



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”

ACTIVITATEA 6: Punctul 6

CALITATE PENTRU CERTIFICAREA SISTEMULUI ȘI SERVICIILOR

ANALIZA EXPERIENȚEI NR. 1

CURSANT ILIC CORNELIA ELIZA GRUPA ARGEȘ 7 SUBGRUPA 4

ANALIZA CONFORMITĂȚII ȘI SATISFACERII NORMEI CEIF

6.1. EVALUAREA SISTEMULUI

6.1.1. Monitorizarea Serviciilor pentru copii și familii

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.

Chestionare pentru parinti (pagina 48 48)





Conform normei CEIF.

6.1.2. Planificarea activităților de control al Calității Managementului

6.1.2.1. Managementul trebuie să garanteze și să ateste o planificare anuală a activităților de control al sistemului de gestiune – formare – social al Serviciilor.

Nu este conform normei CEIF. Lipsesc documente.

6.1.2.2. Managementul trebuie:

a) să stabilească tipul și modalitatea de informare necesară pentru a garanta un control constant al proceselor și conformitatea acestora cu specificările definite în sistem (*a se vedea itemul 1.3.4.d. din Norma CEIF*).

b) să pună la dispoziție resurse pentru activitatea de documentare/informare a Serviciilor pentru copii și familii.

Nu este conform normei CEIF. Lipsesc documente.

6.1.2.3. Managementul trebuie să desfășoare controale periodice (cel puțin o dată la două luni) pe baza prevederilor sistemului compus din Manualul de Calitate și din Procedurile administrative/de gestiune și de evaluare, definite și ca Regulamentul Instituției.

Nu este conform normei CEIF. Lipsesc documente.

6.1.3. Revizuirea pe durata anului școlar

6.1.3.1. Revizuirea trebuie să privească:

- respectarea și atingerea obiectivelor indicate în Proiectul – Realizarea – Evaluarea Calității;
- rapoartele de verificare internă și externă;
- rezultatele acțiunilor de prevenire și rectificare realizate;
- verbalizarea adunărilor.

Nu este conform normei CEIF. Lipsesc documente.





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

6.1.3.2. Pe durata întâlnirilor de revizuire, trebuie evaluate următoarele puncte:

- rezultatele Verificărilor interne;
- rezultatele Verificărilor externe;
- informațiile privind gradul de satisfacție a copiilor și familiilor;
- informațiile privind gradul de conformitate a sistemului de formare;
- informațiile privind nivelul calitativ al organizării Instituției Educaționale;
- situația acțiunilor de prevenire și rectificare;
- recomandările pentru îmbunătățirea Sistemului de Calitate.

Chestionare prescolari (pagina 38-46)

Conform normei CEIF.

6.1.4. Rezultatele activității de revizuire

Rezultatele activității de revizuire efectuate de Management trebuie să fie următoarele:

- 6.1.4.1. eventualele modificări aduse Sistemului de Calitate;
- 6.1.4.2. obiectivele pentru noul an și indicatorii respectivi;
- 6.1.4.3. modificările aduse procedurilor și modulisticii;
- 6.1.4.4. noul program pentru verificări;
- 6.1.4.5. stabilirea exigențelor de formare a personalului cu respectivul plan anual.

Raport comisie CEAC(pagina 25-27).

Conform normei CEIF.





6.1.5. Verificarea Internă

6.1.5.1. 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.

Regulament CEAC(pagina 24).

Conform normei CEIF.

6.1.5.2. 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.

Obiective CEAC(pagina 20-22 procedura CEAC).

Conform normei CEIF.

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

Nu este conform normei CEIF. Lipsesc documente.

6.1.5.4. 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.

6.1.5.5. Responsabilul Calității trebuie să elaboreze și să certifice procedura „Verificare și monitorizare a rezultatelor și proceselor” (*punctul 1.3.6.2. din prezenta Normă CEIF*) pentru:

- a stabili responsabilitățile și competențele pentru planificare și pentru conducerea verificărilor;
- a prezenta documentații și pentru a comunica rezultatele.

Procedura constituire CEAC - obiective strategice ale comisiei CEAC (pagina 22).

Conform cu norma CEIF.





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

Nu este conform normei CEIF. Lipsesc documente.

6.1.5.7. 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.

Nu este conform normei CEIF. Lipsesc documente.

