



Ośrodek Szkolenia i Egzaminowania

SKMO.146.1.21

**Raport nt. funkcjonowania
Wewnętrznego Systemu
Zapewnienia Jakości Kształcenia (WSZJK)
w PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.
w 2020r.**

Gdynia, luty 2021

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 2020.

Rok 2020 z uwagi na ogłoszoną od marca pandemię koronawirusa Covid-19 był trudny dla funkcjonowania Spółki. Zagrożenie zachorowania na Sars-CoV2 wywołane wirusem Covid-19 oraz wprowadzane przez rząd na przestrzeni całego roku liczne ograniczenia i zakazy dotyczące przeciwdziałaniu zagrożeniu epidemiologicznemu spowodowały konieczność przeorganizowania i dostosowania działalności do panujących warunków. Ogłoszono lockdown dla wielu branż gospodarki, przeorganizowano system oświaty i działalność uczelni wyższych na nauczanie zdalne. Działania te w znaczny sposób wpłynęły na ograniczenie życia społecznego (w tym korzystanie z komunikacji publicznej). Tym samym zmiany te miały zasadniczy wpływ na działalność szkoleniową i realizację planu szkoleń Spółki. Zamrożenie stacjonarnej działalności szkoleniowej (zarówno przez działalność Ośrodka Szkolenia i Egzaminowania, jak i zewnętrznych firm szkoleniowych) w II i III kwartale 2020 spowodowała odwołanie większości szkoleń, anulowanie organizacji lub przesunięcie na kolejny rok licznych konferencji, seminariów i innych form szkolenia oraz rozwoju zawodowego pracowników.

Sytuacja pandemii i ograniczeń związanych z zachowaniem właściwego dystansu społecznego, ograniczenia dotyczące liczby osób przebywających w jednym pomieszczeniu spowodowały zmiany w funkcjonowaniu i organizacji instytucji szkoleniowych i samego procesu szkolenia. Jediną możliwą do stosowania formą szkoleń została forma zdalna (on-line). Niestety nie wszystkie szkolenia (zwłaszcza szkolenia zawodowe, związane z nabywaniem i utrzymaniem kwalifikacji oraz uprawnień zawodowych, wymagające zajęć praktycznych realizowanych z wykorzystaniem maszyn i urządzeń nie mogą być prowadzone w trybie on-line). Ponadto instytucje egzaminujące i nadające uprawnienia np. dozorowe wstrzymały przeprowadzanie egzaminów i kwalifikacji zawodowych. Także placówki kolejowej medycyny pracy zmieniły sposób funkcjonowania i m. in. wstrzymały do maja 2020 przeprowadzanie badań wstępnych kandydatów na stanowiska kolejowe, co jest warunkiem do kwalifikowania uczestników szkoleń dla stanowisk związanych z prowadzeniem i bezpieczeństwem ruchu kolejowego.

Z uwagi na powyższe ograniczenia i możliwe warunki organizowania szkoleń Ośrodek Szkolenia i Egzaminowania dokonał korekty planu szkoleń oraz dostosował się do wymogów sanitarnych (zasada DDM) i w nowych okolicznościach, przy stosowaniu bieżącego monitoringu sytuacji epidemiologicznej w Spółce.

Łącznie w 2020 r Ośrodek Szkolenia i Egzaminowania zorganizował (przeprowadził lub zlecił ich wykonanie) 111 szkoleń dla łącznej liczby 919 pracowników. W tym, w formie on-line odbyły się 32 szkolenia, w których uczestniczyło 81 osób.

Ponadto w 2020 r w zorganizowanych pouczeniach okresowych dla 10 stanowisk pracy uczestniczyło łącznie 1009 pracowników.

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 2020.

I. Planowanie procesu kształcenia

W 2020 kontynuowano działania szkoleń okresowych z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy, realizacji Rocznych Planów Pouczeń Okresowych, prowadzeniem szkoleń zawodowych oraz szkoleń doskonalących.

