

SYSTEM ZAPEWNIANIA JAKOŚCI W WOJEWÓDZKIM OŚRODKU DOSKONALENIA NAUCZYCIELI W ZGIERZU

I. Podstawa prawna:

1. Ustawa z dnia 14 grudnia 2016 r. Prawo oświatowe (Dz.U. 2017 poz. 59 ze zm.)
2. Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 28 maja 2019 r. w sprawie placówek doskonalenia nauczycieli (Dz.U. 2019 poz. 1045)
3. Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 11 października 2018 r. w sprawie akredytacji placówek doskonalenia nauczycieli (Dz.U. 2018 poz. 2029)
4. Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 11 sierpnia 2017 r. w sprawie wymagań wobec szkół i placówek (Dz.U. 2017 poz. 1611)
5. Statut Wojewódzkiego Ośrodka Doskonalenia Nauczycieli w Zgierzu

II. Misja Wojewódzkiego Ośrodka Doskonalenia Nauczycieli w Zgierzu

Wojewódzki Ośrodek Doskonalenia Nauczycieli w Zgierzu, zwanym dalej Ośrodkiem, jest publiczną placówką doskonalenia nauczycieli prowadzoną przez Województwo Łódzkie. Wchodzi on w skład Centrum Rozwoju Edukacji Województwa Łódzkiego, zwanego dalej Centrum. Głównym celem Ośrodka jest wspomaganie szkół i placówek oświatowych w regionie w ich działalności i rozwoju, umożliwianie nauczycielom zdobywania i doskonalenia kompetencji zawodowych, stwarzanie warunków do wymiany doświadczeń, popularyzowanie innowacji. Realizując politykę oświatową państwa Ośrodek prowadzi działania na rzecz instytucji oświatowych i nauczycieli, upowszechniając wiedzę o wprowadzanych zmianach oraz zapewniając dostęp do informacji pedagogicznej, odpowiadającej potrzebom nowoczesnej edukacji. Ośrodek jest placówką elastyczną, reagującą na potrzeby środowiska oświatowego, otwartą na sugestie i oczekiwania, uczestniczącą w różnorodnych edukacyjnych przedsięwzięciach. Jego misja wynika ze 100 - letniej tradycji Zakładu Kształcenia Nauczycieli w Zgierzu oraz wyzwań współczesnego oświatowego rynku pracy.

III. Cele systemu zapewniania jakości

System zapewniania jakości jest wprowadzony w celu ustrukturyzowania i monitorowania standardów funkcjonowania Ośrodka i zapewnienia mu spójności i właściwego kierunku prowadzonych działań. System obejmuje każdą formę doskonalenia Ośrodka, a standardy pracy Ośrodka są podstawowym kryterium do konstruowania planu pracy oraz doboru kadry. Klienci Ośrodka to nauczyciele szkół i placówek oświatowych, zarówno doskonalący swoje kompetencje zawodowe, jak również zamierzający podjąć doskonalenie oraz inne osoby, instytucje i organizacje, współpracujące z Ośrodkiem. Klientami Ośrodka są też jego pracownicy. Celem zarządzania przez jakość jest spełnienie oczekiwań Klienta w ramach obowiązującego prawa.

IV. Standardy pracy Ośrodka

Ustala się następujące standardy pracy Ośrodka:

1. działalność zgodnie z przepisami prawa;
2. kompleksowa oferta doskonalenia uwzględniająca bieżące potrzeb szkół, placówek oświatowych i środowiska oświatowego;
3. kompetentne i nastawione na rozwój zawodowy zasoby kadrowe;
4. nowoczesne i różnorodne formy doskonalenia nauczycieli;
5. wysoka jakość materiałów szkoleniowych;
6. sprawny system informacji wewnętrznej i zewnętrznej;
7. współpraca z instytucjami wspierającymi doskonalenie zawodowe nauczycieli;
8. otwartość na projekty, programy i innowacje;
9. szacunek dla klientów Ośrodka;
10. dbanie o wysoką jakość świadczonych usług.

