



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: MUREȘ_ FODOR LUCIA - AURELIA

GRUP 4

1. Scrieți ce înțelegeți prin:

SERVICIILE PENTRU COPII ȘI FAMILII *repreintă* - orice activitate educativ - socială realizată de o Instituție care își desfășoară activitatea cu **copiii între 0-6 ani și cu familiile lor**. Aceste activități au diferite denumiri în funcție de țara și de contextul social în care operează și sunt de utilitate publică, ținta acestora fiind învățarea, respectiv viața socială.

DOMENII DE APLICARE A SERVICIILOR PENTRU COPII : sunt instituții, organizații guvernamentale și nonguvernamentale în care se desfășoară diferite servicii precum:

- educație timpurie 0-3ani denumite în orice mod;
- centre de educație pentru copii 1-6 ani;
- centre pentru copii și familii, centre de joc (Ludoteci), educația la domiciliu, creșa, creșa la domiciliu, educație inițială,





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

grădiniță cu program normal, grădiniță cu program prelungit, kindergarden.

DOMENII DE APLICARE A SERVICIILOR PENTRU FAMILII :

- **servicii ale biroului de primire a familiilor ;**
- **centre pentru copii și familii;**
- **centre de joc, Ludotecă pentru copii și familii;**
- **Servicii de cartografiere socio-familiară a teritoriului** – luat în considerare doar dacă se utilizează împreună cu un alt serviciu din norma prezentă;
- **Servicii inovatoare** – de luat în considerare doar dacă se utilizează împreună cu un alt serviciu din norma prezentă;
- creșa la domiciliu, cabinet de consiliere al părinților .

SATISFAȚIA MANAGEMENTULUI/EDUCATOARELOR/FAMILIILOR/COPIILOR: pentru această țintă contează percepția clientului asupra felului în care au fost puse în practică normele, fiind determinată de calitatea sistemului și serviciilor instituției.

- **Satisfacția copiilor și familiilor:**
 - *Scopul principal* al Instituției educaționale și caracteristica principală a existenței acesteia se concretizează în *atingerea obiectivelor pentru dezvoltarea completă și eficientă a formării copiilor și părinților;*
 - Satisfacția copiilor și familiilor este rezultatul realizării proceselor și rezultatele calitative, prin: participare activă la realizarea serviciilor, motivație intrinsecă și extrinsecă, a avea încredere în propriile capacități de gândire și autoevaluare;
 - Principalii responsabili pentru asigurarea gradului de satisfacție a copiilor și familiilor sunt *Educatorii și Conducerea Instituției educaționale;*
- **Satisfacția educatorilor:** calitatea socială în Instituția educațională este determinată și de satisfacția Educatorilor, adică





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

motivarea acestora pentru parcursul de formare, implicarea eficientă reprezintă caracteristici indispensabile pentru a îmbunătăți constant calitatea ofertei de formare propusă copiilor, familiilor și contextului social.

- **Satisfacția managementului** – vorbim de calitatea socială în Instituția Educațională care trebuie să fie determinată și de satisfacția Conducerii. Concret este vizată *motivația sa pentru coordonare și conducere, implicarea eficientă în Instituția Educațională determinată de caracteristicile indispensabile pentru a eficientiza în fiecare zi calitatea sistemului și serviciilor Instituției.*

EVALUARE reprezintă:

- **Monitorizarea Serviciilor pentru copii și familii**, respectiv *supraveghere exercitată conform normelor în vigoare și normei CEIF pentru a garanta* : calitatea serviciilor, eficiență în gestiune și formare, importanță în contextul socio-familial.
- **Planificarea activităților de control al Calității Managementului:**
 - Managementul să garanteze și să ateste o planificare anuală a activităților de control al sistemului de gestiune – formare - social al Serviciilor;
 - Să stabilească tipul și modalitatea necesară pentru a garanta un control constant al proceselor și conformitatea acestora cu specificările definite în sistem;
 - Să pună la dispoziție resurse pentru activitatea de documentare/informare a serviciilor pentru copii și familii;
 - Managementul să desfășoare controale periodice, cel puțin o dată la două luni;
- **Revizuirea pe durata anului școlar să vizeze:**