1. W ramach planowania procesu kształcenia:
Podejmowano działania w zakresie organizowania nowych kursów.

W 2020 organizowano nowe szkolenia tematyczne związane z zaistniałymi nowymi potrzebami w Spółce oraz wejściem w życie nowych przepisów:

- a) *Program Rozwoju Średniego Szczebla Kadry Zarządzającej,*
- b) *Rozszerzenie uprawnień określonych w świadectwie maszynisty z zakresie znajomości typu pojazdu (SA-132),*
- c) *Dyżurny ruchu,*
- d) *Toromistrz,*
- e) *Obsługa/ konserwacja przeciągarki po torach,*
- f) *Obsługa i konserwacja urządzeń SHP CA i RS zamontowanych na pojazdach trakcyjnych,*
- g) *Zamówienia publiczne w nowym prawie PZP,*
- h) *Realizacja inwestycji budowlanych,*
- i) *Kierownik pociągu gospodarczego i towarowego,*
- j) *RODO (w windykcji, w HR),*
- k) *Recertyfikacja MT2,UT2,*
- l) *Zmiany przepisów dot. organizacji prac oraz bezpiecznej eksploatacji urządzeń elektroenergetycznych w 2020,*
- m) *Ceny transferowe w 2020,*
- n) *Księgowość i kontrola dotacji unijnych,*
- o) *Szkolenie funkcjonariuszy operacyjnych SOK,*
- p) *Szkolenie autoryzacyjne dla konserwatorów gaśnic,*
- q) *Obsługa wózków naładownych,*
- r) *Szkolenie na stanowisko toromistrz,*
- s) *Cyberbezpieczeństwo,*
- t) *Kurs pedagogiczny dla instruktorów praktycznej nauki zawodów,*
- u) *ELA010 Enterprise Linux Administration I v 8,*
- v) *ELA020 Enterprise Linux Administration I Iv 8,*
- w) *System monitorowania drogowego i kolejowego przewozu towarów e-Przewóz- zgłoszenia SENT,*
- x) *Eksploatacja i utrzymanie obiektów budowlanych w praktyce. Kompendium regulacji prawnych i procedur.*

2. Przeprowadzono badanie w komórkach organizacyjnych Spółki pod kątem potrzeb szkoleniowych na 2021, na podstawie którego opracowano plan szkoleń wewnętrznych i zewnętrznych dla kadry PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o.

II. Monitorowanie realizacji procesu kształcenia

W ramach realizowanych szkoleń podejmowano działania monitoringowe:

1. Prowadzenie wizytacji prowadzonych zajęć w ramach organizowanych szkoleń,
2. Bieżące monitorowanie poprzez ocenę ankiet ewaluacyjnych pozyskiwanych podczas szkoleń i wprowadzanie po ich analizie działań korygujących/ modyfikujących przebieg szkoleń np. ustalenie dodatkowych konsultacji dla uczestników, bieżąca korekta zakresu szkolenia i inne.

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

1. Gromadzenie informacji o ofercie usług edukacyjnych, zasobach i efektach kształcenia

W 2020 wzorem lat ubiegłych Ośrodek na bieżąco gromadził oferty firm szkoleniowych. Dokonywano rozeznania rynku pod kątem realizacji potrzeb szkolenia Spółki. Informacje te będą wykorzystywane w procesie organizacji szkoleń dla pracowników oraz do monitorowania aktualności zakresów tematycznych programów szkoleń prowadzonych w Spółce.

2. 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 2020 r.:

- a) umieszczano na bieżąco na Portalu Pracowniczym w zakładce Ośrodka Szkolenia i Egzaminowania oraz na tablicy ogłoszeń Ośrodka 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 2019 r.,
- d) za pośrednictwem elektronicznej skrzynki pocztowej Ośrodka osrodekszkolenia@skm.pkp.pl prowadzona jest komunikacja email z klientami indywidualnymi, instytucjami i firmami zainteresowanymi ofertą i współpracą z Ośrodkiem.

3. Ocena procesu kształcenia, w tym organizacji i warunków prowadzenia zajęć.

Celem prowadzonych badań ankietowych jest uzyskanie opinii uczestników szkoleń na temat jakości realizowanego procesu szkolenia. Otrzymane informacje pozwalają na pozyskanie uwag dotyczących potrzeb szkoleniowych i pożądaných zmian np. związanych z organizacją zajęć.

W 2020 roku w ramach oceny jakości szkoleń realizowanych przez Spółkę przeprowadzono anonimowe badanie ankietowe uczestników szkoleń:

- okresowych w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy (BHP) na stanowiskach robotniczych i dla osób kierujących pracownikami,
- kwalifikacyjnego na stanowisko *dyżurny ruchu*,
- obowiązkowych szkoleń maszynistów z użyciem symulatora pojazdu kolejowego (usługa zlecona),
- doskonalących, realizowanych zarówno bezpośrednio przez kadrę wykładowców Ośrodka jak i przez wykonawców zewnętrznych.

