**Łódzkie Centrum Doskonalenia Nauczycieli
i Kształcenia Praktycznego**

**KRÓTKI RAPORT Z WYBRANYCH OBSZARÓW DZIAŁALNOŚCI ŁÓDZKIEGO CENTRUM DOSKONALENIA NAUCZYCIELI I KSZTAŁCENIA PRAKTYCZNEGO (25.08.2016 – 31.08.2016)**

1. Dwie osoby z Ośrodka Nowoczesnych Technologii Informacyjnych otrzymały tytuł Microsoft Innovative Educator Expert w ramach rozpowszechnionego w ponad 100 krajach programu skupiającego osoby, które w sposób innowacyjny wykorzystują technologie informacyjne
w edukacji i dzielą się swoją wiedzą wśród innych nauczycieli. *Tytuły MIE otrzymali: Anna Koludo – konsultant, Tomasz Krupa – konsultant.*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Dokonano analizy działalności Łódzkiego Centrum Doskonalenia Nauczycieli i Kształcenia Praktycznego w zakresie wychowania fizycznego w roku szkolnym 2015/2016. Podstawowym celem pracy w zakresie doradztwa i doskonalenia w obszarze wychowania fizycznego było wsparcie szkół i doskonalenie umiejętności zawodowych nauczycieli zorientowanych na zmniejszenie liczby zwolnień z wychowania fizycznego. Wytyczono 3 kierunki działań. Rozwijanie kompetencji dyrektorów w kontekście prowadzenia efektywnego nadzoru nad procesem wychowania fizycznego, przygotowanie nauczycieli do pracy z uczniem dysfunkcyjnym i z obniżoną sprawnością fizyczną oraz doskonalenie warsztatu pracy nauczycieli poprzez wskazanie rozwiązań organizacyjno - metodycznych promujących różne formy aktywności ruchowej. Zaplanowano również wsparcie indywidualne dla dyrektorów
i nauczycieli zorientowane na rozwiązywanie bieżących problemów również w miejscu pracy nauczycieli.

**Realizacja zadań wynikających z wdrażania Miejskiego programu *Mój Przyjaciel WF***

* Opracowanie narzędzi do monitorowania przyczyn niećwiczenia uczniów na lekcjach wychowania fizycznego (narzędzia przekazane do szkół przez Wydział Edukacji Urzędu Miasta Łodzi);
* Opracowanie harmonogramu spotkań w szkołach z wybitnymi osobowościami
ze świata sportu (zadanie realizowane we współpracy z Wydziałem Edukacji Urzędu Miasta Łodzi i Wydziałem Sportu UMŁ) oraz procedury przebiegu spotkań w szkołach;
* Przygotowanie narzędzi i materiałów metodycznych dla dyrektorów gimnazjów pozwalających prowadzić efektywny nadzór nad procesem wychowania fizycznego
w szkołach;
* Organizacja konsultacji z nauczycielami i dyrektorami szkół dotyczących
w szczególności wdrażania podstawy programowej, oceniania i zwalniania uczniów
z zajęć wychowania fizycznego. Podczas spotkań min. udzielano nauczycielom pomocy
w opracowywaniu zasad oceniania z WF, a dyrektorom w opracowaniu procedur związanych ze zwalnianiem z zajęć WF. Na prośbę dyrektorów udzielono wsparcia
w rozwiązywaniu problemów związanych z ocenianiem uczniów;
* Organizacja konferencji dla nauczycieli wszystkich etapów kształcenia, podczas której przedstawiono założenia programu *Mój przyjaciel WF*, wskazano rolę nauczyciela wychowania fizycznego wobec wyzwań cywilizacyjnych ze szczególnym uwzględnieniem niskiej aktywności fizycznej dzieci i młodzieży, zaprezentowano zmiany
w uregulowaniach prawnych dotyczących oceniania ucznia i zasad zwalniania
z wychowania fizycznego;
* Przeprowadzenie spotkań warsztatowych dla dyrektorów gimnazjów i przedmiotowych liderów wychowania fizycznego *Rola nadzoru w ograniczeniu liczby zwolnień
z wychowania fizycznego*;

