



Ośrodek Szkolenia i Egzaminowania

SKMO.146.2.20

**Raport nt. funkcjonowania  
Wewnętrznego Systemu  
Zapewnienia Jakości Kształcenia (WSZJK)  
w PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.  
w 2019r.**

---

Gdynia, styczeń 2020



## 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 2019.

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 2019.

### I. Planowanie procesu kształcenia

W 2019 kontynuowano działania w zakresie organizacji i realizacji szkoleń okresowych z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy, realizacji Roczego Planu Pouczeń Okresowych, prowadzeniem szkoleń zawodowych oraz szkoleń doskonalących.

1. W ramach planowania procesu kształcenia:

Podejmowano działania w zakresie organizowania nowych kursów.

W 2019 zorganizowano nowe szkolenia tematyczne związane z zaistniałymi nowymi potrzebami w Spółce oraz wejściem w życie przepisów, w tym dotyczących obowiązkowego szkolenia maszynistów:

- a) *Obowiązkowe szkolenie maszynistów z użyciem symulatora pojazdu kolejowego w wymiarze 3 h/os,*
- b) *Prawo ochrony środowiska, gospodarowanie odpadami,*
- c) *Uprawnienia dozоровe – operator wózków jezdniowych podnośnikowych z mechaniczny układem podnoszenia oraz wózków naładownych i ciągnikowych,*
- d) *Komunikacja i współpraca dyspozytorów liniowych i trakcyjnych,*
- e) *Program Rozwoju Menadżerów dla kadry zarządzającej,*
- f) *Przeciwdziałanie nadużyciom finansowym w projektach UE,*
- g) *Rozszerzenie uprawnień określonych w świadectwie maszynisty z zakresie znajomości typu pojazdu (SA-133, SA-136,45WE).*

2. Przeprowadzono badanie w komórkach organizacyjnych Spółki pod kątem potrzeb szkoleniowych na 2020, na podstawie którego opracowano plan szkoleń wewnętrznych i zewnętrznych dla kadry Spółki.

### II. Monitorowanie realizacji procesu kształcenia

W ramach realizowanych szkoleń podejmowano działania monitoringowe:

1. Prowadzenie wizytacji prowadzonych zajęć w ramach organizowanych 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, bieżąca korekta zakresu szkolenia.



### **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 2019 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 są wykorzystywane do monitorowania 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 2019 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 2018 r.,
- 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.

#### **3. 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. Uzyskane informacje pozwalają na pozyskanie uwag uczestników dotyczących potrzeb szkoleniowych i pożądaných zmian np. związanych z organizacją prowadzonych zajęć.

W 2019 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.

Uzupełniano pozycje biblioteki Ośrodka o nowe wydawnictwa.

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

W 2019 r zorganizowano łącznie 26 grup szkolenia okresowego BHP (stacjonarne) dla pracowników na stanowiskach robotniczych, kierujących pracownikami i pracowników administracyjnych. W szkoleniach tych łącznie udział wzięło 482 pracowników. W tej liczbie znajduje się także grupa zawodowa maszynistów, odbywają szkolenie z ramach bhp w cyklu dwuletnim.

Ponadto w 2018 Spółka kontynuowała współpracę z zewnętrzną instytucją szkoleniową 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 2019 skierowano w tym trybie do szkolenia 17 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 2 szkoleń, gdzie łączna liczba respondentów wyniosła – 30 os.

Szkolenia realizowane w terminach: 06.05.19 oraz 06.09.19.

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 szkoleń jest bardzo wysoka i wyniosła: 4,8 na skali 5 stopniowej.

Oceny poszczególnych kryteriów szkoleń wyniosły:

Ocena procesu szkolenia	4,81
Ocena prowadzących zajęcia	4,77
Ocena materiałów szkoleniowych i pomocy dydaktycznych	4,78
Ocena organizacji szkolenia	4,84

Uczestnicy szkolenia nie podali dodatkowych uwag po szkoleniu.