Szkolenia okresowe w zakresie Bezpieczeństwa i Higieny Pracy.

W 2020 r zorganizowano łącznie:

- a) 33 grupy stacjonarne szkolenia okresowego BHP dla pracowników na stanowiskach robotniczych, kierujących pracownikami i pracowników administracyjnych. W tej liczbie znajduje się także grupa zawodowa maszynistów, odbywają szkolenie z ramach bhp w cyklu dwuletnim,
- b) 9 szkoleń w trybie on-line (13 uczestników) na stanowiskach administracyjnych i kierujących pracownikami (usługa zlecona),

- c) Spółka kontynuowała współpracę z zewnętrzną instytucją szkoleniową w zakresie szkolenia stacjonarnego BHP na stanowiskach robotniczych. W przypadkach nieobecności pracowników na planowanych szkoleniach okresowych bhp, osoby te są kierowane na szkolenie do firmy zewnętrznej. W 2020 skierowano w tym trybie na 5 szkoleń dla 5 pracowników.

Łącznie w 2020 w szkoleniach z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy udział wzięły: 443 osoby.

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

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*).

A. Szkolenie bhp dla osób na stanowiskach robotniczych.

W ramach ewaluacji szkoleń przeprowadzono ankiety na zakończenie szkolenia, gdzie łączna liczba respondentów wynosiła 8 os.

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.

Ogólna ocena całości szkoleń jest bardzo wysoka i wyniosła: 4,84 na skali 5 stopniowej.

Oceny poszczególnych kryteriów wyniosły:

Ocena procesu szkolenia	4,85
Ocena prowadzących zajęcia	4,8
Ocena materiałów szkoleniowych i pomocy dydaktycznych	4,87
Ocena organizacji szkolenia	4,87

Uczestnicy szkolenia nie podali dodatkowych uwag po szkoleniu.

B. Szkolenie bhp dla osób kierujących pracownikami.

Dla celów ewaluacji poddano ocenie szkolenie, w którym udział brało 11 pracowników.

Szkolenie obejmuje 18 godzin zajęć.

Ocena ogólna szkolenia jest dobra, wyniosła – 4,8 w skali 5-cio stopniowej.

Oceny poszczególnych kryteriów wyniosły:

Ocena procesu szkolenia	4,78
Ocena prowadzących zajęcia	4,81
Ocena materiałów szkoleniowych i pomocy dydaktycznych	4,75
Ocena organizacji szkolenia	4,88

Uczestnicy nie zgłosili dodatkowych uwag po szkoleniu.

Szkolenie maszynistów z użyciem symulatora pojazdu kolejowego.

Od 2019 roku każdy maszynista odbywa obowiązkowe, indywidualne szkolenie na symulatorze pojazdu kolejowego. To minimum 3 godziny rocznie. W 2020 roku w tej formie doskonalenia uczestniczyło 98,87% zatrudnionych w Spółce maszynistów.

W 2020 prowadzono ewaluację szkolenia. Opracowano dedykowaną, anonimową ankietę dla uczestników szkolenia na symulatorze. Zwrotnie do Ośrodka Szkolenia i Egzaminowania wpłynęło 134 wypełnionych przez maszynistów ankiet.

Badanie obejmuje 5 zakresów:

- 1) samoocena doskonalenia umiejętności zawodowych maszynisty,
- 2) ocena panującej atmosfery szkolenia,
- 3) ocena sposobu prowadzenia szkolenia przez instruktora (komunikatywność, podawanie poleceń, udzielanie dodatkowych wyjaśnień),
- 4) warunki lokalowe i wyposażenie techniczne,
- 5) ogólna organizacja i przebieg szkolenia.

Zastosowana 5-cio stopniowa skala ocen: bardzo dobrze, dobrze, średnio, poniżej średniej, źle.

Zbiorcze zestawienie ocen poszczególnych kryteriów

Doskonalenie umiejętności zawodowych	4,55
Atmosfera podczas szkolenia	4,79
Sposób prowadzenia szkolenia przez instruktora	4,85
Warunki lokalowe, wyposażenie szkoleniowe	3,83
Ogólna organizacja i przebieg szkolenia	4,51

Podsumowanie: ocena ogólna szkolenia dobra - 4,58 na skali 5-cio stopniowej.