Zorganizowano warsztaty dla dyrektorów i nauczycieli wychowania fizycznego łódzkich gimnazjów. Celem zajęć było doskonalenie umiejętności dyrektorów w zakresie sprawowania efektywnego nadzoru nad procesem wychowania fizycznego
w szkołach oraz tworzenie warunków do wspólnej refleksji nad jakością tego przedmiotu. Podstawą opracowania programu warsztatów były następujące pytania stawiane przez dyrektorów gimnazjów:

* Jakie są cele i funkcje współczesnego wychowania fizycznego?
* Jakie błędy popełniają nauczyciele podczas organizacji i realizacji procesu kształcenia
w zakresie tego przedmiotu?
* Czy skuteczny nadzór może mieć wpływ na zmniejszenie liczby zwolnień uczniów
z WF-u?
* Co powinien wiedzieć dyrektor o organizacji zajęć wychowania fizycznego?
* Jak prowadzić obserwację lekcji oraz monitorowanie procesu kształcenia
w kontekście wdrażania podstawy programowej oraz uregulowań prawnych?
* Czy nauczyciele wraz z wdrożeniem nowej podstawy programowej uwzględniają zmiany, które zaszły w obszarze tego przedmiotu?
* Jak efektywność wychowania fizycznego wpływa na liczbę zwolnień uczniów
z wf-u?

Podczas zajęć dyrektorzy zostali wyposażeni w narzędzia i materiały, które pomogą skutecznie sprawować nadzór nad wychowaniem fizycznym w szkołach. Udział w warsztatach wspólnie z nauczycielami sprzyjał zapoczątkowaniu zmiany w dotychczasowych praktykach w zakresie wychowania fizycznego.Warsztaty zostały bardzo wysoko ocenione przez uczestników spotkań (wyniki ewaluacji znajdują się w Łódzkim Centrum Doskonalenia Nauczycieli i Kształcenia Praktycznego wraz z raportem z zajęć).

**Realizacja zadań wspierających wdrażanie** **Miejskiego programu *Mój Przyjaciel* – doskonalenie warsztatu pracy nauczyciela**

* Organizacja zajęć otwartych dla nauczycieli wychowania fizycznego w szkołach podstawowych prezentujących rozwiązania organizacyjno - metodyczne dotyczące pracy
z uczniami o obniżonej sprawności fizycznej w tym prezentacja ćwiczeń i zabaw
o charakterze ogólnorozwojowym wspierających rozwijanie sprawności dzieci oraz prezentacja ćwiczeń kompensacyjno – wyrównawczych stymulujących do dbania
o własną postawę;
* Organizacja warsztatów dla nauczycieli w gimnazjach i szkołach ponadgimnazjalnych prezentujących rozwiązania w zakresie form ruchu przy muzyce;
* Organizacja warsztatów dla nauczycieli i uczniów szkół ponadgimnazjalnych promujących strzelectwo sportowe jako alternatywną formę zajęć pozalekcyjnych;
* **Organizacja zajęć modelowych prezentujących możliwość wykorzystania typowych**
**i nietypowych przyborów podczas lekcji wychowania fizycznego do stymulowania aktywności uczniów**;
* Prowadzenie warsztatów dla nauczycieli z krótkim stażem ukierunkowanych na kształtowanie umiejętności dotyczące budowania własnego warsztatu pracy;
* Powołanie i zorganizowanie pracy zespołu zadaniowego nauczycieli, którego celem jest wypracowanie materiałów metodycznych dt. metodyki kształtowania podstawowych elementów techniki i taktyki w piłce siatkowej, upowszechnianie działań edukacyjnych
z zakresu metodologii kształtowania nawyków i umiejętności w gimnastyce oraz przygotowanie warsztatów metodycznych dla nauczycieli wychowania fizycznego. Prace zespołu zostaną upowszechnione w przyszłym semestrze;

**Przygotowanie nauczycieli wychowania fizycznego w szkołach podstawowych do pracy
z uczniami z problemami w uczeniu się**

Zorganizowano warsztaty dla nauczycieli wychowania fizycznego, ukierunkowane na wskazanie ich roli i zadań w procesie wspierania dzieci z deficytami wpływającymi na proces uczenia się. Nauczyciele poznali podstawy rozwoju sensorycznego i motorycznego człowieka, znaczenie ruchu dla rozwoju mózgu oraz symptomy opóźnienia neurorozwojowego dzieci. Udział w warsztatach pomógł nauczycielom zrozumieć przyczyny różnych, czasami społecznie nieakceptowanych zachowań uczniów. Nauczyciele ukształtowali umiejętność organizowania procesu kształcenia z uwzględnieniem indywidualizacji pracy z uczniami z różnymi deficytami, a także planowania i doboru strategii ruchowych ukierunkowanych na niwelowanie deficytów wpływających na proces uczenia się dzieci, co umożliwi wzbogacenie zajęć terapii w szkołach i wpłynie na ich efektywność.