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

Dla celów ewaluacji poddano ocenie 2 szkolenia realizowane w terminach: 21-21.05.19 oraz 07-08.2019. Łączna liczba respondentów wyniosła 48 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 ankietą 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 dobra, wyniosła – 4,65 w skali 5-cio stopniowej.

Oceny poszczególnych kryteriów szkoleń wyniosły:

Ocena procesu szkolenia	4,65
Ocena prowadzących zajęcia	4,67
Ocena materiałów szkoleniowych i pomocy dydaktycznych	4,61
Ocena organizacji szkolenia	4,67

Uczestnicy nie zgłosili dodatkowych uwag po szkoleniu.

## II. Szkolenia doskonalące.

W 2019 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 następujących zakresach:

- 1) Szkolenie maszynistów na symulatorze pojazdu kolejowego - 187 os.,
- 2) Uprawnienia dozorowe – operator wózków jezdniowych podnośnikowych z mechaniczny układem podnoszenia oraz wózków naładownych i ciągnikowych -28 os.,
- 3) Rozszerzenie uprawnień określonych w świadectwie maszynisty z zakresie znajomości typu pojazdu (SA-133, SA-136,45WE),
- 4) Technika ruchu i sygnalizacja,
- 5) Szkolenie stanowiskowe i opracowanie dokumentacji technicznej stanowisk testowania silników trakcyjnych,
- 6) Doskonalenie technik interwencji dla funkcjonariuszy Staży Ochrony Kolei - 4 edycje,
- 7) Techniki samoobrony i interwencji dla kontrolerów biletów - 3 edycje,
- 8) Podstawy prawne i aspekty psychologiczne w pracy kontrolera biletów,
- 9) Komunikacja z klientem - 3 gr.,
- 10) Szkolenie dla dyżurnych ruchu na symulatorze PKP PLK - 6 gr.,
- 11) Szkolenie dla członków komisji kolejowych działających w PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście sp. z o.o. – 17 os.,
- 12) Szkolenie na uprawnienia spawalnicze,
- 13) Szkolenie z zakresu kontroli, nadzoru i odbioru robót spawalniczych,
- 14) Zagadnienia Prawo zamówień publicznych,



- 15) Szkolenie i egzamin kwalifikacyjny (SEP) stwierdzający uprawnienia kwalifikacyjne do zajmowania się eksploatacją urządzeń, instalacji i sieci elektroenergetycznych na stanowisku eksploatacji i/lub dozoru - 136 os.,
- 16) Kurs I pomocy dla funkcjonariuszy SOK i współpracowników – 23 os.
- 17) Kierowanie ruchem kołowym i pieszym dla Kierowników pociągu - 57 os.
- 18) Szkolenie doskonalące z zakresu metody FMEA dla członków zespołu oceny ryzyka SMS – 20 os.,
- 19) Obsługa żurawi stacjonarnych z egzaminem - 2 os.,,
- 20) Obsługa podestów ruchomych z egzaminem - 4 os.,
- 21) CorelDraw
- 22) Zarządzanie Projektami Prince2 – 5 os.
- 23) Konsultacje dla instruktorów i egzaminatorów Ośrodka Szkolenia i Egzaminowania – 25 os.,
- 24) Prawo ochrony środowiska,
- 25) Gospodarowanie odpadami,
- 26) FortiGate bezpieczeństwo sieci internetowych,
- 27) Windykacja w praktyce,
- 28) SECURE 2019 konferencja na temat bezpieczeństwa teleinformatycznego,
- 29) Ochrona p.poż w zakładach pracy,
- 30) Planowanie i rozliczanie czasu pracy 2019
- 31) Faktura Vat 2019 – zasady wystawiania i stosowania,
- 32) Reklamacje w transporcie zbiorowym. Prawo i praktyka,
- 33) Korekty finansowe w projektach unijnych 2014-2020,
- 34) Rozliczanie taboru w okresie obowiązywania umów PSC a wdrożenie IV pakietu kolejowego,
- 35) Adobe Photoshop Zaawansowany,
- 36) Szkolenie VBA w Excelu Podstawowy,
- 37) Ustawa o dostępności cyfrowej,
- 38) Wypadki przy pracy,
- 39) Cyberbezpieczeństwo,
- 40) Kultura Bezpieczeństwa,
- 41) Rozliczanie i weryfikacja rekompensaty z tytułu świadczenia UOIG w transporcie publicznym,
- 42) Szkolenie z zakresu zabezpieczenia antykorozyjnego,
- 43) Ochrona danych osobowych, RODO.