V. Zarządzanie procesem zapewnienia jakości

Zarządzanie procesem zapewnienia jakości polega na:

1. planowaniu procesu;
2. nadzorowaniu działań przygotowawczych, realizacji oraz koordynacji czynności będących przedmiotem procesu;
3. doskonaleniu efektywności procesu;
4. kontrolowaniu zgodności wykonywanych działań z aktami prawnymi wewnętrznego oraz powszechnie obowiązującego;
5. inicjowaniu działań korekcyjnych, korygujących i zapobiegawczych doskonalących proces.

W tym celu, w ramach działań podejmowanych na rzecz doskonalenia nauczycieli, wyodrębnione zostały poniższe trzy obszary ustrukturyzowanego działania projakościowego.

1. **Działania planistyczne**, związane z planowaniem usługi edukacyjnej, skupione są na doskonaleniu procedur zarządzania zasobami Ośrodka, wyrażają się dbałością o zasoby proceduralne, dydaktyczne i personalne oraz dbałością o warunki dla rozwoju wszystkich uczestników procesu doskonalenia. Są to działania mające zapewnić wysoką jakość oferty dydaktycznej. Mają również charakter planowania działań prawotwórczych, decyzyjnych i opiniujących oraz koncepcyjnych dotyczących funkcjonowania Ośrodka. Podejmowane są przez kadrę zarządzającą, pracowników pedagogicznych i specjalistów Ośrodka.
2. **Działania realizacyjne** związane są bezpośrednio z doskonaleniem organizacji i przebiegu procesu doskonalenia, a przez to wzrostem jego efektywności. Są to działania związane z przygotowaniem oferty i programów szkoleń, organizacją i realizacją różnych form szkoleń, obsługą klientów Ośrodka. Podejmowane są przez kadrę zarządzającą, pracowników pedagogicznych i specjalistów Ośrodka, pracowników administracji i obsługi Centrum.
3. **Działania ewaluacyjne** mają na celu systematyczne badanie i ocenę procesu doskonalenia; efektywność przyjętych procedur i przebiegu procesu doskonalenia. Są to działania związane z analizą jakości rozwiązań koncepcyjnych, trafnością doboru oferty i programów szkoleń, monitoringiem procesu doskonalenia, diagnozowaniem wybranych elementów procesu doskonalenia, w tym potrzeb klientów Ośrodka, badaniem oceny jakości zajęć, satysfakcji klientów Ośrodka. Należą do działań o charakterze badawczym i diagnostycznym.

Podstawowe wskaźniki procesu zapewnienia jakości to:

1. liczba uwag i zaleceń stwierdzonych podczas kontroli w ramach nadzoru pedagogicznego;
2. liczba wniesionych skarg;
3. liczba pisemnych uwag świadczących o braku zadowolenia Klientów;
4. wyniki ankiet badających poziom satysfakcji Klientów.

VI. Zakres obowiązków, uprawnień i odpowiedzialności w procesie zapewnienia jakości

Zakres obowiązków, odpowiedzialności i uprawnień oraz wzajemnych powiązań komórek organizacyjnych, a także obowiązki, uprawnienia i odpowiedzialność poszczególnych pracowników Ośrodka zawarte są w:

1. indywidualnych zakresach czynności, które obejmują obowiązki, odpowiedzialność i uprawnienia pracownika;
2. wewnętrznych procedurach Centrum i planach Ośrodka.

Poziom szczegółowości zakresów obowiązków, odpowiedzialności i uprawnień jest zróżnicowany w zależności od pełnionych funkcji i stanowisk, przy czym zakresy te są wydawane dla każdego pracownika po przyjęciu do pracy lub przydzieleniu nowych obowiązków i znajdują się w aktach osobowych pracowników.

Dyrektor Centrum jest odpowiedzialny za:

1. nadzór nad realizacją przyjętej polityki jakości;
2. koordynowanie działań związanych z realizacją celów Ośrodka;
3. zarządzanie w zakresie utrzymania i doskonalenia Systemu zapewnienia jakości;
4. sprawowanie nadzoru nad realizacją wniosków i ustaleń, wynikających z wewnętrznych kontroli.