**Kształtowanie umiejętności społecznych nauczycieli ze szczególnym uwzględnieniem komunikacji, zarządzanie emocjami i procesem grupowym**

Zorganizowano warsztaty dla nauczycieli podczas których doskonalili umiejętności interpersonalne niezbędne do skutecznych oddziaływań wychowawczych, panowania nad grupą, budowania autorytetu. Uczestnicy doskonaląc własne umiejętności interpersonalne uczyli się jak organizować proces kształcenia ukierunkowany na rozwijanie u uczniów kompetencji w zakresie współpracy w zespole, komunikowania się, radzenia sobie
z negatywnymi emocjami czy też brania odpowiedzialności za podejmowane decyzje. Uczestnicy poznali zasady kierowania procesem grupowym, zmiany zachowań uczniów poprzez modelowanie zachowań grupy. Podczas pracy z kamerą uczyli się jaki wpływ ma komunikacja werbalna i niewerbalna na skuteczność oddziaływań wychowawczych.

**Współpraca z Łódzkim Szkolnym Związkiem Sportowym w zakresie wdrażania Programu Mały Mistrz**

Program realizowany jest przez ŁSZS, a jego celem jest podwyższenie jakości zajęć wychowania fizycznego w klasach I – III. W ramach współpracy z ŁSZS poprowadzono cykl wykładów, które dotyczyły rozwoju fizycznego, emocjonalnego i społecznego dzieci w wieku 6 – 9 lat oraz wprowadzenia do metodyki wychowania fizycznego. Poprowadzono również warsztaty prezentujące rozwiązania organizacyjno - metodyczne w zakresie metod pracy sprzyjających wdrażaniu do utrzymania dyscypliny w grupie oraz rozwijających umiejętności psychospołeczne dzieci na zajęciach wychowania fizycznego.

**Realizacja *Zadań Edukacyjnych w zakresie Doskonalenia Nauczycieli* na zlecenie Łódzkiego Kuratora Oświaty**

Przeprowadzono kursy doskonalące. Podczas zajęć nauczyciele dokonywali diagnozy
w obszarze całościowej strategii zdrowego żywienia i aktywności fizycznej w swoich szkołach. Na podstawie uzyskanych wyników określali problemy wymagające rozwiązania, do których opracowywali interwencję - plan działań ukierunkowany na wskazane problemy. Zajęcia służyły wymianie doświadczeń w zakresie działań profilaktycznych podejmowanych przez szkoły dotyczących nadwagi i otyłości wśród uczniów.

**Opracowanie koncepcji planu działania sieci współpracy i samokształcenia nauczycieli wychowania fizycznego w gimnazjach**

Przygotowano plan wsparcia nauczycieli uwzględniający tworzenie warunków do współpracy i wymiany doświadczeń nauczycieli dotyczących rozwiązań organizacyjno – metodycznych ukierunkowanych na budowanie poczucia własnej wartości uczniów oraz kształtowanie umiejętności psychospołecznych, ze szczególnym uwzględnieniem pracy zespołowej, komunikowania się, brania odpowiedzialności za dokonywane wybory. Koncepcja zawiera opis poszczególnych spotkań z nauczycielami, materiały wspierające prowadzenie spotkań, prezentację multimedialną oraz wytyczne dla nauczycieli do samokształcenia w tym karty obserwacji uczniów i grupy. *Koordynacja: Ewa Sprawka, doradca metodyczny.*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Dokonano analizy prac nad modelowaniem edukacji medialnej w roku szkolnym 2015/2016. Modelowaniem edukacji medialnej i poszukiwaniem skutecznych sposobów wdrażania jej do praktyki szkolnej Pracownia Edukacji Humanistycznej zajmuje się od wielu lat, współpracując m.in. z Centralnym Gabinetem Edukacji Filmowej, Centrum Edukacji Obywatelskiej, Filmoteką Szkolną. We współczesnej szkole film i inne nowe media są ważnym narzędziem edukacyjnym. Umiejętnie wykorzystywane w dużym stopniu przyczyniają się do unowocześnienia procesu nauczania-uczenia się. Znaczenie edukacji medialnej wielokrotnie podkreślane jest w podstawie programowej, w której znajduje się następujący zapis: „każdy nauczyciel powinien poświęcić dużo uwagi edukacji medialnej, czyli wychowaniu uczniów do właściwego odbioru i wykorzystania mediów”.

