



**Ośrodek Szkolenia i Egzaminowania**

SKMO.146.1.19

**Raport nt. funkcjonowania  
Wewnętrznego Systemu  
Zapewnienia Jakości Kształcenia (WSZJK)  
w PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.  
w 2018r.**

---

Gdynia, styczeń 2019



## Wprowadzenie

Raport prezentuje informacje związane z prowadzeniem Wewnętrznego Systemu Zapewnienia Jakości Kształcenia (WSZJK) w ramach działalności szkoleniowej Ośrodka Szkolenia i Egzaminowania PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. Zawarto w nim informacje dotyczące realizacji procesów WSZJK oraz wyniki oceny wybranych szkoleń realizowanych w 2018.

Wewnętrzny System Zapewnienia Jakości Kształcenia obejmuje działania składające się na procesy:

- planowania,
- monitorowania,
- ewaluacji wyników,
- doskonalenie procesów kształcenia (wdrażanie wniosków),
- działania z zakresu gromadzenia informacji o dostępnych ofertach usług edukacyjnych,
- publikowania informacji na temat jakości kształcenia.

## **Działania Ośrodka Szkolenia i Egzaminowania w zakresie realizacji Wewnętrznego Systemu Zarządzania Jakością Kształcenia w 2018.**

### **I. Planowanie procesu kształcenia**

W 2018 kontynuowano działania w zakresie organizacji i realizacji szkoleń okresowych z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy, realizacji Rocznego Planu Pouczeń Okresowych, prowadzeniem szkoleń zawodowych oraz szkoleń doskonalących.

1. W ramach planowania procesu kształcenia:

Podejmowano działania w zakresie: organizowanie nowych kursów i ustalania tematyki szkoleń na zgłoszone zapotrzebowanie komórek organizacyjnych.

Opracowano we współpracy z wykładowcami/ instruktorami i wdrożono do stosowania na podstawie Uchwały Zarządu Spółki nowe programy szkolenia:

- *Podstawy prawne i aspekty psychologiczne w pracy kontrolera biletów,*

a także opracowano „Zasady organizacji szkoleń okresowych z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy w PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.” i dokonano aktualizacji programów szkolenia okresowego z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy dla:

- *pracowników zatrudnionych na stanowiskach robotniczych,*
- *pracodawców i innych osób kierujących pracownikami,*
- *pracowników administracyjno-biurowych.*

2. Przeprowadzono badanie w komórkach organizacyjnych Spółki pod kątem potrzeb szkoleniowych na 2019, na podstawie którego opracowano plan szkoleń wewnętrznych i zewnętrznych dla kadry Spółki (od 2019 Ośrodek Szkolenia i Egzaminowania realizuje także zadanie organizacji szkoleń zewnętrznych).

### **II. Monitorowanie realizacji procesu kształcenia**

W ramach realizowanych szkoleń podejmowano działania monitoringowe:

1. Prowadzenie wizytacji prowadzonych zajęć w ramach wszystkich szkoleń,
2. Prowadzenie spotkań roboczych z wykładowcami na kursach związanych z oceną przebiegu zajęć, omówienia bieżących problemów i ewentualnych trudności w realizacji założeń szkolenia.
3. Prowadzenie rozmów z uczestnikami kursów oraz z kierownikami kursów pod kątem realizacji programu szkolenia.
4. Bieżące monitorowanie ankiet ewaluacyjnych pozyskiwanych podczas szkoleń i wprowadzanie po

ich analizie działań korygujących/ modyfikujących przebieg szkoleń np. ustalenie dodatkowych konsultacji dla uczestników, przeprowadzenie dodatkowego spotkania z wykładowcami.

### **III. Doskonalenie procesu kształcenia poprzez okresową weryfikację zasad i procedur oraz wdrażanie wniosków z oceny jakości kształcenia.**

1. Podsumowanie przebiegu II-giej edycji programu mentoringu dla uczestników szkolenia na świadectwo maszynisty.

Program był realizowany w okresie od 01.01.2017 do 30.03.2018. Udział w programie brało 25 uczestników szkolenia na świadectwo maszynisty.

