



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: GOIA BRÎNDUȘA DELIA GRUP:1 CLUJ

1. Scrieți ce înțelegeți prin:

SERVICII PENTRU COPII ȘI FAMILII : aceste servicii vizează activitățile educative și sociale care sunt realizate de o instituție cu copiii între 0-6 ani, precum și cu familiile acestora. In general sunt oferite in sistem public gratuit de catre institutiile abilitate ale statului si pot avea diferite denumiri, in functie de tara sau/ si de categoria de varsta vizata.

DOMENII DE APLICARE A SERVICIILOR PENTRU COPII : vizează totalitatea serviciilor disponibile copiilor între vârstele 0 - 6 ani de catre institutii guvernamentale si/sau institutii non- guvernamentale. Acestea sunt grupate in: educația timpurie 0-3ani, centre de educație pentru copii 1-6 ani, centre pentru copii și familii, centre de joc, educația la domiciliu, creșa, creșa la domiciliu, educație inițială, grădinița cu program normal, grădinița cu program prelungit.





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

DOMENII DE APLICARE A SERVICIILOR PENTRU FAMILII : Acestea sunt totalitatea serviciilor disponibile familiilor care au copii între 0 și 6 ani: centre pentru copii și familii, servicii ale biroului de primire a familiilor , cabinet de consiliere a părinților, centre de joc, creșa la domiciliu.

SATISFAȚIA MANAGEMENTULUI/EDUCATOARELOR/FAMILIILOR/COPILOR : se refera la percepția clientului asupra felului în care au fost satisfăcute normele și este determinată de calitatea sistemului și serviciilor instituției și are ca finalizare furnizarea unui serviciu de calitate.

Satisfacția managementului – eficientizarea sistemului și a serviciilor oferite;

Satisfacția educatoarelor –îmbunătățirea permanent a calității ofertei de formare propusă copiilor, familiilor, contextului social;

Satisfacția familiilor–implicarea activă în realizarea serviciilor;

Satisfacția copiilor - motivația de a învăța și încrederea în forțele proprii;

EVALUARE

Evaluarea calității serviciilor pentru copii și familii se realizează prin cinci domenii:

1. Calitatea MANAGEMENTULUI organizației și al gestiunii;
2. Calitatea MANAGEMENTULUI resurselor umane și profesionale;
3. Calitatea FORMATIVĂ a sistemului educațional și didactic;
4. Calitatea SOCIALĂ a relației cu familiile și contextul social;
5. Calitatea pentru CERTIFICAREA sistemului și serviciilor.

Evaluarea internă este realizată de subiecți care trăiesc și stabilesc Serviciile

Evaluarea externă este realizată de companii și/sau experți externi serviciilor și de externi relațiilor între subiecții care colaborează în vederea stabilirii calității ATRIBUITE

Evaluarea globală este realizată prin unirea și integrarea sistemelor de evaluare și a diverselor evaluări a calității serviciilor, printr-un proces aprobat și condus de o Comisie Tehnico-Științifică, exprimând calitatea CERTIFICATĂ.





VERIFICARE : este activitatea prin care se analizeaza rezultatelor obținute în urma desfășurării evaluării, fiind raportata la cerințele și așteptările specificate anterior.

MONITORIZARE: se refera la procesul prin care se urmărește și se consemnează gradul de realizare a calității serviciilor, acesta realizându-se pe parcursul mai multor etape (monitorizarea proceselor și rezultatelor, evaluarea capacității proiectului, găsirea soluțiilor necesare). Toate datele adunate se consemnează într-un raport.

CERTIFICARE : se refera la atestarea pe baza unor reguli, principii sau norme stabilite a calitatii serviciilor oferite.

CALITATE :

- 1.calitatea autoevaluata- realizata de către educatori a proceselor formative, de către operatori a proceselor organizatorice,
- 2.calitatea recunoscuta- realizata de către responsabili și direcțiune,
- 3.calitatea perceputa- de către copii, familie, comunitatea socială
4. calitatea atribuita- de către societate și/sau evaluatori externi a instituțiilor de certificare
5. calitatea certificate- de către o comisie tehnico-științifică, compusă din responsabilii care au evidențiat diversele tipuri de calitate

SISTEM : un ansamblu de elemente aflate într-o relație structurală, de interdependență și interacțiune reciprocă, formând un tot organizat, în vederea atingerii finalităților educaționale.

PROCESE : reprezintă un proces complex, care vizează toate etapele procesului de învățământ, urmărind legăturile stabilite între acestea: proiectare, realizare, (auto)evaluare, (auto)reglare.

CRITERII, INDICATORI ȘI VARIABLE : Criteriu - un punct de vedere, principiu, normă pe baza cărora se face o clasificare, o definire, o apreciere.

Indicator – un concept care redă un semn observabil, măsurabil, referitor la anumite aspecte ale realității educaționale. Acesta





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

face ca ceva anume să poată fi realizat, observat și măsurat direct, nemijlocit.

Variabila – privește indicarea proprietății fenomenelor și a proceselor educative, de a schimba, de a lua valori diferite, de la un moment la altul, de la un individ la altul, indiferent de natura fenomenului respectiv.