Wicedyrektor Centrum jest odpowiedzialny za:

1. nadzór pedagogiczny nad pracownikami Ośrodka, w tym prowadzenie zaplanowanych i doraźnych obserwacji zajęć oraz form doskonalenia nauczycieli realizowanych w Ośrodku, dokonywanie ich analizy i oceny oraz sporządzanie wniosków poobserwacyjnych;
2. terminowe przygotowanie planów pracy Ośrodka w Zgierzu oraz sporządzanie sprawozdań z realizacji wykonywanych przez niego zadań;
3. nadzorowanie i egzekwowanie prawidłowego prowadzenia wymaganej dokumentacji doskonalenia nauczycieli;
4. nadzorowanie badań wewnętrznych służących poprawie efektywności procesu doskonalenia nauczycieli;
5. czuwanie nad dyscypliną pracy pracowników pedagogicznych i specjalistów Ośrodka.

Zadania pracowników pedagogicznych oraz specjalistów Ośrodka wpływające na jakość pracy Ośrodka to:

1. prowadzenie doskonalenia zawodowego nauczycieli w zakresie wynikającym z kierunków polityki oświatowej państwa, wprowadzanych zmian w systemie oświaty, wymagań stawianych wobec szkół i placówek, zgodnie z przepisami dotyczącymi nadzoru pedagogicznego, planów pracy Ośrodka oraz bieżących potrzeb;
2. diagnozowanie potrzeb szkół i placówek w zakresie doskonalenia nauczycieli i ustalenie sposobów działania prowadzących do zaspokojenia potrzeb szkół i placówek oświatowych w zakresie doskonalenia nauczycieli;
3. wspomaganie szkół i placówek oświatowych;
4. prowadzenie sieci wsparcia i samokształcenia dla dyrektorów, nauczycieli i specjalistów;

5. prowadzenia obowiązkowych godzin konsultacji indywidualnych i grupowych w zakresie swoich kwalifikacji i kompetencji;
6. współtworzenie planu pracy Ośrodka;
7. uczestnictwo w realizacji projektów szkoleniowych;
8. upowszechnianie przykładów dobrych praktyk pedagogicznych;
9. tworzenie i upowszechnianie informacji pedagogicznej;
10. prowadzenie i terminowe składania ustalonej dokumentacji;
11. wspomaganie procesu ewaluacji usług doskonalenia świadczonych przez Ośrodek.

VII. Kultura organizacyjna

Kultura organizacyjna jest jednym z elementów strategii zarządzania wpływającym na efektywność pracy. Do zmiennych, które mają na nią wpływ należy zarządzanie zasobami ludzkimi i proces komunikacji. W ramach procesów związanych zarządzaniem zasobami ludzkimi:

1. identyfikowane są potrzeby w zakresie kompetencji personelu wykonującego działania mające wpływ na jakość pracy Ośrodka (planowanie zasobów ludzkich służące zaspokajaniu przyszłych potrzeb kadrowych w zakresie realizacji szkoleń w oparciu o arkusz organizacyjny);
2. nabór pracowników odbywa się zgodnie z potrzebami w zakresie specjalności niezbędnych do prawidłowej realizacji oferty Ośrodka;
3. prowadzone są działania, których celem jest szybka adaptacja nowych pracowników do zespołu pracowników Ośrodka (wdrożenie);
4. prowadzone są systematyczne działania ukierunkowane na rozwój kadry z wykorzystaniem różnych form i rodzajów szkoleń wewnętrznych i zewnętrznych;
5. pozyskiwani są wysokiej klasy specjaliści zewnętrzni do realizacji tych form doskonalenia lub ich elementów, których Ośrodek nie jest w stanie zapewnić w oparciu o swoje zasoby personalne;
6. prowadzona jest ocena pracy pracowników pedagogicznych;
7. utrzymywane są odpowiednie zapisy dotyczące wykształcenia, doświadczenia, doskonalenia kwalifikacji i kompetencji pracującej kadry.

