



**Ośrodek Szkolenia i Egzaminowania**

SKMO.146.1.22

**Raport nt. funkcjonowania  
Wewnętrznego Systemu  
Zapewnienia Jakości Kształcenia (WSZJK)  
w PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.  
w 2021r.**

---

Gdynia, styczeń 2022



## Wprowadzenie

Raport prezentuje informacje związane z prowadzeniem Wewnętrznego Systemu Zapewnienia Jakości Kształcenia (WSZJK) w ramach działalności szkoleniowej Ośrodka Szkolenia i Egzaminowania PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. Zawarto w nim informacje dotyczące realizacji procesów WSZJK oraz wyniki oceny wybranych szkoleń realizowanych w 2021.

Rok 2021 z uwagi na trwającą pandemię koronawirusa Covid-19 był drugim z rzędu trudnym rokiem dla organizacji i realizacji działań szkoleniowych, zarówno przez działalność Ośrodka Szkolenia i Egzaminowania, jak i zewnętrznych firm szkoleniowych.

Z uwagi na znaczne zagrożenie zakażeniem Covid-19 w ciągu 2021 roku plany szkoleń ulegały zmianom, w tym część szkoleń stacjonarnych (np. pouczeń okresowych) zostało odwołanych lub zostały przesunięte na inny termin.

Sytuacja pandemii i ograniczeń związanych z zachowaniem właściwego dystansu społecznego, stosowanie zasad sanitarnych, w tym ograniczeń dotyczących liczby osób przebywających w jednym pomieszczeniu spowodowały zmiany w organizacji szkoleń. W przypadku pouczeń okresowych dla poszczególnych stanowisk służbowych polegało to m.in. na tworzeniu małych grup uczestników (do 12 os.) i wydłużeniu harmonogramu ich realizacji z 10 na 13 dni (zwiększono liczbę grup uczestników).

Sytuacja pandemii wpłynęła na zwiększenie w omawianym okresie (w porównaniu do 2020) liczby szkoleń prowadzonych w formule on-line i tym samym objęła większą liczbę uczestników korzystających z tej formy nauki.

Łącznie w 2021 r Ośrodek Szkolenia i Egzaminowania zorganizował (przeprowadził lub zlecił ich wykonanie) **122** szkoleń (bez pouczeń okresowych) dla łącznej liczby **849** uczestników. W pouczeniach okresowych organizowanych w formie stacjonarnej udział wzięło 1147 uczestników.

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 2021.

### I. Planowanie procesu kształcenia

W 2021 kontynuowano działania szkoleniowe w oparciu o opracowany:

- plan szkoleń Spółki na 2021 (na podstawie badania potrzeb komórek organizacyjnych) oraz
- Roczny Plan Pouczeń Okresowych na 2021 dla stanowisk związanych bezpośrednio z prowadzeniem i bezpieczeństwem ruchu kolejowego oraz pozostałych stanowisk w PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o.

1. W ramach planowania procesu kształcenia:

Podjęto działania w zakresie organizowania nowych kursów.

W 2021 organizowano nowe szkolenia tematyczne związane z zaistniałymi nowymi potrzebami w Spółce oraz w związku z wejściem w życie nowych przepisów:

- a) *Rozszerzenie uprawnień określonych w świadectwie maszynisty z zakresie znajomości typu pojazdu (SA 134),*
- b) *Poziom utrzymanie P1 autobusu szynowego SA 134,*
- c) *Kurs kwalifikacyjny na stanowisko „Dyżurny ruchu”- planowane zakończenie kursu w I. 2022,*

