaționale în perioada copilăriei timpurii, de la 0 la 3 ani – CREȘA;
- Servicii Educaționale în perioada copilăriei între 3 și 6 ani – GRĂDINIȚA;
- Centre de educație;
- Servicii integrative pentru copii și familii – CENTRE DE JOC
- Servicii educaționale teritoriale;
- Serviciile inovatoare (dacă se realizează împreună cu un alt serviciu prezentat);

DOMENII DE APLICARE A SERVICIILOR PENTRU FAMILII

Domeniile de aplicare a serviciilor pentru familii reprezintă serviciile oferite părinților de către instituțiile educaționale.

1. **Servicii ale biroului de primire a familiilor**, denumite în orice mod;
2. **Servicii ale centrului pentru familii**, denumite în orice mod;
3. **Servicii de consiliere a familiilor**, denumite în orice mod;
4. **Servicii Centre de joc – Ludotecă pentru copii și familii**, deja prezentate la punctul anterior, denumite în orice mod;
5. **Servicii de cartografiere socio-familiară a teritoriului** (de luat în considerare doar dacă se utilizează împreună cu un alt serviciu din norma prezentă);
6. Pentru **Servicii inovatoare** (de luat în considerare doar dacă se utilizează împreună cu un alt serviciu din norma prezentă);

SATISFAȚIA

MANAGEMENTULUI/EDUCATOARELOR/FAMILIILOR/COPIILOR

Satisfacția copiilor și a familiilor

Prin punerea la dispoziție a unei game cât mai variate care să cuprindă toate segmentele de vârstă, precum și specificul serviciilor educative în funcție de persoană și comunitate.

Scopul principal al Instituției educaționale și caracteristica principală a existenței acesteia trebuie să fie atingerea obiectivelor pentru o dezvoltare completă și eficientă a formării copiilor și a părinților.

Atingerea obiectivelor pentru o dezvoltare completă și eficientă a formării copiilor și părinților trebuie să fie scopul principal al Instituției educaționale și caracteristica principală a

existenței acesteia.

Realizarea proceselor și rezultatele calitative trebuie să fie caracterizată de satisfacția copiilor și familiilor de:

- a participa activ la realizarea Serviciilor;
- a fi motivați să învețe și să-și perfectioneze cunoștințele, abilitățile și atitudinile ca elemente ale competențelor;
- a avea încredere în propriile capacități și în capacitatea de gândire și de autoevaluare.

Educatorii și Conducerea Instituției Educaționale sunt principalii responsabili pentru asigurarea gradului de satisfacție a copiilor și familiilor.

Satisfacția Educatorilor

Satisfacția Educatorilor influențează calitatea socială în Instituția Educațională. Satisfacția educatorilor, motivarea lor pentru a stabili parcursuri de formare, implicarea lor eficientă în Instituția Educațională determină caracteristicile indispensabile pentru a îmbunătăți constant calitatea ofertei de formare propusă copiilor, familiilor și contextului social.

Satisfacția Managementului

Satisfacția Conducerii trebuie să determine Calitatea Socială în Instituția Educațională. Satisfacția Conducerii, motivația sa pentru coordonare și conducere, implicarea sa eficientă în Instituția educațională determină caracteristicile indispensabile pentru a eficientiza în fiecare zi calitatea sistemului și serviciilor Instituției.

EVALUARE

EVALUĂRE s. **1.** apreciere, calcul, calculare, estimare, estimație, măsurare, prețuire, socotire, (reg.) prețuială, (înv.). **2.** estimare, estimație, (fig.) bilanț, socoteală.

Evaluarea înseamnă examinarea calitativ și cantitativ stabilind prețul sau valoarea, a prețui, a aprecia, a estima sau a determina cu aproximație.

Activitățile de evaluare trebuie să fie caracterizate de o monitorizare documentată a calității relației dintre personalul Instituției – copii – familii, prin întâlniri, dialoguri și/sau chestionare, care permit măsurarea, la nivel cantitativ și calitativ, a importanței și eficienței în

comunicare, în înțelegerea și în implicarea copiilor, a familiilor și a contextului social în activitățile Instituției Educaționale.

Evaluarea este o acțiune de *cunoastere* (specifica) a unor fenomene sub raportul însușirilor acestora, a stării și funcționalității unui sistem, a rezultatelor unei activități; actul evaluării are *ca funcție dominantă ameliorarea stării fenomenelor evaluate*, fiind realizat în perspectiva *luării unor decizii*;

Evaluarea calității constă în analiza modului în care furnizorii și serviciile sociale îndeplinesc condițiile prevăzute de lege, precum și cerințele specifice de calitate, evidențiate printr-un set de standarde, criterii și indicatori

VERIFICARE

VERIFICĂ, *verific*, vb. I. Tranz. **1.** A controla ceva pentru a constata dacă corespunde adevărului, cerințelor, calității sau anumitor date. **2.** A examina pe cineva pentru a vedea în ce, măsură corespunde funcției sau calității pe care o deține sau care i se încredințează. Din fr. **vérifier**, lat. **verificare**.

Instituția Educațională trebuie să efectueze, la intervale prestabilite, verificările interne pentru a stabili dacă sistemul de calitate:

- a. este conform cu prevederile prezentei norme și cu prevederile Planului de Calitate al Instituției;
- b. este realizat și menținut eficient și funcțional.

Organul de Management trebuie să elaboreze un program de verificări a serviciilor și proceselor care trebuie verificate, care să ia în considerare activitățile și rezultatele verificărilor precedente.