W roku szkolnym 2015/2016 aktywnie działał Zespół Nauczycieli Liderów Edukacji Filmowej (tworzy go 10 osób) realizujący projekt Filmowe Pogotowie Wychowawcze, w ramach którego przygotowywano konspekty zajęć wychowawczych z wykorzystaniem wybranych filmów dokumentalnych. Konspekty zostały opublikowane na stronie *edukacjafilmowa.pl*. Opracowano materiały wspierające dla nauczycieli w postaci scenariuszy lekcji języka polskiego z wykorzystaniem wybranych filmów oraz analizę filmu *Wielkie piękno* (reż. Paulo Sorrentino). Są one również zamieszczone na stronie *edukacjafilmowa.pl*

Łódzkie Centrum Doskonalenia Nauczycieli i Kształcenia Praktycznego było również współorganizatorem XXV Ogólnopolskiej Konferencji Filmoznawczej w Radziejowicach (*Film najnowszy wobec problemów współczesności*) oraz projektu adresowanego do młodzieży szkół ponadpodstawowych *Filmowe Pojedynki,* podczas których konsultanci ŁCDNiKP (Jolanta Bielecka i Danuta Górecka) prowadzili zajęcia z młodzieżą metodą debaty oksfordzkiej. (Głównym organizatorem tych spotkań był Centralny Gabinet Edukacji Filmowej.

Zorganizowano 30-godzinny cykl warsztatów *Holokaust w filmie polskim*, seminarium *Jak wykorzystać film w pracy wychowawczej nauczyciela?* oraz szereg konsultacji grupowych
 np.: *Metody i formy wdrażania edukacji filmowej*, *Debata uczniowska "Czy współczesne polskie filmy pokazują prawdziwy obraz młodzieży?”*, *Edukacja filmowa w praktyce szkolnej. Rola filmu w wychowaniu dzieci i młodzieży*, *Spotkanie z twórczością Andrzeja Titkowa*; *Filmowe lekcje wychowawcze.* Przeprowadzono 10-godzinne warsztaty dla nauczycieli szkół podstawowych *Edukacja filmowa w kontekście nowej podstawy programowej.*  Przygotowano również zajęcia filmowe dla seniorów.

Zespół ds. Edukacji Medialnej, w skład którego wchodzą specjaliści z Centralnego Gabinetu Edukacji Filmowej oraz konsultanci ŁCDNiKP, przygotował projekt konkursu tematycznego o zasięgu wojewódzkim z zakresu edukacji medialnej, adresowanego do uczniów gimnazjów. Konkurs zostanie przeprowadzony w roku szkolnym 2016/2017.

Zorganizowano 12-godzinne konsultacje grupowe *Warsztaty dziennikarskie „Zrozumieć język mediów*” oraz konferencję *Zrozumieć język mediów.*

Nauczycielom zainteresowanym edukacją medianą i filmową zaproponowano 18 różnorodnych form doradztwa i doskonalenia zawodowego (95 godzin), w których wzięło udział 156 uczestników**.** *Koordynatorzy:* *Danuta Górecka, Jolanta Bielecka, Ewa Sztombka.*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Zorganizowano spotkanie konsultacyjne z głównymi organizatorami I Europejskiego Forum Nowych Technologii i Innowacji w Edukacji, który odbędzie się w Centrum Kongresowym Targi Kieleckie 5-7 października 2016 roku. Omówiono, między innymi organizację konferencji i seminarium dla dyrektorów i nauczycieli kształcenia zawodowego „Branżowe sieci współpracy – budowanie sprzężenia zwrotnego w układzie edukacja zawodowa – rynek pracy”, „Systemy kształcenia zawodowego - kształcenie modułowe, dualne – modualne”, seminarium „Kształcenie dzieci i młodzieży z niepełnosprawnościami w różnych formach edukacyjnych jako przygotowanie do dorosłości” i inne zaprojektowane przez ŁCDNiKP formy prezentacji różnych rozwiązań problemów edukacyjnych, m.in. osiąganie kompetencji zawodowych w zakresie robotyki, kształcenie zawodowe pozaformalne, edukacja dla „startupów”, multimedia w edukacji, lekcje przyrody w szkole podstawowej, optymalizacja edukacji przedszkolnej i wczesnoszkolnej, ocenianie kształtujące, modelowanie systemu doradztwa zawodowego. Omówiono również różne problemy organizacyjne Forum, udział samodzielnych pracowników naukowych, prezentację stacji techniczno – dydaktycznych, prowadzenie dyskusji panelowych i interaktywnych spotkań. *Koordynator: Janusz Moos, Teresa Dąbrowska.*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Dokonano analizy działalności Zespołu ds. Jakości w Łódzkim Centrum Doskonalenia Nauczycieli i Kształcenia Praktycznego w roku szkolnym 2015/2016.