Kurs kwalifikacyjny na stanowisko: Dyżurny ruchu

Szkolenie teoretyczne realizowane było w okresie 01.06 - 06.08.2020. Liczba godzin zajęć 360. Liczba uczestników 4 osoby.

Ankietowane osoby oceniały:

- 1) proces szkolenia (ogólna ocena szkolenia, ocena części teoretycznej, praktycznej, realizacja celów szkolenia, stopień w jakim czas przewidziany na szkolenie był wystarczający do realizacji celów szkolenia).
- 2) prowadzących zajęcia (przygotowanie merytoryczne, sposób przekazania wiedzy, komunikatywność z uczestnikami),
- 3) atmosferę podczas szkolenia,
- 4) organizację szkolenia (warunki lokalowe, wyposażenie sali szkoleniowej, obsługę administracyjną).

Narzędzie badawcze – tożsame jak dla szkoleń z zakresu BHP (zał. nr 1 do raportu).

Skala ocen 5-cio stopniowa. Do wyboru ankietowani mieli do wyboru określenia: *bardzo dobrze (5)*, *dobrze (4)*, *dostatecznie (3)*, *słabo (2)*, *bardzo słabo (1)*.

Oceny zbiorcze poszczególnych kryteriów wyniosły:

Ocena procesu szkolenia	4,46
Ocena prowadzących zajęcia	4,58
Ocena materiałów szkoleniowych i pomocy dydaktycznych	4,69
Ocena organizacji szkolenia	4,44

Podsumowanie: ocena ogólna szkolenia dobra 4,54 na skali 5-cio stopniowej.

Uwagi uczestników: brak.

II. Szkolenia doskonalące.

W 2020 Ośrodek Szkolenia i Egzaminowania organizował/ kontynuował szkolenia doskonalące dla pracowników Spółki (zarówno zawodowe, specjalistyczne jak i szkolenia miękkie) oraz kierował na tematyczne konferencje i seminaria (w tym on-line) w następujących zakresach:

- a) Szkolenie dyżurnych ruchu na symulatorze (ze względu na epidemię zrealizowano tylko jedną grupę),
- b) Szkolenie dla Audytorów i Pełnomocników SMS/MMS,
- c) Zaawansowane zabiegi I pomocy (I grupa),
- d) Technika ruchu i sygnalizacja na sieci PKP,
- e) SEP,
- f) Gospodarka odpadami,
- g) Excel podstawowy i zaawansowany,
- h) Prawo budowlane,
- i) Konsultacje dla instruktorów i egzaminatorów Ośrodka Szkolenia i Egzaminowania,
- j) Zakładowy Fundusz Świadczeń Socjalnych,
- k) Nowa ustawa o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych WCAG 2.1. standardy dostępności w praktyce – warsztaty,
- l) Czas pracy maszynistów,
- m) Księgowość i kontrola dotacji unijnych,
- n) Prawo ochrony środowiska,
- o) Gospodarowanie odpadami,
- p) Windykacja w praktyce.

Wybrane szkolenia doskonalące, organizowane w Spółce podlegały opiniowaniu przez uczestników. Badanie oceny szkoleń przeprowadzał Ośrodek Szkolenia i Egzaminowania oraz poszczególni wykonawcy szkoleń, przedstawiając dalsze rekomendacje oraz propozycje działań rozwojowych. Ośrodek Szkolenia i Egzaminowania przeprowadził badanie opinii w ramach szkoleń:

- 1) Kurs pedagogiczny dla instruktorów praktycznej nauki zawodu (stacjonarne szkolenie),
- 2) Pouczenia okresowe na stanowisku Dyżurny ruchu

Kurs pedagogiczny dla instruktorów praktycznej nauki zawodów. Szkolenie stacjonarne.

Wymiar godzin kursu – 48 godzin. Liczba uczestników – 8 osób.

Narzędzie badawcze ankieta anonimowa (wzór 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 i wyniosła – 4,87 w skali 5-cio stopniowej.