MONITORIZARE

În etapele specifice realizării Proiectului educațional trebuie efectuate și înregistrate activitățile de monitorizare și verificare a proceselor și a rezultatelor, în scopul evaluării capacității proiectului de a respecta condițiile impuse, de a stabili eventualele probleme și de a găsi soluțiile necesare.

Calitatea serviciilor, eficiența în gestiune și eficiența în formarea cadrelor didactice.

Monitorizarea cuprinde activitățile de colectare și înregistrare a datelor privind rezultatele evaluării, urmărirea acestora în scopul verificării menținerii nivelului de calitate constat și a gradului de satisfacție a beneficiarilor, precum și pentru întreprinderea acțiunilor de îmbunătățire continuă a serviciilor sociale; Monitorizarea Formării trebuie să fie efectuată de Conducerea educativă în mai multe etape ale procesului.

CERTIFICARE

Certificarea este o procedură prin care o terță parte dă asigurarea scrisă că un produs, proces sau serviciu este în conformitate cu cerințele specificate.

Instituția educațională trebuie să stabilească criteriile, procedurile, procesele și instrumentele pentru Certificarea Calității pentru fiecare Serviciu pentru copii și familii.

Acestea TREBUIE să fie specifice și contextualizate tipologiei serviciilor și instituțiilor educaționale care le proiectează și le realizează.

Sistemul proceselor de calitate a Instituției educaționale

1. Instituția educațională trebuie să stabilească, să realizeze și să implementeze un sistem de calitate și să-i îmbunătățească permanent eficacitatea și gradul de semnificație, în conformitate cu prezenta normă CEIF.

2. Instituția educațională trebuie:

- să stabilească procesele necesare pentru sistem și pentru aplicarea lor în cadrul Serviciilor pentru copii și familii;
- să stabilească parcursul și interacțiunea acestor procese;
- să stabilească criteriile și metodele necesare pentru a se asigura că funcționarea și evaluarea acestor procese va fi eficace și semnificativă;
- să asigure disponibilitatea resurselor și a informațiilor necesare pentru a determina funcționarea și monitorizarea acestor procese;
- să evalueze, să verifice cu măsuri cantitative, acolo unde este posibil, și să analizeze aceste procese;
- să efectueze acțiunile necesare pentru a obține rezultatele planificate și îmbunătățirea continuă a acestor procese.

Evaluarea globală este realizată prin unirea și integrarea sistemelor de evaluare și a diverselor evaluări a calității serviciilor, printr-un proces aprobat și condus de o Comisie

Tehnico-Științifică, exprimând calitatea **CERTIFICATĂ**.

Comisia Tehnico-Științifică este, în general, compusă din 5 reprezentanți ai subiecților care au avut responsabilitatea de monitorizare a evaluărilor: 1 Expert extern de Certificare, 1 Responsabil instituțional, 1 educator, 1 Părinte, 1 Responsabil intern al Calității.

CALITATE

Calitatea în domeniul serviciilor sociale reprezintă ansamblul de cerințe și condiții ce sunt îndeplinite de furnizori și de serviciile sociale acordate de aceștia pentru a răspunde nevoilor și așteptărilor beneficiarilor. Calitatea în domeniul serviciilor sociale reprezintă o preocupare permanentă pentru furnizori, pentru personalul serviciilor sociale, precum și pentru autoritățile publice.

Cand vorbim despre calitatea in invatamant, ne referim la:

- 1 Calitatea MANAGEMENTULUI organizației și al gestiunii;
- 2 Calitatea MANAGEMENTULUI resurselor umane și profesionale;
- 3 Calitatea FORMATIVĂ a sistemului educațional și didactic;
- 4 Calitatea SOCIALĂ a relației cu familiile și contextul social;
- 5 Calitatea pentru CERTIFICAREA sistemului si serviciilor.

SISTEM

SISTÉM, *sisteme*, s. n. **1.** Ansamblu de elemente (principii, reguli, forțe etc.) dependente între ele și formând un tot organizat, care pune ordine într-un domeniu de gândire teoretică, reglementează clasificarea materialului într-un domeniu de științe ale naturii sau face ca o activitate practică să funcționeze potrivit scopului urmărit.

2. Metodă de lucru, mod de organizare a unui proces, a unei operații, fel de a lucra; normă, obicei.

Sistemul este compus din Manualul de Calitate si din Regulamentul Institutiei

PROCESE

PROCÉS, *proces*, s. n. Succesiune de operații, de stări sau de fenomene prin care se efectuează o lucrare, se produce o transformare; evoluție, dezvoltare, desfășurare; acțiune.

Instituția educațională stabilește procesele necesare sistemului și aplicării lor în cadrul serviciilor pentru copii și familiile lor pe baza unor criterii și metode pentru asigurarea funcționării și eficientizării acestora.

CRITERII, INDICATORI ȘI VARIABLE

Variabilele desemnează în sens restrâns calitatea. În sens general, termenul de „variabilă” privește indicarea proprietății fenomenelor și proceselor sociale de a schimba, de a lua valori diferite de la un moment la altul, de la un individ la altul, de la o colectivitate la alta, indiferent de natura fenomenului respectiv.

Indicatorii reprezintă un concept care redă un semn observabil, măsurabil, referitor la anumite aspecte ale realității sociale.

Termenul de “**criteriu**” desemnează un punct de vedere, principiu de clasificare, de apreciere, de definire etc.; normă.

Criteriile, indicatorii și variabilele au ca scop căutarea constantă a eficienței proceselor, simplificarea gestionării și optimizarea relațiilor dintre subiecți în vederea îmbunătățirii continue, a corespondenței valorilor între instituție și mediul extern, a diversificării competențelor și a funcționalității multiple a activităților.