Na szczególną uwagę zasługują następujące przedsięwzięcia Zespołu ds. Jakości na rzecz utrzymania, doskonalenia i rozwoju systemu zarzadzania jakością zgodnego z normą PN-EN ISO 9001:2009 w Łódzkim Centrum Doskonalenia Nauczycieli i Kształcenia Praktycznego:

1. W wyniku opracowania zmian doskonalących SZJ, w tym uwzględniających uwagi auditora zewnętrznego i auditorów wewnętrznych, upraszczanie zapisów
z wykorzystaniem technologii informatycznej wdrożono:
2. nowe edycje dokumentacji systemu zarządzania jakością (wersja drukowana
i elektroniczna w e-Centrum): siódmą edycję Księgi Jakości, trzecią edycję zestawu Opisów Procesów oraz trzecią edycję 19 Formularzy nr: 2, 32, 38, 39, 88, 93, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 112, 124, 132, 133, 134, 136, 137, 2 edycję 20 Formularzy nr: 5, 14, 16, 20, 49, 51 (1, 3), 52, 85, 89, 90, 91, 92, 94, 102, 110, 119 (1, 2, 3), 120, 121, 122, 135, pierwszą edycję 2 Formularzy nr: 138, 139,
3. nową czwartą edycję Opisu Procesu PG-1 OPRACOWYWANIE PROGRAMÓW USŁUG EDUKACYJNYCH i pierwszą edycję Formularza nr 1A,
4. po drobnych zmianach Formularz 99 − „Plan pracy ŁCDNiKP na rok …” i 102 − „Sprawozdanie z realizacji planu pracy ŁCDNiKP za rok …”.
5. Przeprowadzono przez Polskie Centrum Badań i Certyfikacji S.A. zewnętrzy audit (nadzoru I) system zarządzania jakością obejmujący działalność Centrum w zakresie projektowania i realizacji różnych form usług edukacyjnych, w tym formalnego
i pozaformalnego kształcenia zawodowego młodzieży oraz kształcenia i doskonalenia kadry pedagogicznej wszystkich typów szkół i placówek oświatowych oraz innych dorosłych. Wynik auditu potwierdził utrzymanie i doskonalenie systemu zarządzania jakością zgodnie wymaganiami PN-EN ISO 9001:2009 i dokumentacją systemu zarządzania jakością Łódzkiego Centrum Doskonalenia Nauczycieli i Kształcenia Praktycznego. Przyczyniło się to do utrzymania certyfikatu zgodności systemu zarządzania jakością Centrum przez PCBC S.A. i Międzynarodową Sieć Certyfikacji IQNet.
6. Dokonano oceny pracy auditorów wewnętrznych w 2015 r.
7. Opracowano *Plan auditów na lata 2015-2017* i *Harmonogram auditów na rok 2016*, przeprowadzono dwa audity wewnętrzne, które nie wykazały niezgodności.
8. Wykonano dziesięć działań doskonalących system zarządzania jakością,
w tym dziewięć działań zapobiegawczych i jedno korygujące.
9. W ramach działań zapobiegawczych monitorowano zapisy powstające
w związku z funkcjonowaniem systemu zarządzania jakością. Efektem tych prac jest wyższa jakość przedsięwzięć edukacyjnych w ramach realizowanych procesów,
w tym brak powstania niezgodności i reklamacji klientów.
10. Upowszechniono informacje nt. zmian doskonalących system zarządzania jakością, wyników badań odroczonych (prezentacje i komunikaty na sesjach plenarnych oraz informacje w e-Centrum), prowadzono punkt konsultacyjny i doskonalono nowo zatrudnionych pracowników w zakresie jakości.
11. Dwukrotnie dokonano samooceny funkcjonowania systemu zarządzania jakością – *Przegląd zarządzania 2/2015/P* i 1/2016/P, w tym na podstawie wyników wartości dziewiętnastu wskaźników zarządczych do poszczególnych procesów **potwierdzono osiąganie jedenastu celów jakościowych**. Wyniki przeprowadzonej samooceny pozwalają uznać, że system zarządzania jakością w Łódzkim Centrum Doskonalenia Nauczycieli i Kształcenia Praktycznego jest utrzymywany i doskonalony zgodnie
z wymaganiami normy PN-EN ISO 9001:2009 i dokumentacji systemu zarządzania jakością Centrum.
12. Dokonano analizy wyników badań ewaluacyjnych przeprowadzonych
z wykorzystaniem różnych metod badawczych w trakcie i zaraz po zakończonej usłudze, która wskazuje na wysoki poziom jakościowy organizowanych przez Centrum usług edukacyjnych (karta **statusu usługi** po ewaluacji końcowej − średnia ocen **4,86** w skali od 1 do 5).
13. Przeprowadzono odroczone badanie ewaluacyjne − diagnozę jakości świadczonych przez Centrum usług edukacyjnych w poprzednim roku szkolnym. Opracowany
w kwietniu 2016 roku *Raport „Badanie satysfakcji klientów Łódzkiego Centrum Doskonalenia Nauczycieli i Kształcenia Praktycznego za okres od 1 września 2014 do 31 sierpnia 2015”* prezentuje wyniki badania − procentowy udział pozytywnych wypowiedzi respondentów w poszczególnych obszarach tematycznych zadowolenia klientów usług edukacyjnych:
14. oferta edukacyjna:
* dostępność informacji – 92%,
* wyczerpujące treści informacji – 96%,
1. jakość usług edukacyjnych:
* dobór tematyki form doskonalenia i doradztwa – 90%,
* wartościowość materiałów metodycznych – 88%,
1. przydatność ukończonych form doskonalenia i doradztwa:
* pozytywne rezultaty w pracy i rozwoju własnego klientów – 89%,
1. poziom zadowolenia ze współpracy z Centrum:
* pozytywnie oceniona współpraca z doradcami i konsultantami – 92%,
* deklarowanie chęci korzystania z usług edukacyjnych Centrum w przyszłości – 93%.