W Centrum obowiązuje Kodeks Etyki Pracowników Centrum Rozwoju Edukacji Województwa Łódzkiego w Zgierzu określający zasady postępowania pracowników w relacjach Klientami Centrum, przełożonymi, podwładnymi, współpracownikami oraz w stosunku do organu prowadzącego i sprawującego nadzór pedagogiczny. Wyznacza on oczekiwane standardy zachowań etycznych, określających sposób postępowania i zachowania pracowników Centrum w związku z wykonywaniem przez nich zadań. Przestrzeganie zasad etycznych jest gwarancją kompetencji, odpowiedzialności i wysokich walorów moralnych pracowników a także urzeczywistnia ideę uczciwej, otwartej i przyjaznej w stosunku do klientów Ośrodka.

Procesy komunikacyjne, zapewniające funkcjonowanie Ośrodka, obejmują przekazywanie wszelkich informacji związanych z utrzymaniem i doskonaleniem systemu zapewnienia jakości oraz bezpieczeństwem informacji.

Komunikacja wewnętrzna w organizacji realizowana jest przez:

1. dostarczanie pracownikom dokumentów wewnętrznych ;
2. wydawanie poleceń służbowych;
3. łączność telefoniczną i internetową;
4. zebrania i spotkania;

5. szkolenia, instruktaże, konsultacje.

Komunikacja wewnętrzna związana jest z prawidłowym przepływem danych i dokumentów pomiędzy kadrą zarządzającą a pracownikami Ośrodka, między pracownikami Ośrodka oraz między poszczególnymi komórkami Ośrodka. Informacja powinna być odpowiednia, na czas, aktualna, dokładna i dostępna.

VIII. Działania planistyczne

Celem procesu planowania usług w zakresie doskonalenia nauczycieli jest takie zorganizowanie procesu doskonalenia, aby zapewnić jak najbardziej efektywne warunki szkoleń i adekwatne wykorzystanie przeznaczonego na nie czasu. Proces ten ma umożliwić również współpracę pracowników Ośrodka, możliwość elastycznego budowania ofert doskonalenia w zależności od zdiagnozowanych potrzeb oraz aktualnej sytuacji edukacyjnej, a także instytucjonalne wsparcie szkół i placówek w procesie wspomaganie. Celem procesu planowania jest również utrzymanie sprawności organizacyjnej Ośrodka i tworzenie przyjaznego klimatu dla klientów szkoleń.

Ustala się poniższe zasady planowania, uwzględniające wymogi prawa.

1. Oferty szkoleniowe i propozycje edukacyjne w ramach zadań statutowych Ośrodka przygotowywane są w oparciu o najnowsze przepisy prawa oświatowego, uwzględniając kierunki polityki oświatowej państwa, wnioski z nadzoru pedagogicznego.
2. Oferty szkoleniowe i propozycje edukacyjne przygotowywane również są w oparciu o potrzeby odbiorców z zastosowaniem działań wspierających praktyczne wdrożenie w pracy zawodowej Klientów nowych nabytych w czasie szkoleń kompetencji.
3. Istnieje możliwość przygotowania oferty szkolenia w oparciu o indywidualne zamówienie.
4. Przygotowane w oparciu o oferty szkolenia programy umożliwiają efektywną realizację celów szkolenia.
5. W przygotowaniu treści form doskonalenia wykorzystywana jest aktualna wiedza naukowa.
6. Pracownicy Ośrodka przygotowują ofertę roczną szkoleń do rocznego planu pracy Ośrodka do końca czerwca każdego roku szkolnego.
7. W oparciu ofertę rocznych szkoleń Dyrektor przygotowuje roczny plan pracy Ośrodka na nowy rok szkolny w terminie do dnia 15 lipca poprzedniego roku szkolnego i przedstawia go do zaopiniowania Łódzkiemu Kuratorowi Oświaty. Zaopiniowany roczny plan pracy Dyrektor Ośrodka w terminie do dnia 31 lipca poprzedniego roku szkolnego przedstawia do zatwierdzenia Marszałkowi Województwa Łódzkiego.
8. Marszałek Województwa Łódzkiego zatwierdza plan pracy Ośrodka na kolejny rok szkolny w terminie do dnia 31 sierpnia poprzedniego roku szkolnego.
9. Szkolenia zawarte w ofercie zamieszczone są w module rejestracyjnym na platformie edukacyjnej.
10. Pracownicy Ośrodka przygotowują oferty kwartalne w oparciu o zatwierdzony roczny plan pracy Ośrodka z uwzględnieniem nieplanowanych form doskonalenia, wynikających z bieżących potrzeb.
11. Pracownicy konsultują z wicedyrektorem Centrum program, termin, czas i formę szkolenia oraz bazę dydaktyczną niezbędną do realizacji szkolenia.
12. Dyrektor lub wicedyrektor Centrum zatwierdza program szkolenia.
13. Pracownicy Ośrodka aktualizują dane o planowanych szkoleniach w module rejestracyjnym na platformie edukacyjnej.