PROPUNERI DE ÎMBUNĂTĂȚIRE

6.1.2.1. Managementul trebuie să garanteze și să ateste o planificare anuală a activităților de control al sistemului de gestiune – formare – social al Serviciilor.

Propunere: consemnarea în Planul managerial.

6.1.2.2. Managementul trebuie:

- a) să stabilească tipul și modalitatea de informare necesară pentru a garanta un control constant al proceselor și conformitatea acestora cu specificările definite în sistem (*a se vedea itemul 1.3.4.d. din Norma CEIF*).
- b) să pună la dispoziție resurse pentru activitatea de documentare/informare a Serviciilor pentru copii și familii.

Propunere: - decizii emise pentru garantarea controlului;

- diversificarea resurselor pentru documentare-informare(platforma e-learning, sit-uri educationale.

6.1.2.3. Managementul trebuie să desfășoare controale periodice (cel puțin o dată la două luni) pe baza prevederilor sistemului compus din Manualul de Calitate și din Procedurile administrative/de gestiune și de evaluare, definite și ca Regulamentul Instituției.

Propunere: planificarielunara, consemnata in Planul managerial al institutiei educationale.





6.1.3. Revizuirea pe durata anului școlar

6.1.3.1. Revizuirea trebuie să privească:

- respectarea și atingerea obiectivelor indicate în Proiectul – Realizarea – Evaluarea Calității;
- rapoartele de verificare internă și externă;
- rezultatele acțiunilor de prevenire și rectificare realizate;
- verbalizarea adunărilor.

Propunere: consemnarea acestor obiective in Planul managerial

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

Propunere: conceperea unei proceduri de evaluare in acest sens.

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

Propunere: arhivarea documentelor unitatii educationale.

6.1.5.7. 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.

Propunere: - analiza SWOT (puncte tari, puncte slabe);

- *realizarea unui scheme de recuperare in urma acestei analize ;*
- *intocmirea raporult.*





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”

ACTIVITATEA 6: **Punctul 6**

CALITATE PENTRU CERTIFICAREA SISTEMULUI ȘI SERVICIILOR

ANALIZA EXPERIENȚEI NR. 2

CURSANT ILIC CORNELIA ELIZA GRUPA ARGEȘ 7 SUBGRUPA 4

ANALIZA CONFORMITĂȚII ȘI SATISFACERII NORMEI CEIF

6.2. ANALIZA SERVICIILOR ȘI MONITORIZAREA REZULTATELOR ȘI PROCESELOR

6.2.1. Controlul gestiunii structurii, a spațiilor, a dotărilor și a echipamentelor Organismul de conducere și Conducerea educativă, fiecare conform propriilor competențe, trebuie să dețină un proces de control și trebuie să evalueze periodic corecta organizare a structurii, a spațiilor, a dotărilor și a echipamentelor Instituției Educaționale referitor la Serviciile realizate.

Planul cadru de organizare (pagina 6);

Plan managerial (pagina 1-2 ;

Portofoliu manager .

Conform normei CEIF.





6.2.2. Controlul gestiunii serviciului de alimentație

Organismul de conducere trebuie să dețină un proces de control și trebuie să evalueze periodic (cel puțin de două ori pe an) respectarea normelor igienico-sanitare de către copii, familii, educatori și personalul Instituției Educaționale și de către persoanele și furnizorii externi.

Plan cadru de organizare (pagina 2, 5, 6);

Plan managerial (pagina 6).

Conform normei CEIF.

6.2.3. Controlul gestiunii normelor igienico-sanitare

Organismul de conducere trebuie să dețină un proces de control și trebuie să evalueze periodic (cel puțin de două ori pe an) respectarea normelor igienico-sanitare de către copii, familii, educatori și personalul Instituției Educaționale și de către persoanele și furnizorii externi.

Plan managerial (pagina 2);

Plan cadru de organizare (paginile 2,5).

Conform normei CEIF.

6.2.4. Monitorizarea Calității Formării

6.2.4.1. Monitorizarea Formării trebuie să fie efectuată de Conducerea educativă în mai multe etape ale procesului.

Plan managerial (pagina 6).

Conform norma CEIF.

6.2.4.2. 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.

Plan managerial (pagina 3-4).





Plan cadru de organizare (pagina 3-4).

Conform normei CEIF.

6.2.5. Evaluarea Calității (relațiilor) sociale

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.