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

- Respectarea și atingerea obiectivelor indicate în Proiectul – Realizare – Evaluarea calității;
- Rapoartele de verificare internă și externă;
- Rezultatele acțiunii de prevenire și rectificare realizate;
- Verbalizarea adunărilor;

Pe durata întâlnirilor de revizuire trebuie evaluate:

- Rezultatele verificărilor interne și externe;
 - Informațiile privind gradul de satisfacție a copiilor și familiilor, de conformitate a sistemului de formare;
 - Situația acțiunilor de prevenire și rectificare, recomandări pentru îmbunătățirea Sistemului de calitate;
- **Rezultatele activității de revizuire concretizate în:**
 - Eventuale modificări aduse sistemului de calitate;
 - Obiectivele și indicatorii pentru noul an;
 - Modificările aduse procedurilor și modulisticii;
 - Noul program de verificări, stabilirea exigențelor de formare a personalului cu respectivul plan anual;
 - **Verificarea internă:** sondaje, feedback, plan de măsuri;





VERIFICARE:

- confirmare susținută de evidențe obiective, a satisfacției cerințelor și așteptărilor specificate și se realizează printr-un program stabilit care ia în considerare rezultatele precedente.
- stabilește dacă sistemul de calitate este conform cu prevederile prezentei norme, cu prevederile Planului de Calitate al Instituției, dacă este realizat menținut eficient și funcțional;
- să stabilească intervalele, locurile, metodele și instrumentele verificărilor, să nu efectueze verificarea propriei activități;
- activitățile ulterioare de îmbunătățire trebuie să cupindă verificarea acțiunilor efectuate și raportul privind rezultatele verificării;

MONITORIZARE: urmărirea și consemnarea procesului de realizare a calității serviciilor pe mai multe etape:

- control și evaluare periodică corectă;
- monitorizarea proceselor și rezultatelor;
- evaluarea capacității proiectului, găsirea soluțiilor necesare.

CERTIFICARE: decizie, atestare în conformitate cu: reguli, principii, norme stabilite. Ex CEIF

CALITATE:

*ISO 8402 “Ansamblu de proprietăți și caracteristici ale unei entități care îi conferă acesteia aptitudinea de a satisface necesitățile exprimate și implicite”

*ISO 9000:2000 “Măsura în care un ansamblu de caracteristici implicite satisface cerințele”





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

*OUG 75/2005 “Asigurarea calității exprimă capacitatea unei organizații furnizoare de a oferi programe, în conformitate cu standardele naționale”

- reprezintă gradul de satisfacere a nevoilor sau așteptărilor beneficiarilor (copii și familii) și a contextului social;

- Satisfacerea unei necesități;
- Conformitatea față de specificație;
- Gradul de satisfacere al clientului;
- Capacitatea de a îndeplini o trebuință;
- Costuri mici pentru o utilitate dată;

SISTEM: ansamblu de elemente aflate în interdependență, de interacțiune, care funcționează ca un tot unitar în vederea atingerii finalităților educaționale.

PROCESE: : totalitatea activităților și acțiunilor ansamblu de activități corelate sau în interacțiune care transformă intrările în ieșiri .

CRITERII, INDICATORI ȘI VARIABILE:

- **criterii** – un proces de ordonare, ierarhizare, clasificare; Focalizare pe clienți; Leadership; Implicarea personalului; Abordarea procesuală; Concepția sistematică la nivelul conducerii; Îmbunătățirea continuă; Luarea deciziilor pe baza datelor informațiilor și faptelor; Relații reciproc avantajoase cu furnizorii ;
- **indicatori** – *capacitate instituțională*: organizare internă și infrastructură;





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

managrmentul calității: - politici educaționale, proiectare – dezvoltare / conducere, structuri, practici, procese/ autoevaluarea- evaluare de proces / feed-back – plan de măsuri –monitorizare - schimbare / comunicare;

- **variable** - vectori ,directii, condiții (dependente , independente de subiect)