IX. Działania realizacyjne

Działania realizacyjne obejmują wdrożenie planu, dokumentowanie danych i monitorowanie efektów. Ustala się poniższy tryb działań realizacyjnych.

1. Ośrodek prowadzi bezpłatne i odpłatne formy doskonalenia zawodowego nauczycieli zawarte w ofercie szkoleń opracowanej na podstawie rocznego planu pracy Ośrodka i zapotrzebowania wynikającego z przeprowadzonych diagnoz lub indywidualnych zgłoszeń.
2. Zasady wnoszenia i wysokość opłat za udział w szkoleniach ustala Dyrektor Centrum.
3. Rekrutacja na wybrana formę doskonalenia odbywa się na podstawie zgłoszenia elektronicznego przez platformę edukacyjną.
4. O rezygnacji ze szkolenia należy poinformować telefonicznie lub pocztą elektroniczną nie później niż 3 dni przed rozpoczęciem zajęć szkoleniowych.
5. Warunkiem otrzymania zaświadczenia o ukończeniu formy doskonalenia jest obecność na zajęciach i dokonanie opłaty za udział w formie doskonalenia w przypadku form płatnych.
6. W realizacji form doskonalenia wykorzystywane są nowoczesne metody nauczania, dostosowane do uczenia się osób dorosłych.
7. W realizacji form doskonalenia wykorzystywane są nowoczesne środki dydaktyczne, w tym technologie informatyczne.
8. Formy doskonalenia są realizowane w miejscu zapewniającym najwyższą efektywność prowadzonych zajęć.
9. W realizacji form doskonalenia wykorzystywane są nowoczesne metody nauczania, dostosowane do uczenia się osób dorosłych.
10. Ośrodek udostępnia uczestnikom szkoleń materiały szkoleniowe w formie elektronicznej lub papierowej.
11. Pracownicy Ośrodka w procesie realizacji szkolenia w formie stacjonarnej są zobowiązani do:
 - a. organizacji przestrzeni edukacyjnej przed rozpoczęciem zajęć;
 - b. przeprowadzenia zajęć i przekazania materiałów uczestnikom;
 - c. przygotowania dokumentacji szkolenia i przekazania jej do sekretariatu;
 - d. przekazania kadrze zarządzającej Centrum informacji i opinii na temat przebiegu zajęć, ewentualnych trudności, rekomendacji.
12. W przypadku realizowania szkolenia w formie zdalnej:
 - a. Wicedyrektor Centrum zakłada spotkanie na wybranej platformie i przesyła link do spotkania do sekretariatu;
 - b. pracownik sekretariatu przesyła zaproszenie do nauczycieli;
 - c. po przeprowadzonym szkoleniu osoba prowadząca szkolenie przysyła informację do sekretariatu potwierdzającą odbycie szkolenia wraz z listą uczestników, która jest weryfikowana przez Wicedyrektora oraz pozostałą dokumentację szkolenia;
 - d. pracownik Ośrodka przekazuje kadrze zarządzającej Centrum informacje i opinie na temat przebiegu zajęć, ewentualnych trudności, rekomendacji.
13. Zaświadczenia o udziale w szkoleniu wydawane są po weryfikacji obecności nauczycieli na zajęciach.
14. Pracownicy Ośrodka składają kwartalne sprawozdania, w oparciu o które Wicedyrektor Centrum przygotowuje zestawienie zbiorcze zrealizowanych form doskonalenia i przesyła je do organu prowadzącego.

