



Istituto di Scienze Psicologiche dell'Educazione e della Formazione

Istituto di Formazione, Ricerca e Qualità

Sede legale: Via Domenico Comparetti 55/a – 00137 ROMA(ITALIA)

tel./ fax 0339.68275589 - e-mail: info@ispef.it www.ispef.it



Ente di Formazione accreditato dal Ministero Istruzione, Università e Ricerca d'Italia per la formazione del personale Scuola D.M. 177/2000

Curs de Formare

„CALITATE ÎN SISTEMUL DE ÎNVĂȚĂMÂNT PREȘCOLAR”

Punctul 0 DOMENII DE APLICARE A SERVICIILOR PENTRU COPII ȘI FAMILII

Punctul 1 SCOP ȘI REGULAMENTE ALE SERVICIILOR PENTRU COPII ȘI FAMILII

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

CURSANT GAVRILESCU GETA GRUP DOLJ, SUBGRUPA NR. 1

1. Scrieți ce înțelegeți prin:

SERVICII PENTRU COPII ȘI FAMILII

- *reprezintă activități educative și sociale realizate de către instituții de învățământ pentru educație timpurie care cuprind educația copilului în intervalul de vârstă de la naștere până la intrarea acestuia la școală, ca serviciu de educație formală, mediu ce garantează siguranța și sănătatea copiilor și care, ținând cont de caracteristicile psihologice ale dezvoltării copilului, implică atât familia, cât și comunitatea, totodată, oferind oportunități și servicii de formare pentru viața socială și de învățare a copiilor până la 6 ani și o colaborare eficientă cu familiile lor, cu diferite denumiri în funcție de țara și mediul social în care se aplică.*





DOMENII DE APLICARE A SERVICIILOR PENTRU COPII

- Se referă la instituții și organisme guvernamentale și nonguvernamentale care oferă servicii pentru copii:
 - Servicii Educaționale în perioada copilăriei timpurii, de la 0- 3 ani (creșa);
 - Servicii Educaționale în perioada copilăriei între 3-6 ani (grădiniță cu program normal, prelungit, săptămânal);
 - Centre de educație pentru copiii între 1 și 6 ani;
 - Servicii integrative pentru copii și familii (0-3 ani / 3-6 ani / 0-6 ani);
 - Servicii educaționale teritoriale (centre de zi);
 - Servicii inovatoare.

DOMENII DE APLICARE A SERVICIILOR PENTRU FAMILII

- Reprezintă puncte de aplicație educative de formare și susținere adresate părinților și familiilor, resurse de educație și dezvoltare:
 - Servicii ale biroului de primire al familiilor;
 - Servicii ale centrului pentru familii;
 - Servicii de consiliere a familiilor;
 - Servicii centre de joc-ludocetă pentru copii și familii;
 - Servicii de cartografiere socio-familiară a teritoriului;
 - Centre de resurse pentru educație și dezvoltare (CRED)

SATISFAȚIA MANAGEMENTULUI/EDUCATOARELOR/FAMILIILOR/COPIILOR

- constă în percepția clientului asupra felului în care au fost satisfăcute propriile nevoi și așteptări și este determinată de calitatea sistemului și serviciilor instituției; educatoarele și conducerea instituției sunt principalii responsabili pentru





asigurarea gradului de satisfacție a copiilor și familiilor lor, care se concretizează în a participa activ la realizarea serviciilor, a fi motivați să învețe și să-și perfecționeze cunoștințele, abilitățile și atitudinile ca elemente ale competențelor, a avea încredere în propriile capacități.

- satisfacția managementului se asigură prin eficientizarea sistemului și a serviciilor oferite; satisfacția educatoarelor constă în îmbunătățirea permanent a calității ofertei de formare propusă copiilor, familiilor, contextului social și motivarea lor pentru a stabili parcursul de formare satisfacția familiilor constă în implicarea activă în realizarea serviciilor; satisfacția copiilor este asigurată de motivația acestora de a-și perfecționa cunoștințele, abilitățile necesare unei dezvoltării complete și eficiente.

EVALUARE

- apreciere calitativă ce intervine în toate activitățile umane, generând informații cu funcție autoreglatoare, pentru creșterea eficienței instruirii. Evaluarea poate fi concepută pe două niveluri: *economic* – prin prisma raportului dintre resursele umane, materiale și financiare puse la dispoziție și rezultatele învățământului; *pedagogic* – prin prisma raportului dintre obiectivele propuse și rezultatele obținute
- prin acest proces se analizează, sintetizează și înregistrează activitatea desfășurată, procesele activate și rezultatele obținute privind cele patru domenii ale calității precum și a calității relației dintre personalul instituției – copii – familie.

VERIFICARE

- confirmare susținută de evidențe obiective, a satisfacției cerințelor și așteptărilor specificate; se realizează printr-un program stabilit care ia în considerare rezultatele precedente;
- se realizează printr-un program stabilit care ia în considerare activitățile și rezultatele verificărilor precedente.

MONITORIZARE



Ente di Formazione accreditato dal Ministero Istruzione, Università e Ricerca d'Italia per la formazione del personale Scuola D.M. 177/2000

- proces efectuat de conducerea educativă și reprezintă observarea și înregistrarea regulată a activităților/serviciilor derulate într-un proiect sau program și informarea periodică a celor direct implicați precum și a beneficiarilor în vederea îmbunătățirii performanțelor serviciilor;
- trebuie efectuată în mai multe etape: monitorizare a proceselor și rezultatelor în scopul evaluării capacității proiectului în vederea găsirii soluțiilor necesare.

CERTIFICARE

- propune atestarea pe baza unor reguli, principii, norme, standarde de calitate
- constituie un set de reguli, principii, norme și standarde de calitate prin care se confirmă, autentifică, calitatea conform norme stabilite (ex. Norma CEIF).

CALITATE

- măsură standardizată a excelenței pe care beneficiarii o stabilesc pentru anumite servicii educaționale; un ansamblu de caracteristici ale unui program de studiu și ale furnizorului acestuia prin care sunt îndeplinite așteptările beneficiarilor precum și standardele de calitate, fiind asigurată printr-un sistem explicit de principii, criterii, indicatori și variabile, în permanentă evoluție și transformare, în funcție de nevoile, și ele în evoluție, ale indivizilor, comunităților și societății, inițiată prin autoevaluare și inter-evaluare.

SISTEM

- totalitatea elementelor aflate în interdependență, interacțiune care funcționează ca un tot unitar în vederea atingerii finalităților educative.

PROCESE



- ansamblu de activități (acțiuni) organizate, structurate, planificate, proiectate care transformă intrările în ieșiri prin feedback; presupune un complex de operații , activități corelate sau în interacțiune care tranformă materia primă într-un „produs”

CRITERII, INDICATORI ȘI VARIABLE

- a) Criterii – principii, norme pe baza cărora se face o apreciere, o clasificare, o ordonare.
- b) Indicatori – instrumente care pot asigura controlul sau monitorizarea sistemului, instrumente fundamentale pentru managementul și măsurarea performanței organizației (instituției de învățământ);
- c) Variabile – mărimi sau cantități care își pot schimba valoarea în raport cu altele, denumite constante, vectori, direcții, condiții (dependente, independente) de subiect.