Oceny poszczególnych kryteriów wyniosły:

Ocena procesu szkolenia	4,48
Ocena prowadzących zajęcia (3 wykładowców)	4,87
Ocena materiałów szkoleniowych i pomocy dydaktycznych	4,79
Ocena organizacji szkolenia	4,71

Pouczenia okresowe

Szkolenie wewnętrzne dla stanowiska dyżurny ruchu odbyło się w dniach 15-17.09.2020. Pouczenia oceniali 15 uczestników. Ocenie podlegały cztery bloki tematyczne prowadzone przez 6 wykładowców Spółki:

- 1) Urządzenia sterowania ruchem kolejowym,
- 2) Sygnalizacja kolejowa, Technika ruchu kolejowego,
- 3) Zagadnienia SMS,
- 4) Drogi i linie kolejowe,
- 5) Technika ruchu kolejowego – wykładowca PKP PLK S.A.

Narzędzie badawcze – ankieta anonimowa (wzór nr 1).

Ocena ogólna szkolenia jest dobra i wyniosła – 4,65 w skali 5-cio stopniowej.

Oceny poszczególnych kryteriów wyniosły:

Ocena procesu szkolenia	4,57
Ocena prowadzących zajęcia (3 wykładowców)	4,7
Ocena materiałów szkoleniowych i pomocy dydaktycznych	4,64
Ocena organizacji szkolenia	4,72

Wśród uwag dodatkowych uczestnicy proponowali:

- wprowadzenie części pouczeń w formie zajęć praktycznych w terenie,
- zwiększenie ogólnej liczby godzin szkolenia.

Spośród szkoleń przeprowadzonych na zlecenie Spółki przez wykonawców zewnętrznych ocenie podlegały wybrane szkolenia, w ramach którego firmy szkoleniowe stosowały własne ankiety.

Ewaluacji dokonano dla następujących szkoleń:

- 3) Cyberbezpieczeństwo dla pracowników biurowych (on-line),
- 4) MS Excel – podstawowy, MS Excel zaawansowany (on line).
- 5) Dedykowany Program Rozwojowy Trening Kompetencji dla średniego szczebla zarządzania

Cyberbezpieczeństwo. Bezpieczny pracownik – wykłady Cyber Awareness dla pracowników biurowych. Szkolenie on-line.

Narzędzie badawcze - ankieta własna wykonawcy szkolenia

Oceny w skali 1-5.

Liczba ankietowanych - 21 osób (2 gr uczestników).

Średnia ogólna oceny szkolenia: dobra (4,62/5).

Ocena programu szkolenia	4,55
Praca trenera	4,9
Materiały dydaktyczne	4,65
Organizacja szkolenia	4,65
Efekty szkolenia	4,35

MS Excel - podstawowy MS - Excel zaawansowany. Szkolenie on-line.

Szkolenie dwudniowe dla każdej grupy. Szkolenie zostało poprzedzone badaniem posiadanych przez uczestników umiejętności dla określenia poziomu szkolenia.

Narzędzie badawcze: ankieta w skali 6 - stopniowej. Liczba ankietowanych 14 osób.

I. Ocena ogólna poziomu zadowolenia uczestników obu grup: ocena dobra - 5,1/6

- a) przydatność omawianego materiału - 5,0,
- b) ocena zadań szkoleniowych - 5,1,
- c) ocena materiałów papierowych - 4,9,
- d) poziom trudności szkolenia
 - odpowiedni - 57%,
 - za niski - 29%,
 - za wysoki - 14%,
- e) czas trwania szkolenia:
 - odpowiedni - 64%,
 - za krótkie - 29%,
 - zdecydowanie za krótkie - 7%.

II. Ocena umiejętności trenera (umiejętność w przekazywaniu wiedzy) - 5,3

- a) przygotowanie merytoryczne trenera - 5,4,
- b) znajomość materiałów przez trenera - 5,4,
- c) reagowanie trenera na pytania - 5,5,
- d) tempo prowadzenia szkolenia:
 - odpowiednie - 93%,
 - za wolne - 7%.

Szczegółowe oceny dla dwóch grup.

A) MS Excel podstawowy

Ogólny poziom zadowolenia uczestników - 5,5

Przydatność prezentowanego materiału	5,5
Ocena zadań szkoleniowych	5,5
Ocena materiałów papierowych	5,0

B) MS Excel zaawansowany

Ogólny poziom zadowolenia uczestników - 4,8

Przydatność prezentowanego materiału	4,6
Ocena zadań szkoleniowych	4,9
Ocena materiałów papierowych	4,8

Program Rozwojowy Trening Kompetencji Menedżerskich. Szkolenie dla średniego szczebla kadry kierowniczej. Szkolenie stacjonarne.