15. W oparciu o sprawozdania kwartalne Wicedyrektor Centrum przygotowuje sprawozdanie roczne za dany rok szkolny i w terminie do 15 września przekazuje je do organu prowadzącego. W ramach działań realizacyjnych sprawowany jest nadzór nad dokumentami. Celem nadzoru jest zapewnienie, by wszystkie dokumenty zawierały pełną, niezbędną, sprawdzoną i potwierdzoną informację oraz umożliwienie pracownikom dostępu do aktualnych i ważnych dokumentów, które precyzyjnie określają funkcjonowanie Ośrodka. Dokument nadrzędny stanowi Statut Wojewódzkiego Ośrodka Doskonalenia Nauczycieli Statut podlega weryfikacji przynajmniej jeden raz na 6 miesięcy i aktualizacji po każdym wprowadzeniu zmiany w zakresie prawa powszechnie obowiązującego. Dla praktycznego stosowania systemu jakości wprowadza się formularze oraz wzory dokumentów, które pracownicy odpowiedzialni wypełniają i przekazują zgodnie z ustalonym obiegiem dokumentów w określonych terminach do odpowiedzialnego pracownika sekretariatu: program formy doskonalenia, sprawozdanie z pracy sieci współpracy i samokształcenia nauczycieli, sprawozdanie z realizacji planu wspomagania szkoły/placówki oświatowej. Wzory dokumentów oraz formularze po wypełnieniu mają status dokumentu. Działania nadzorcze mogą wykazać konieczność opracowania nowych lub wprowadzenia zmian do dokumentów już funkcjonujących w systemie. Nadzór nad dokumentami realizowany jest w oparciu o następujące zasady:

1. analizowanie projektów dokumentów pod kątem ich adekwatności zanim zostaną wydane;
2. wprowadzanie dokumentów zarządzeniem lub komunikatem dyrektora Centrum;
3. przeglądu dokumentów i ich aktualizowanie w razie potrzeby;
4. dostępności w miejscach wyznaczonych aktualnej wersji dokumentów;
5. czytelności dokumentów i łatwości ich identyfikowania;
6. identyfikowanie dokumentów pochodzących z zewnątrz i nadzorowanie ich rozpowszechniania;
7. zapobieganie niezamierzonemu stosowaniu nieaktualnych dokumentów i odpowiednie ich oznakowanie, jeżeli są zachowane z jakichkolwiek powodów.

Aktualne wzory obowiązującej dokumentacji stanowią załączniki do Systemu zapewniania jakości.

X. Działania ewaluacyjne

W działaniach ewaluacyjnych Informacja pozyskiwana jest przy wykorzystaniu różnych metod zbierania danych. Podstawowe rodzaje narzędzi służących do zbierania danych to ankiety i wywiady. Stosowana jest też autoewaluacja. Ewaluacji służy również obserwacja zajęć dokonywana w procesie nadzoru pedagogicznego. Zastosowanie narzędzia zależy od sytuacji i wyboru obszarów do badania. Ustala się dwa podstawowe cele badań: ocena zadowolenia Klientów oraz diagnozowanie wybranych elementów procesu doskonalenia, w tym badanie potrzeb Klientów.

