



Curs de Formare

„CALITATE ÎN SISTEMUL DE ÎNVĂȚĂMÂNT PREȘCOLAR”

ACTIVITATEA 6: Punctul 6

CALITATE PENTRU CERTIFICAREA SISTEMULUI ȘI SERVICIILOR

ANALIZA EXPERIENȚEI NR. 1

CURSANT ROSIORU CORNELIAGRUP BUCURESTI3,SUBGRUPA 04

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 părinți (E1, pagina 48-49) - Conform normei CEIF.





6.1.2. Planificarea activităților de control al Calității Managementului

6.1.2.1. Managementul trebuie să garanteze și să teste o planificare anuală a activităților de control al sistemului de gestiune – formare – social al Serviciilor. **Nu se regasesc documente. Nu este conform normei CEIF**

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 se regasesc documente. Nu este conform normei CEIF

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 se regasesc documente. Nu este conform normei CEIF**

6.1.3. Revizuirea pedurata 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 se regasesc documente. Nu este conform normei CEIF





6.1.3.2. Pedurataîntâlnirilor de revizuire, trebuie evaluate următoarelepuncte:

- rezultateleVerificărilor interne;
- rezultateleVerificărilorexterne;
- informațiileprivindgradul de satisfacție a copiilorșifamiliilor;
- informațiileprivindgradul de conformitate a sistemului de formare;
- informațiileprivindnivelulcalitativ al organizăriiInstituțieiEducaționale;
- situațiaacțiunilor de prevenireșirectificare;
- recomandările pentru îmbunătățirea Sistemului de Calitate.

Chestionare prescolari (pagina 38-46)-**Conform normei CEIF.**

6.1.4. Rezultateleactivității de revizuire

Rezultateleactivității de revizuireefectuate de Management trebuiesă fie următoarele:

- 6.1.4.1. eventualelemodificăriaduseSistemului de Calitate;
- 6.1.4.2. obiectivelepentrunoul an șiindicatoriirepectivi;
- 6.1.4.3. modificărileaduseprocedurilorșimodulisticii;
- 6.1.4.4. noul program pentruverificări;
- 6.1.4.5. stabilireaexigențelor de formare a personalului cu respectivul plan anual.

RaportcomisieCEAC(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 prezente în 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 se regăsește în documente. Nu este conform cu norma CEAC.

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 documentația și pentru a comunica rezultatele.

Procedura constituire CEAC (pagina 22 obiective strategice ale comisiei CEAC). Conform cu norma CEIF.

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

Nu se regăsește în documente. Nu este conform cu norma CEIF.



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

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

PROPUNERI DE ÎMBUNĂȚIRE

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

Propunere-stipularea acestor argumente in 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- deciziile pentru garantarea controlului, diversificarea resurselor pentru documentare-informare (platforma e-learning, situational 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- intocmirea unei planificari lunare, trecut in planul managerial al institutiei educationale.

6.1.3. Revizuirea pedurata anului școlar





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

6.1.3.1. Revizuireatrebuie 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- existența acestor obiective în planul managerial

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

Propunere-realizarea unei proceduri de evaluare în acest sens.

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

Propunere-pastrarea acestor documente în arhiva unității educative.

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- realizarea unei analize a punctelor tari și slabe (analiza SWOT), realizarea unui grafic de recuperare în urma acestei analize și a unui raport.





Curs de Formare

„CALITATE ÎN SISTEMUL DE ÎNVĂȚĂMÂNT PREȘCOLAR”

ACTIVITATEA 6: **Punctul 6**

CALITATE PENTRU CERTIFICAREA SISTEMULUI ȘI SERVICIILOR

ANALIZA EXPERIENȚEI NR. 2

CURSANT ROSIORU CORNELIA GRUP BUCURESTI 3,SUBGRUPA 04

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- pag. 6; plan managerial- pag. 1,2 ; portofoliu manager . In conformitate cu norma 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.





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

Plan cadru de organizare- pag 2, 5, 6; Plan managerial – pag 6. In conformitate cu norma 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 – pag 2; Plan cadru de organizare – pag 2,5. In conformitate cu norma CEIF. Nu se regaseste in documente.

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 – pag. 6. In conformitate cu normaCEIF.

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 pag. 3,4. Plan cadru de organizare pag. 3,4. In conformitate cu norma CEIF.

6.2.5. Evaluarea Calității (relațiilor) sociale





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

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 pag. 4,7. Plan managerial pag. 3,4. In conformitate cu norma CEIF.

6.2.6. Evaluarea Serviciilor inovatoare .**Nu se regaseste 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 pag 1,4,5. Plan cadru de organizare pag. 7. In conformitate cu norma 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 pag. 7. In conformitate cu norma CEIF.

6.3. ACTIVITATEA 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.

Planmanagerial pag 1,2.in conformitate cu norma CEIF.





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

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 pag 3. In conformitate cu norma 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 pag 6. Plan cadru de organizare pag 3, 6. In conformitate cu norma 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:

- 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 se regaseste in documente. Nu este conform cu norma CEIF.

PROPUNERI DE ÎMBUNĂTĂȚIRE

6.2.4. Monitorizarea Calității Formării

PROPUNERE- emitere decizie in acest sens.





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

6.2.6. Evaluarea Serviciilor inovatoare .

PROPUNERE- specificare in planul managerial,decizie responsabil evaluare servicii inovatoare.

6.3.1. Reproiectarea și îmbunătățirea Serviciilor furnizate .

PROPUNERE- aspecte pozitive prevazute in planul managerial.

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 in acest sens,cuprinderea in planul managerial.