Realizacja szkolenia: 17.01.20, 13-14.02.2020.

Liczba ankietowanych - 10 os.

Narzędzie oceny - ankieta własna wykonawcy usługi.

Skala ocen: *bardzo wysoko, wysoko, średnio, poniżej średniej, źle.*

Kryteria oceny

Wartość raportu otrzymanego po sesji DC (w kontekście rozwoju zawodowego)	4,7
Wartość spotkania feedbackowego (w kontekście rozwoju zawodowego)	5
Poziom prowadzenia ćwiczeń praktycznych realizowanych podczas treningu	4,9
Wiedzę merytoryczną o raz kompetencje konsultanta/trenera	5
Udział w treningu pozwolił mi rozwinąć umiejętności objęte programem rozwojowym	4,5
Dostosowanie programu treningu do moich potrzeb	4,6

Średnia ogólna szkolenia: bardzo dobra (4,78/5).

Szkolenia realizowane w formie zdalnej.

W związku z przejściem na tryb szkolenia zdalnego i korzystania z tej formy doskonalenia zawodowego w 2020 w zwiększonym zakresie niż dotychczas przez pracowników Spółki opracowano ankietę i przeprowadzono badanie wśród osób uczestniczących w szkoleniach on-line. Liczba otrzymanych ankiet - 9.

Ocenię podlegały szkolenia:

Księgowość a kontrola dotacji unijnych,

Skuteczna windykacja należności a ochrona danych osobowych,

Szkolenie dla członków komisji kolejowych

System monitorowania drogowego i kolejowego przewozów towarów e-Przewóz – zgłoszenia Sent.
Warsztaty komputerowe.

Oceny wybranych kryteriów szkoleń zbiorczo na skali 5 stopniowej (bardzo wysoka, wysoka, średnia, poniżej średniej, niezadawalająca).

Przydatność szkolenia z punktu widzenia wykonywanej pracy	4,88
Umiejętności prowadzenia szkolenie on-line przez wykładowcę	4,77

Ocena skuteczności szkolenia w formie on-line	4,66
Czy uczestnik poleciłby szkolenie innym osobom	100 % tak

Uczestnicy byli także proszeni o podanie zalet i wad zdalnej formy szkolenia z ich punktu widzenia i wskazywali na:

Zalety:

- swoboda podczas prowadzenia szkolenia,
- możliwość prowadzenia szkolenia z każdego miejsca,
- z uwagi na pandemię nie ma bezpośredniego kontaktu (bezpieczeństwo),
- brak kosztów dojazdu, zakwaterowania i pobytu,
- poznawanie nowych technologii komputerowych,
- możliwość uczestnictwa w szkoleniu będąc na telepracy,
- przy dobrze prowadzonym szkoleniu jakość nie odbiega od tradycyjnego szkolenia,
- oszczędność czasu na dojazdy na szkolenie.

Wady:

- nie wszyscy uczestnicy biorą czynny udział w zajęciach – brak kontroli wykładowcy nad uczestnikami szkolenia,
- brak bezpośredniego kontaktu z prowadzącym i uczestnikami,
- przy braku Internetu lub jakichkolwiek usterek technicznych takie szkolenie nie odbyło by się,
- problemy techniczne (zarówno po stronie uczestnika jak i realizatora szkolenia) i mniejsza integracja z uczestnikami,
- brak bezpośredniego kontaktu nie zawsze pozwoli na zadanie wszystkich pytań i wyjaśnienie wątpliwości, w kontakcie bezpośrednim jest więcej miejsca na dyskusje.

III. Egzamininy

W 2020 Ośrodek Szkolenia i Egzaminowania zorganizował ogółem 11 egzaminów przed komisjami egzaminacyjnymi działającymi przy PKP SKM, w których udział brało 20 osób. Szczegółowe informacje nt. egzaminów przedstawia tabela nr 1.

Tab.1.