W zakresie oceny zadowolenia Klientów Ośrodek monitoruje informacje dotyczące satysfakcji lub braku satysfakcji Klienta, traktując je jako jeden ze wskaźników funkcjonowania Systemu zapewniania jakości oraz sprawności funkcjonowania jednostki. Działania związane z planowaniem, realizacją i dokumentowaniem badania zadowolenia Klienta mają za zadanie ciągłe doskonalenie usług doskonalenia świadczonych przez Ośrodek. Celem prowadzonych działań jest, oprócz rozpoznania satysfakcji Klientów, ocena oferty doskonalenia nauczycieli. Zasadnicze aspekty metodologiczne badania zadowolenia Klientów z usługi doskonalenia w Ośrodku dotyczą:

1. ciągłego monitorowania procesu doskonalenia jakości doskonalenia w Ośrodku (badania prowadzone cyklicznie);

2. budowania kultury jakości Ośrodka;
3. prowadzenia oceny jakości kształcenia dla celów akredytacji;
4. możliwości dokonania ocen jakości doskonalenia prowadzonych przez pracowników Ośrodka, a w rezultacie oceny ich pracy.

Prowadzone badanie zadowolenia Klientów uwzględnia dwa aspekty oceny stopnia satysfakcji dotyczących cech związanych z merytoryczną i funkcjonalną stroną procesu doskonalenia. Jego podstawą są ankiety ewaluacyjne przeprowadzane po każdym szkoleniu. Ocena stopnia zadowolenia prowadzona jest w ośmiu wymiarach, do których stosowana jest 5 stopniowa skala. Dotyczą one:

1. dopasowania zakresu merytorycznego szkolenia do potrzeb klienta;
2. oceny przydatności prezentowanych treści;
3. kompetencji osoby prowadzącej szkolenie;
4. sposobu prowadzenia szkolenia;
5. stosunku osoby prowadzącej szkolenie do uczestników szkolenia;
6. przygotowanych pomocy i materiałów szkoleniowych;
7. punktualności prowadzących szkolenie;
8. oceny korzyści zawodowych dla Klienta Ośrodka;

Dodatkowo uwzględnione są w ankiecie pytania otwarte, dotyczące sugestii udoskonalenia usługi doskonalenia w przyszłości oraz propozycji innych szkoleń, przydatnych dla Klientów Ośrodka. Wyniki ankiet są systematycznie analizowane. W przypadku, gdyby średnia ocen spadła poniżej 4,0 przeprowadzona jest analiza przyczyn: wywiad z prowadzącym szkolenie oraz działania naprawcze. Aktualny wzór wystandaryzowanej ankiety ewaluacyjnej do badania satysfakcji klienta oraz oceny oferty doskonalenia stanowi załącznik do Systemu zapewniania jakości.

Diagnozowanie wybranych elementów procesu doskonalenia, w tym badanie potrzeb klientów Ośrodka w zakresie doskonalenia zawodowego oraz diagnozowanie szkół i placówek w procesie ich wspomagania odbywa się w oparciu o różne narzędzia pomiaru. Głównym narzędziem pomiaru jest ankieta diagnostyczna zawierająca badająca potrzeby w następujących obszarach:

1. podstawy programowej;
2. wyodrębnionych kategorii kompetencji nauczycielskich:
 - a) dydaktycznych,
 - b) wychowawczych,
 - c) informacyjnych,
 - d) osobistych;
3. współpracy z rodzicami;
4. doskonalenia znajomości prawa;
5. kompetencji kierowniczych.

Respondenci wskazują preferowany rodzaj doskonalenia spośród następujących: kurs, warsztat, seminarium, konferencja, szkolenie rady pedagogicznej, sieci wsparcia i samodoskonalenia, konsultacje, usługa coachingowa. Jednocześnie wskazywana jest preferowana forma szkolenia: stacjonarna, hybrydowa lub zdalna oraz czas trwania szkolenia. Ten typ ankiety zawiera również pytania metryczkowe.

Aktualny wzór wystandaryzowanej ankiety diagnostycznej wybranych elementów procesu doskonalenia, w tym potrzeb Klientów Ośrodka stanowi załącznik do Systemu zapewniania jakości.