W ramach działań II edycji programu przeprowadzono:

- 1) 587 godzin indywidualnych konsultacji mentorów,
- 2) 6 spotkań zespołu ds. mentoringu, podczas których na bieżąco omawiano przebieg programu, występujące ewentualne trudności i problemy z uczestnikami,
- 3) badanie ankietowe wśród osób mentorowanych i mentorów zrealizowane po 1 miesiącu uczestnictwa w programie,
- 4) drugie badanie monitorujące przebieg programu dla maszynistów – praktykantów. Szczegółowe wyniki badań monitoringowych opisano w odrębnych sprawozdaniach.
- 5) indywidualną, pisemną ocenę postępów osób mentorowanych po okresie 6 miesięcy od rozpoczęcia udziału w programie,
- 6) przeprowadzono trzy pisemne sprawdziany wiedzy i umiejętności uczestników. Wyniki sprawdzianów oraz ich zakres były dodatkowo omawiane na spotkaniach mentor – osoba mentorowana,
- 7) dwie grupowe konsultacje (tematyczne),
- 8) zajęcia praktyczne z mentorem na pojeździe kolejowym w podgrupach,
- 9) końcowe badanie ankietowe na zakończenie realizacji programu.

Na podstawie uzyskanych rezultatów szkolenia, egzaminów oraz na podstawie opinii uczestników można uznać, iż realizacja programu mentoringu przyniosła oczekiwane efekty.

Ogólna ocena uzyskanych przez uczestników wyników egzaminu na świadectwo maszynisty jest dobra. Z grupy 25 osób przystępujących do egzaminu w pierwszym terminie 23 osoby zdały egzamin (teoretyczny i praktyczny). Pozostałe dwie osoby zaliczyły egzamin w drugim terminie.

## **2. Gromadzenie informacji o ofercie usług edukacyjnych, zasobach i efektach kształcenia**

W 2018 Ośrodek na bieżąco gromadził w bazie danych oferty firm szkoleniowych. Kontynuowano współpracę z PKP PLK w zakresie szkolenia dyżurnych ruchu na symulatorze. Dokonywano rozeznania rynku pod kątem realizacji potrzeb Spółki. Informacje te będą wykorzystywane w procesie organizacji szkoleń dla pracowników komórek Spółki. Informacje te są także wykorzystywane do monitorowania zakresów i programów szkoleń prowadzonych w Spółce.

## **3. Informowanie i komunikacja z interesariuszami**

Komunikacja z interesariuszami (wewnętrznymi i zewnętrznymi) procesu szkolenia odbywa się za pośrednictwem narzędzi elektronicznych oraz tradycyjnych metod informowania: tj. za pośrednictwem portalu pracowniczego, tablicy z ogłoszeniami Ośrodka, informacji przekazywanych w formie pism wewnętrznych.

W ramach tego działania w 2018:

- a) zmodyfikowano zakładkę na stronie [www.skm.pkp.pl](http://www.skm.pkp.pl),
- b) umieszczano na bieżąco na Portalu Pracowniczym w zakładce Ośrodka Szkolenia i Egzaminowania aktualne informacje nt. harmonogramów szkoleń, pouczeń, egzaminów dotyczące działalności Ośrodka, a także umieszczano materiały szkoleniowe,
- c) umieszczono na stronie internetowej Spółki w zakładce Ośrodka Szkolenia i Egzaminowania wyciąg z Raportu WSZJK za 2017r.
- d) za pośrednictwem elektronicznej skrzynki pocztowej Ośrodka [osrodekszkolenia@skm.pkp.pl](mailto:osrodekszkolenia@skm.pkp.pl)

prowadzona jest komunikacja email z osobami, instytucjami i firmami zainteresowanymi ofertą i współpracą z Ośrodkiem.

#### **4. Ocena procesu kształcenia, w tym organizacji i warunków prowadzenia zajęć.**

Celem prowadzonych badań ankietowych jest uzyskanie informacji i opinii uczestników szkoleń na temat jakości realizowanego procesu szkolenia. Informacje uzyskane w toku badań pozwalają także na pozyskanie uwag uczestników dotyczących potrzeb szkoleniowych i pożądaných zmian np. związanych z organizacją prowadzonych zajęć.

W 2018 roku w ramach oceny jakości szkoleń realizowanych przez Spółkę przeprowadzono anonimowe badanie ankietowe uczestników szkoleń realizowanych przez Ośrodek:

- okresowych w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy (BHP) na stanowiskach robotniczych i dla osób kierujących pracownikami,
- szkoleń doskonalących realizowanych zarówno bezpośrednio przez kadrę wykładowców Ośrodka jak i przez wykonawców zewnętrznych.

#### **Szkolenia okresowe w zakresie Bezpieczeństwa i Higieny Pracy.**

W 2018 r zorganizowano łącznie 25 grup szkolenia okresowego BHP (stacjonarne) dla pracowników na stanowiskach robotniczych, kierujących pracownikami i pracowników administracyjnych. W szkoleniach tych łącznie udział wzięło 489 pracowników.