Plan cadru de organizare (paginile 4,7).

Plan managerial (pagina 3-4).

Conform normei CEIF.

6.2.6. Evaluarea Serviciilor inovatoare .

Nu se regasese in documente. Nu este conform cu norma CEIF.

6.2.6.1. Organismul de gestionare și cel de conducere, fiecare conform propriilor competențe, trebuie să monitorizeze și să evalueze realizarea Serviciilor inovatoare, în scopul verificării respectării constante a elementelor de bază și a obiectivelor specifice ale Serviciilor propuse.

Plan managerial (paginile 1,4,5);

Plan cadru de organizare (pagina 7).

Conform normei CEIF.

6.2.6.2. De asemenea, trebuie stabilite criteriile și modalitățile de verificare periodică și evaluarea constantă a Serviciilor inovatoare desfășurate în scopul garantării conformității cu prevederile procesului și eficienței activităților față de copii și de familii.

Plan cadru de organizare (pagina 7).

Conform normei CEIF.





6.3. ATTIVITATEA DE REPROIECTARE ȘI ÎMBUNĂTĂȚIRE

6.3.1. Reproiectarea și îmbunătățirea Serviciilor furnizate

6.3.1.1. Managementul trebuie să stabilească și să dezvolte tehnici pentru reproiectarea și îmbunătățirea activităților și a proceselor de furnizare a Serviciilor conform cerințelor stabilite.

Plan managerial (pagina 1-2).

Conform normei CEIF.

6.3.1.2. Referitor la fiecare Serviciu, Managementul trebuie să efectueze acțiuni și proceduri de prezentare a satisfacției copiilor, a familiilor, a educatorilor și a responsabililor Instituției Educaționale (atât cu caracter general cât și specific).

Plan managerial (pagina 3).

Conform normei CEIF.

6.3.1.3. Rezultatele privind satisfacția Serviciilor Instituției Educaționale trebuie să fie utilizate pentru:

- redefinirea Planului de Lucru, a Proiectului educațional, a cerințelor procesului;
- verificarea procedurilor interne adoptate, organizarea și erogarea Serviciilor;
- stabilirea eventualelor acțiuni de îmbunătățire, atât în interiorul organizației, cât și în exteriorul

Instituției educaționale.

Plan managerial (pagina 6);

Plan cadru de organizare (paginile 3, 6).

Conform normei CEIF

6.3.2. Reproiectarea activităților de gestiune, a distribuției resurselor și reproiectarea structurii Serviciilor

În vederea îmbunătățirii și a reproiectării Serviciilor pentru copii și familii, Organismul de conducere trebuie să planifice și să verifice periodic:





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

- conformitatea resurselor, a materialelor și a structurilor disponibile față de cele necesare;
- eficiența și funcționalitatea organizării și gestionării Serviciilor;
- corecta gestionare a spațiilor, a dotărilor și a echipamentelor structurii de educație (vezi punctul 6.2.1. din prezenta Normă CEIF).

Evident, această reproiectare trebuie să fie conformă cu norma în vigoare.

Nu este conform normei CEIF. Lipsesc documente.

PROPUNERI DE ÎMBUNĂTĂȚIRE

6.2.4. Monitorizarea Calității Formării

Propunere: emitere decizie.

6.2.6. Evaluarea Serviciilor inovatoare .

Propunere: - consemnarea in Planul managerial,

- decizie responsabil evaluare servicii inovatoare.

6.3.1. Reproiectarea și îmbunătățirea Serviciilor furnizate .

Propunere: consemnarea unor aspecte pozitive.

6.3.2. Reproiectarea activităților de gestiune, a distribuției resurselor și reproiectarea structurii Serviciilor in vederea îmbunătățirii și a reproiectării

Serviciilor pentru copii și familii, Organismul de conducere trebuie să planifice și să verifice periodic:

- conformitatea resurselor, a materialelor și a structurilor disponibile față de cele necesare;
- eficiența și funcționalitatea organizării și gestionării Serviciilor;
- corecta gestionare a spațiilor, a dotărilor și a echipamentelor structurii de educație (vezi punctul 6.2.1. din prezenta Normă CEIF).

Evident, această reproiectare trebuie să fie conformă cu norma în vigoare.

Propunere: - decizie comisie de lucru stabilita de conducerea institutiei educationala;





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

- *consemnarea in Planul managerial.*