Dopuszcza się stosowanie innych wzorów ankiet, niż te określone w załączniku, w celu wycinkowego badania wybranych elementów procesu doskonalenia, monitorowania jego przebiegu, zasobów materialnych i personalnych Ośrodka. Ankiety można przeprowadzać on-line lub w formie papierowej. Narzędziem ewaluacji są także kwestionariusze wywiadów indywidualnych i grupowych. Celem wywiadu jest zebranie danych o charakterze ilościowym poprzez użycie pytań z gotową kafeterią odpowiedzi i liczenie częstotliwości występowania tych samych wskazań oraz jakościowym poprzez analizowanie swobodnych odpowiedzi i komentarzy respondentów zamieszczonych w pytaniach otwartych. Wywiady służą także do uzyskiwania dodatkowych pogłębionych informacji, których nie można zebrać poprzez badania ankietowe. Kwestionariusz wywiadu powinien zawierać formę wywiadu, tytuł badania, cel badania, czas jego przeprowadzenia, sformułowane pytania, które można dzielić na sekcje w przypadku wywiadów obszernych, dane metryczkowe (nieobowiązkowe, w celu zachowania anonimowości).

Badania ewaluacyjne powinny zawierać wnioski i rekomendacje. Aktualny wzór raportu z przeprowadzonych ankiet lub wywiadów stanowi załącznik do Systemu zapewniania jakości.

Autoewaluacja rozumiana jest jako systematyczna refleksja nad własną pracą szkoleniowca. Jest podstawą planowania i rozwoju zawodowego nauczyciela konsultanta, doradcy metodycznego lub specjalisty zatrudnionego w Ośrodku. Zasady, na których opiera się proces autoewaluacyjny oraz wybór obszaru badania do autoewaluacji są określone przez samych pracowników Ośrodka. Autoewaluacja jest dokonywana w trakcie bieżącej pracy. Wyciągnięte wnioski mają wyeliminować błędy i poprawić jakość pracy w zakresie doskonalenia nauczycieli. Autoewaluacja może być także oceną pracy zespołowej.

XI. Dokumentacja pracy Ośrodka

Dokumentację pracy Ośrodka stanowią:

1. roczne plany pracy i sprawozdania z realizacji rocznych planów pracy Ośrodka,
2. programy form doskonalenia realizowanych przez Ośrodek,
3. oferty szkoleń opracowane przez pracowników Ośrodka z uwzględnieniem rocznego planu pracy i form nieplanowanych,
4. wystandaryzowane ankiety ewaluacyjne i diagnostyczne,
5. raporty z przeprowadzonych ankiet lub wywiadów,
6. rejestry wystawionych zaświadczeń,
7. dokumenty realizacji zawartych umów na szkolenia/porozumienia o wspomaganie szkół i placówek oświatowych,
8. dokumentacja zrealizowanych projektów,
9. listy obecności na szkoleniach,
10. dzienniki zajęć na kursach kompetencyjnych i kwalifikacyjnych,
11. dokumentacja sieci wsparcia i samodoskonalenia,
12. rozliczenia godzin pracy pracowników Ośrodka,
13. dokumentacja zebrań pracowników Ośrodka,
14. teczki pracy pracowników Ośrodka,
15. teczki osobowe pracowników Ośrodka z opisem ich kwalifikacji,
16. materiały szkoleniowe, wydawnictwa,
17. referencje, rekomendacje i podziękowania przekazywane przez Klientów Ośrodka.

XII. Postanowienia końcowe

Wewnętrzny system zapewnienia jakości jest wprowadzony zarządzeniem Dyrektora Centrum na trzy lata szkolne i może być modyfikowany z inicjatywy Dyrektora, organu prowadzącego lub pracowników Ośrodka.

Załączniki:

1. Wzór programu formy doskonalenia w WODN w Zgierzu
2. Wzór sprawozdania z pracy sieci współpracy i samokształcenia nauczycieli w WODN w Zgierzu
3. Wzór sprawozdania z realizacji planu wspomaganie szkoły/placówki oświatowej w WODN w Zgierzu
4. Wzór ankiety ewaluacyjnej do badania satysfakcji klienta oraz oceny oferty doskonalenia WODN w Zgierzu
5. Wzór ankiety diagnostycznej wybranych elementów procesu doskonalenia, w tym potrzeb Klientów WODN w Zgierzu
6. Wzór raportu z przeprowadzonych ankiet lub wywiadów w WODN w Zgierzu