Wybrane szkolenia organizowane w Spółce podlegały opiniowaniu przez uczestników. Badania oceny szkoleń przeprowadzał Ośrodek Szkolenia i Egzaminowania oraz poszczególni wykonawcy szkoleń, przedstawiając także dalsze rekomendacje oraz propozycje działań rozwojowych.

SKMO przeprowadził badanie opinii w ramach szkoleń:

- 1) Podstawy prawne i psychologiczne w pracy kontrolera biletów,
- 2) Komunikacja i współpraca zespołów dyspozytorów trakcyjnych i liniowych,

Raporty poszkoleniowe firm szkoleniowej przygotowane na życzenie Spółki dotyczyły szkoleń:

- 1) Obsługa klienta -
- 2) Corel Draw poziom zaawansowany – ogólna ocena szkolenia – najwyższa w skali 5.
- 3) Program Rozwojowy Trening Kompetencji Menadżerskich - ocena ogólna szkolenia jest dobra i wynosi w skali 5 stopniowej wynosi 4,30.

i stanowią odrębną dokumentację zrealizowanych szkoleń.

1. Szkolenie „Podstawy prawne i psychologiczne w pracy kontrolera biletów” 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 dobra i wyniosła – 4,68 w skali 5-cio stopniowej.

Oceny poszczególnych kryteriów oceny wyniosły:

Ocena procesu szkolenia	4,7
Ocena prowadzących zajęcia (3 wykładowców)	4,58
Ocena materiałów szkoleniowych i pomocy dydaktycznych	4,51
Ocena organizacji szkolenia	4,93

2. Szkolenie „Komunikacja i współpraca zespołów dyspozytorów trakcyjnych i liniowych”.  
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 i wyniosła - 4,82 w skali 5-cio stopniowej.

Oceny poszczególnych kryteriów oceny wyniosły:

Ocena procesu szkolenia	4,76
Ocena prowadzących zajęcia (3 wykładowców)	4,92
Ocena materiałów szkoleniowych i pomocy dydaktycznych	4,62
Ocena organizacji szkolenia	5

### III. Egzamin

W 2019 Ośrodek Szkolenia i Egzaminowania zorganizował ogółem 13 egzaminów, w których udział brały 22 osoby. Szczegółowe informacje nt. egzaminów przedstawia tabela nr 1.

Tab.1.

Lp.	Rodzaj egzaminu	Liczba egzaminów	Liczba uczestników	Uwagi
1.	Egzamin kwalifikacyjny na stanowisko referenta handlowo-przewozowego (kasjer biletów)	3	8	
2.	Egzamin kwalifikacyjny na stanowisko kontroler biletów	5	7	
3.	Egzamin weryfikacyjny – kierownik pociągu	2	4	
4.	Egzamin końcowy na ajenta biletowego - agencyjnego	2	2	
5.	Egzamin kwalifikacyjny na stanowisko kontroler kasowy	1	1	
	Razem	<b>13</b>	<b>22</b>	



#### IV. Sprawdziany wiedzy i umiejętności

W 2019 Ośrodek Szkolenia i Egzaminowania zorganizował 11 sprawdzianów wiedzy i umiejętności (dla maszynistów posiadających świadectwo maszynisty), w których udział brało 51 osób. 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	7	40	
3.	Sprawdzian wiedzy i umiejętności po rozszerzeniu świadectwa maszynisty o typ pojazdu kolejowego	1	8	
4.	Sprawdzian wiedzy i umiejętności po zmianie pracodawcy	1	1	
	Razem	<b>11</b>	<b>51</b>	