Ponadto w 2018 Spółka kontynuowała współpracę z dwiema zewnętrznymi instytucjami szkoleniowymi w zakresie szkolenia BHP na stanowiskach robotniczych. W przypadkach nieobecności pracowników na planowanych szkoleniach okresowych bhp, osoby te są kierowane na szkolenie do firm zewnętrznych. W 2018 skierowano w tym trybie do szkolenia 15 pracowników.

Narzędzie badawcze dla szkoleń okresowych realizowanych przez Ośrodek z zakresu BHP - ankieta anonimowa – wzór nr 1 raportu. Ocena dokonywana jest na skali 5-cio stopniowej, od 1 (*bardzo słabo*) do 5 (*ocena bardzo dobra*).

#### **A. Szkolenie bhp dla osób na stanowiskach robotniczych.**

W ramach ewaluacji szkoleń przeprowadzono ankiety na zakończenie szkolenia które odbyło się w dniu 04.09.2018 - liczba respondentów 17 os.

Szkolenia odbyły się w wymiarze 9 godzin zajęć.

Ocenie podlegały zajęcia w ramach bloków tematycznych prowadzonych przez 3 wykładowców:

- a) z zakresu regulacji prawnych (podstawowe prawa oraz obowiązki pracowników i pracodawcy w zakresie BHP),
- b) z zakresu zagrożeń czynnikami występującymi w procesach pracy, Ryzyko zawodowe na stanowiskach pracy, zasady postępowania w razie wypadku w pracy, oraz związana z nimi profilaktyka,
- c) z zakresu przepisów przeciwpożarowych i postępowanie w razie pożaru.

Uczestnicy szkolenia oceniali łącznie 16 kryteriów szkolenia w ramach IV elementów:

Zakres I. Ocena procesu uczenia: (*ogólna ocena szkolenia, ocena części teoretycznej, ocena realizacji celów szkolenia, stopień w jakim czas przewidziany na szkolenie był wystarczający dla realizacji celów szkolenia, stopień w jakim wiedza i umiejętności wyniesione ze szkolenia będą przydatne w dalszej pracy*).

Zakres II. Ocena prowadzącego zajęcia: *przygotowanie merytoryczne prowadzącego, sposób przekazania wiedzy, komunikatywność prowadzącego z uczestnikami szkolenia, ocena ogólnej atmosfery podczas szkolenia.*

Zakres III. Materiały szkoleniowe i pomoce dydaktyczne: *przydatność materiałów szkoleniowych, czytelność przygotowanych materiałów, użyteczność innych pomocy dydaktycznych.*

Zakres IV. Organizacja szkolenia: *ocena organizacji szkolenia, warunki lokalowe, wyposażenie sali szkoleniowej, obsługa administracyjna szkolenia.*

Narzędzie badawcze ankieta anonimowa – wzór załącznik nr 1. Ocena dokonywana jest na skali 5-cio stopniowej, od 1 (*bardzo słabo*) do 5 (*ocena bardzo dobra*).

Ogólna ocena całości szkolenia jest bardzo wysoka i wyniosła: 4,83 na skali 5 stopniowej.

Oceny poszczególnych kryteriów oceny wyniosły:

Ocena procesu szkolenia	4,86
Ocena prowadzących zajęcia	4,86
Ocena materiałów szkoleniowych i pomocy dydaktycznych	4,83
Ocena organizacji szkolenia	4,80

Uczestnicy szkolenia nie podali dodatkowych uwag po szkoleniu.

## **B. Szkolenie bhp dla osób kierujących pracownikami.**

Dla celów ewaluacji poddano ocenie szkolenie realizowane w dniach: 16-17.05.2018 - liczba respondentów 12 os.,

Szkolenie obejmuje 18 godzin zajęć.

Uczestnicy szkolenia oceniali łącznie 16 kryteriów szkolenia w ramach IV elementów:

Zakres I. Ocena procesu uczenia: *(ogólna ocena szkolenia, ocena części teoretycznej, ocena realizacji celów szkolenia, stopień w jakim czas przewidziany na szkolenie był wystarczający dla realizacji celów szkolenia, stopień w jakim wiedza i umiejętności wyniesione ze szkolenia będą przydatne w dalszej pracy).*

Zakres II. Ocena prowadzącego zajęcia: *przygotowanie merytoryczne prowadzącego, sposób przekazania wiedzy, komunikatywność prowadzącego z uczestnikami szkolenia, ocena ogólnej atmosfery podczas szkolenia.*

Zakres III. Materiały szkoleniowe i pomoce dydaktyczne: *przydatność materiałów szkoleniowych, czytelność przygotowanych materiałów, użyteczność innych pomocy dydaktycznych.*

Zakres IV. Organizacja szkolenia: *ocena organizacji szkolenia, warunki lokalowe, wyposażenie sali szkoleniowej, obsługa administracyjna szkolenia.*

Narzędzie badawcze ankieta anonimowa – wzór załącznik nr 1. Ocena dokonywana jest na skali 5-cio stopniowej, od 1 (*bardzo słabo*) do 5 (*ocena bardzo dobra*).