Wyniki badań odroczonych, **oscylujące w granicach 88% i powyżej do 96%** na 100% respondentów, wskazują wysoki poziom satysfakcji klientów Centrum − potwierdzają wysoki poziom jakościowy organizowanych przez Centrum usług edukacyjnych.

1. Opracowano do wdrożenia w trzecim kwartale br. zmiany doskonalące system zarządzania jakością, w tym dokonano aktualizacji Księgi Jakości, Opisów procesów, przeglądu i doskonalenia wskaźników pomiaru osiągania celów jakościowych oraz opracowano inne zmiany zgodnie z *Planem doskonalenia i rozwoju systemu zarządzania jakością na rok szkolny 2015/2016.*
2. We współpracy z pracownikami Ośrodka Nowoczesnych Technologii Informacyjnych kontynuowano działania na rzecz doskonalenia, wdrażania kolejnych etapów funkcjonalności e-Centrum np. wprowadzono elementy doskonalące zapisy *Banku koncepcji edukacyjnych*, stworzono możliwość przenoszenia informacji
z *Monitorowania działalności i rozwoju zawodowego* do *Krótkiego raportu…,* zgłaszania klientów na usługi edukacyjne poprzez stronę www Centrum, podjęto prace nad tworzeniem, akceptowaniem, nadawaniem kolejnych numerów *Szybkim informacjom* i *Komunikatom*, automatyczną rezerwacją sal, elektronicznym zatwierdzaniem dokumentów i automatycznym kreskowaniem pustych miejsc
w raporcie przebiegu usługi edukacyjnej.

Koordynacja: *Elżbieta Gonciarz – wicedyrektor, pełnomocnik ds. jakości*

 **Janusz Moos**

 **Dyrektor**

 **Łódzkiego Centrum Doskonalenia Nauczycieli**

**i Kształcenia Praktycznego**