



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 0339.6 8275589 - 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_IVAN NICOLETA GRUP_ILFOV 1 SUBGRUPA 3

1. Scrieți ce înțelegeți prin:

SERVICII PENTRU COPII ȘI FAMILII

--- 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

DOMENII DE APLICARE A SERVICIILOR PENTRU COPII

- **Servicii Educaționale în perioada copilăriei timpurii, de la 0 la 3 ani**
- **Servicii Educaționale în perioada copilăriei între 3 și 6 ani,**
- **Centre de educație pentru copiii între 1 și 6 ani;**





- **Servicii integrative pentru copii și familii**

DOMENII DE APLICARE A SERVICIILOR PENTRU FAMILII

- **Servicii ale biroului de primire a familiilor**
- **Servicii ale centrului pentru familii**
- **Servicii de consiliere a familiilor**
- **Servicii Centre de joc – Ludotecă pentru copii și familii**
- **Servicii de cartografiere socio-familiară a teritoriului**

SATISFAȚIA MANAGEMENTULUI/EDUCATOARELOR/FAMILIILOR/COPIILOR

Satisfacția Managementului

Calitatea Socială în Instituția Educațională trebuie să fie determinată și de satisfacția Conducerii. 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.

Satisfacția Educatorilor

Calitatea Socială în Instituția Educațională trebuie să fie determinată și de satisfacția Educatorilor. 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 copiilor și a familiilor

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.





EVALUARE

Monitorizarea Serviciilor pentru copii și familii

Planificarea activităților de control al Calității Managementului

Revizuirea pe durata anului școlar

Rezultatele activității de revizuire

Verificarea Internă

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.

Organul de management trebuie să stabilească intervalele, locurile, metodele și instrumentele verificărilor.

Alegerea evaluărilor și a conducerii verificărilor trebuie să asigure caracterul obiectiv și imparțial al procesului de verificare. Evaluatorii nu trebuie să efectueze verificări ale propriei activități.

Responsabilul Calității trebuie să elaboreze și să certifice procedura „Verificare și monitorizare a rezultatelor și proceselor” pentru a stabili responsabilitățile și competențele pentru planificare și pentru conducerea verificărilor;

- a prezenta documentații și pentru a comunica rezultatele.

Trebuie să fie menținute și ușor de consultat documentațiile verificărilor evaluatorilor și ale rezultatelor lor.

Responsabilul domeniului supus verificării trebuie să asigure că orice acțiune de îmbunătățire necesară pentru a elimina problemele depistate și cauzele lor să fie efectuată fără nicio întârziere. Activitățile ulterioare de îmbunătățire trebuie să cuprindă verificarea acțiunilor efectuate și raportul privind rezultatele verificării





MONITORIZARE

Supravegherea Serviciilor pentru copii și familii trebuie exercitată conform prevederilor normelor în vigoare și a normei CEIF, în scopul garantării necesității:

- calității serviciilor,
- eficienței în gestiune,
- eficacității în formare,
- importanței în contextul socio-familial

CERTIFICARE

Certificarea CEIF este de referință și/sau de integrare și/sau de suport și/sau de acreditare față de legislația pentru Serviciile pentru copii și familii, în vigoare în fiecare țară și în fiecare context social în care este aplicată

CALITATE Managementul Instituției Educaționale trebuie să împuternicească Directorul educativ pentru Planul Calității, sau pe un alt profesor sau un colaborator extern (care devine RC).

Responsabilul Calității (RC) trebuie:

- să asigure instituirea în interiorul Instituției Educaționale/Școlare a unui sistem de Calitate conform Normei CEIF 2009;
- să verifice în mod constant aplicarea corectă a prevederilor Manualului Calității și a Procedurilor de gestiune și de evaluare a Normei CEIF, prin efectuarea de controale interne;
- să prevină nerespectarea normei de referință în procese sau în sistem;
- să identifice și să înregistreze eventualele neconcordanțe;
- să găsească soluții satisfăcătoare la problemele și la neconcordanțele care împiedică realizarea obiectivelor care vizează Calitatea;
- să îmbunătățească comunicarea atât în interior cât și către exterior.

SISTEM

Sistemul compus din:

- **Manualul de Calitate,**





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

- Procedurile administrative și de evaluare, definibile și ca Regulament al Instituției

Sistemul proceselor de calitate a Instituției educaționale

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.

Instituția educațională trebuie:

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

PROCESE

Obiectivele procesului de certificare CEIF

Instituția educațională trebuie să stabilească obiectivele pentru acreditare și pentru certificarea ulterioară CEIF.

1.3.2. Evaluarea calității Serviciilor pentru copii și familii

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

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

CRITERII, INDICATORI ȘI VARIABLE

Instituția educațională trebuie să pregătească, să demonstreze prin documente și să mențină actualizat Regulamentul Instituției în care sunt expuse:

- procedurile,
- succesiunea și interacțiunea între proceduri,
- relația dintre proceduri și procese,
- indicatorii și criteriile de monitorizare și de verificare a sistemului calității Instituției educaționale