Ocena ogólna szkolenia jest bardzo dobra, wyniosła – 4,91 w skali 5-cio stopniowej.

Oceny poszczególnych kryteriów oceny wyniosły:

Ocena procesu szkolenia	4,84
Ocena prowadzących zajęcia	4,92
Ocena materiałów szkoleniowych i pomocy dydaktycznych	4,93
Ocena organizacji szkolenia	4,97

Uczestnicy nie zgłosili dodatkowych uwag po szkoleniu.

### C. Szkolenie okresowe BHP dla pracowników administracyjno-biurowych.

Dla celów ewaluacji poddano ocenie szkolenie realizowane w dniu 26.10.2018. - liczba respondentów 13 os.,

Szkolenie obejmuje 9,34 godzin zajęć.

Uczestnicy szkolenia oceniali łącznie 16 kryteriów szkolenia w ramach IV elementów:

Zakres I. Ocena procesu uczenia: *(ogólna ocena szkolenia, ocena części teoretycznej, ocena realizacji celów szkolenia, stopień w jakim czas przewidziany na szkolenie był wystarczający dla realizacji celów szkolenia, stopień w jakim wiedza i umiejętności wyniesione ze szkolenia będą przydatne w dalszej pracy).*

Zakres II. Ocena prowadzącego zajęcia: *przygotowanie merytoryczne prowadzącego, sposób przekazania wiedzy, komunikatywność prowadzącego z uczestnikami szkolenia, ocena ogólnej atmosfery podczas szkolenia.*

Zakres III. Materiały szkoleniowe i pomoce dydaktyczne: *przydatność materiałów szkoleniowych, czytelność przygotowanych materiałów, użyteczność innych pomocy dydaktycznych.*

Zakres IV. Organizacja szkolenia: *ocena organizacji szkolenia, warunki lokalowe, wyposażenie sali szkoleniowej, obsługa administracyjna szkolenia.*

Narzędzie badawcze ankieta anonimowa – wzór załącznik nr 1. Ocena dokonywana jest na skali 5-cio stopniowej, od 1 (*bardzo słabo*) do 5 (*ocena bardzo dobra*).

Ocena ogólna szkolenia jest bardzo dobra, wyniosła – 4,83 w skali 5-cio stopniowej.

Oceny poszczególnych kryteriów oceny wyniosły:

Ocena procesu szkolenia	4,82
Ocena prowadzących zajęcia	4,86
Ocena materiałów szkoleniowych i pomocy dydaktycznych	4,83
Ocena organizacji szkolenia	4,87

Uczestnicy nie zgłosili dodatkowych uwag po szkoleniu.

## II. Szkolenia doskonalące.

W 2018 Ośrodek Szkolenia i Egzaminowania organizował/ kontynuował szkolenia doskonalące dla pracowników Spółki (zarówno zawodowe jak i szkolenia miękkie):

- 1) Zaawansowane zabiegi pierwszej pomocy przedmedycznej - 5 grup szkoleniowych: 42 uczestników.
- 2) Doskonalenie technik interwencji dla funkcjonariuszy Staży Ochrony Kolei - 4 edycje dla 12 uczestników.
- 3) Obsługa podnośników typu Kutruff - 16 osób.
- 4) Techniki samoobrony i interwencji dla kontrolerów biletów - 3 edycje dla 13 osób.
- 5) Podstawy prawne i aspekty psychologiczne w pracy kontrolera biletów - 3 grupy: 26 osób
- 6) Bezpieczeństwo pracy z siecią Internet – 10 grup: 159 osób.
- 7) Obsługa klienta – 5 grup: 73 osoby.
- 8) Rodzaje, działanie oraz wstępna identyfikacja obecności w organizmie środków psychotropowych 3 grupy: 51 uczestników.
- 9) Przeciwdziałanie mobbingowi i dyskryminacji w miejscu pracy - 3 grupy: 52 osoby

- 10) Warsztaty psychologiczne dla maszynistów „Bądź Uważny” – 17 grup dla łącznie 206 pracowników.
- 11) Etyka przeciwdziałania korupcji i konfliktowi interesów w biznesie – 3 grupy: 42 uczestników
- 12) Najlepsze praktyki produktywności i uczenia się – 3 grupy, 52 uczestników.
- 13) Szkolenie doskonalące dla audytorów wewnętrznych Spółki – 16 uczestników
- 14) Szkolenie dla członków komisji kolejowych działających w PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście sp. z o.o. – 20 uczestników.
- 15) Szkolenie dla dyżurnych ruchu na symulatorze PKP PLK – 6 grup: 35 uczestników.