Lp.	Rodzaj egzaminu	Liczba egzaminów	Liczba uczestników
1.	Egzamin kwalifikacyjny na stanowisko rewidenta taboru handlowo-przewozowego (kasjer biletów)	2	2
2.	Egzamin kwalifikacyjny na stanowisko dyżurny ruchu	1	4
3.	Egzamin kwalifikacyjny na stanowisku kontroler biletów	2	4
4.	Egzamin końcowy na stanowisko kasjera agencyjno-biletowego	2	4
5.	Egzamin weryfikacyjny na stanowisko kierownik pociągu	2	3
6.	Egzamin wewnętrzny na stanowisko kierownik pociągu	2	3
	Razem	11	20

IV. Sprawdziany wiedzy i umiejętności maszynistów

W 2020 Ośrodek Szkolenia i Egzaminowania zorganizował 27 sprawdzianów wiedzy i umiejętności (dla maszynistów posiadających świadectwo maszynisty), w których udział brało 154 osoby. Poniższa tabela przedstawia szczegółowe informacje nt. sprawdzianów.

Tab.2.

Lp.	Rodzaj sprawdzianu	Liczba sprawdzianów	Liczba uczestników
1.	Sprawdziany wiedzy i umiejętności weryfikacyjny	4	4
2.	Sprawdzian wiedzy i umiejętności okresowy	18	110
3.	Sprawdzian wiedzy i umiejętności po rozszerzeniu świadectwa maszynisty o typ pojazdu kolejowego (SA 132, EN57 1718)	5	40
	Razem	27	154

Wewnętrzny System Zapewnienia Jakości Kształcenia (WSZJK)

Załącznik nr 1 Decyzji nr 1/2015

Załącznik nr 1a do WSZJK

Ankieta ewaluacyjna szkolenia - ocena jakości szkolenia

1. Temat szkolenia
2. Nazwisko prowadzącego/cej zajęcia

Ośrodek Szkolenia i Egzaminowania zwraca się do Państwa o **anonimowe** wyrażenie opinii na poniższe pytania ankiety. Państwa oceny, uwagi i sugestie zostaną przeanalizowane w celu wprowadzenia pożądanych zmian, służących podnoszeniu jakości realizowanych szkoleń.

Proszę o ocenę poprzez postawienie „krzyżyka” w rubryce dla poszczególnego pytania.

Skala ocen: bardzo dobrze, dobrze, dostatecznie, słabo, bardzo słabo.

I. Ocena procesu uczenia

Lp.	Kryteria oceny	bardzo dobrze	dobrze	dostatecznie	słabo	bardzo słabo
1.	Ogólna ocena szkolenia					
2.	Ocena części teoretycznej					
3.	Ocena części praktycznej *					
4.	Ocena realizacji celów szkolenia					
5.	Stopień w jakim czas przewidziany na szkolenie był wystarczający dla realizacji celów szkolenia					
6.	Stopień w jakim wiedza i umiejętności wyniesione ze szkolenia będą przydatne w dalszej pracy					

* dotyczy szkoleń, które zawierały część praktyczną.

Wewnętrzny System Zapewnienia Jakości Kształcenia (WSZJK)

II. Ocena prowadzącego zajęcia

Lp.	Kryteria oceny	bardzo dobrze	dobrze	dostatecznie	slabo	bardzo slabo
7.	Przygotowanie merytoryczne prowadzącego					
8.	Sposób przekazywania wiedzy					
9.	Komunikatywność prowadzącego z uczestnikami szkolenia (np. udzielanie odpowiedzi na pytania, dodatkowe wyjaśnienia)					
10.	Ocena ogólnej atmosfery podczas szkolenia					

III. Materiały szkoleniowe i pomoce dydaktyczne

Lp.	Kryteria oceny	bardzo dobrze	dobrze	dostatecznie	slabo	bardzo slabo
11.	Przydatność (użyteczność) materiałów szkoleniowych					
12.	Czytelność przygotowanych materiałów					
13.	Użyteczność innych pomocy dydaktycznych					

IV. Organizacja szkolenia

Lp.	Kryteria oceny	bardzo dobrze	dobrze	dostatecznie	slabo	bardzo slabo
14.	Ocena organizacji szkolenia					
15.	Warunki lokalowe, wyposażenie sali szkoleniowej					
16.	Obsługa administracyjna szkolenia					

V. Uwagi i propozycje zmian:

.....

.....

.....

.....

Dziękujemy za wypełnienie ankiety.

Ośrodek szkolenia i egzaminowania PKP SKM w Trójmieście.

Druk PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o.: A-129-15-00