Szkolenia podlegały ocenie uczestników. Poszczególni wykonawcy (firmy zewnętrzne) przeprowadziły badanie dotyczące zadowolenia i opinii uczestników nt. szkolenia, przedstawiając także dalsze rekomendacje oraz propozycje działań rozwojowych. Ogólna ocena zrealizowanych szkoleń jest dobra i bardzo dobra. Raporty poszkoleniowe szkoleń:

- 1) Podstawy prawne i aspekty psychologiczne w pracy kontrolera biletów
- 2) Obsługa klienta
- 3) Przeciwdziałanie mobbingowi i dyskryminacji w miejscu pracy
- 4) Warsztaty psychologiczne dla maszynistów „Bądź Uważny”
- 5) Etyka przeciwdziałania korupcji i konfliktowi interesów w biznesie
- 6) Szkolenie doskonalące dla audytorów wewnętrznych Spółki –

stanowią odrębną dokumentację zrealizowanych szkoleń.

Szkolenie pt. „Najlepsze praktyki produktywności i uczenia się” podlegało ocenie z wykorzystaniem ankiety (wzór nr 1).

Narzędzie badawcze ankieta anonimowa. Ocena dokonywana jest na skali 5-cio stopniowej, od 1 (*bardzo słabo*) do 5 (*ocena bardzo dobra*).

Ocena ogólna szkolenia jest bardzo dobra, wyniosła – 4,76 w skali 5-cio stopniowej.

Oceny poszczególnych kryteriów oceny wyniosły:

Ocena procesu szkolenia	4,76
Ocena prowadzących zajęcia	4,95
Ocena materiałów szkoleniowych i pomocy dydaktycznych	4,56
Ocena organizacji szkolenia	4,77

Uwagi i propozycje uczestników:

- wykorzystanie informacji ze szkolenia w formie dobrych praktyk w Spółce,
- wskazana byłoby rozbudowanie części praktycznej,
- za krótko,
- bardzo potrzebne informacje, więcej tego typu szkoleń,
- chociaż jedno ćwiczenie ( po tej uwadze wprowadzono do programu zajęć pozostałych 2 grup ćwiczenie).



### III. Egzamin

W 2018 Ośrodek Szkolenia i Egzaminowania zorganizował ogółem 44 egzaminy, w których udział brało 403 osób. Szczegółowe informacje nt. egzaminów przedstawia tabela nr 1.

Tab.1.

Lp.	Rodzaj egzaminu	Liczba egzaminów	Liczba uczestników	Uwagi
1.	Egzamin kwalifikacyjny	8	16	
2.	Egzamin na świadectwo maszynisty	4	27	
3.	Egzamin weryfikacyjny	4	5	
4.	Egzamin okresowy dla dyżurnego ruchu	4	37	
5.	Egzamin okresowy dla stanowiska kierownik pociągu, konduktor	3	152	
6.	Egzamin na stanowisko kasjera biletowo-agencyjnego	5	9	
7.	Egzamin okresowy na stanowisko kasjera biletowo-agencyjnego	4	112	
8.	Egzamin wewnętrzny dla kandydatów na maszynistów (świadectwo maszynisty)	8	39	
9.	Pozostałe egzaminy wewnętrzne	3	7	
10.	Pozostałe egzaminy okresowe	1	1	
	razem	<b>44</b>	<b>403</b>	

### IV. Sprawdziany wiedzy i umiejętności

W 2018 Ośrodek Szkolenia i Egzaminowania zorganizował 3 sprawdziany wiedzy i umiejętności (dla maszynistów posiadających świadectwo maszynisty), w których udział brały 3 osoby. Poniższa tabela przedstawia szczegółowe informacje nt. sprawdzianów.

Tab.2.

Lp.	Rodzaj sprawdzianu	Liczba sprawdzianów	Liczba uczestników	Uwagi
1.	Sprawdziany wiedzy i umiejętności weryfikacyjny	2	2	
2.	Sprawdzian wiedzy i umiejętności okresowy	1	1	
	razem	<b>3</b>	<b>3</b>	