- d) *Kurs kwalifikacyjny na stanowisko „Toromistrz”,*
- e) *Kurs kwalifikacyjny na stanowisko „Rewident taboru”,*
- f) *Kurs podstawowy na funkcjonariusza SOK,*
- g) *Eksplatacja urządzeń z grupy 2, obsługa kotłów wodnych na paliwa płynne o mocy powyżej 50 kW wraz z urządzeniami pomocniczymi,*
- h) *Operator wózków jezdniowych naładownych platformowych,*
- i) *Obsługa i konserwacja urządzeń SHP, CA i RS zamontowanych na pojazdach trakcyjnych,*
- j) *Szkolenie na stanowisko „Hakowy”,*
- k) *Eco-driving,*
- l) *Podnoszenie kultury bezpieczeństwa i higieny pracy w dziale produkcji,*
- m) *Zamówienia publiczne w nowym prawie PZP,*
- n) *Telefoniczna obsługa klienta,*
- o) *Szkolenie teoretyczne i praktyczne w zakresie badania hydrantów zewnętrznych i wewnętrznych,*
- p) *Szkolenie certyfikacyjne IPC -J-STD-001 (CIS) wymagania dla lutowanych zespołów elektrycznych i elektronicznych,*
- q) *Audytor SMS i MMS,*
- r) *Warsztaty doskonalące dla członków zespołu oceny ryzyka,*
- s) *Zmiany w prawie pracy - rozliczanie czasu pracy, postoje, godziny nadliczbowe w dobie Covid-19,*
- t) *Ustawa o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych - WCAG 2.1.,*
- u) *Podpis elektroniczny,*
- v) *EPUAP 2 w praktyce,*
- w) *Skuteczny windyikator,*
- x) *Zakładowy Fundusz Świadczeń Socjalnych 2021,*
- y) *Nowa ustawa o otwartych danych*
- z) *Szkolenie dla członków komisji antymobbingowych,*
- aa) *Microsoft Office Excel – zarządzanie projektami,*
- bb) *Rządowy Program Polski Ład – zmiany dla pracodawców,*
- cc) *Spółeczny Inspektor Pracy,*
- dd) *Szkolenie Inspektorów Ochrony P.POŻ.*
- ee) *Akredytacja bezpieczeństwa teleinformatycznego systemów przeznaczonych do przetwarzania informacji niejawnych.*

## **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.**

W 2021 przeprowadzono aktualizację zapisów Regulaminu Ośrodka Szkolenia i Egzaminowania PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. (Aneks nr 7 do Regulaminu), w którym m.in. znalazły się zapisy dotyczące:

- 1) możliwości prowadzenia szkoleń w formie zdalnej z podaniem wymagań dla tej formy szkolenia,
- 2) zasad szkolenia maszynistów z użyciem symulatora pojazdu kolejowego,
- 3) zmian w trybie przeprowadzania sprawdzianu wiedzy i umiejętności maszynistów w części testu teoretycznego.

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

W 2021 Ośrodek na bieżąco monitorował oferty zewnętrznych firm szkoleniowych. Dokonywano rozeznania rynku pod kątem realizacji potrzeb szkolenia Spółki. Informacje te są 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 rozwiązań 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 2021 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 2020 r.,
- d) za pośrednictwem elektronicznej skrzynki pocztowej Ośrodka [osrodekszkolenia@skm.pkp.pl](mailto:osrodekszkolenia@skm.pkp.pl) prowadzona jest komunikacja email z klientami indywidualnymi, instytucjami i firmami zainteresowanymi ofertą i współpracą z Ośrodkiem.

## 3. Aktualizacja wewnętrznych programów szkoleń.

W 2021 z udziałem wewnętrznych specjalistów przeprowadzono przegląd treści i zagadnień objętych programem szkolenia dla dwóch stanowisk bezpośrednio związanych z prowadzeniem i bezpieczeństwem ruchu kolejowego:

- 1) na stanowisko dyżurnego ruchu,
- 2) na stanowisko kierownika pociągu pasażerskiego i towarowego.

Po aktualizacji treści szkoleniowych oba programy zostały przyjęte do wdrożenia w Spółce na podstawie Uchwał podjętych przez Zarząd PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o. (odpowiednio Uchwała nr 221/2021 oraz Uchwała nr 270/2021).

## 4. 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 2021 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,
- 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 2021 w związku z ograniczeniami dotyczącymi pandemii Covid-19 zarówno liczba szkoleń oraz liczba ogólna uczestników było ok. 50 % niższa niż w roku poprzednim. W 2021 r zorganizowano łącznie:

- a) 15 grup stacjonarnych szkoleń okresowych BHP dla pracowników na stanowiskach robotniczych i kierujących pracownikami (186 uczestników),
- b) 12 szkoleń w trybie on-line (79 uczestników) na stanowiskach administracyjnych i kierujących pracownikami (usługa zlecona),

Łącznie w 2021 w 27 szkoleniach z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy udział wzięło: 265 osób.

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 zrealizowanych stacjonarnie (w dniach: 08.10, 08.12 oraz 09.12) przeprowadzono ankietę na zakończenie szkolenia, gdzie łączna liczba respondentów wynosiła 40 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 wysoka i wyniosła: 4,63 na skali 5 stopniowej.

Oceny poszczególnych kryteriów wyniosły:

Ocena procesu szkolenia	4,58
Ocena prowadzących zajęcia	4,66
Ocena materiałów szkoleniowych i pomocy dydaktycznych	4,61
Ocena organizacji szkolenia	4,69

## B. Szkolenie bhp dla osób kierujących pracownikami.

Dla celów ewaluacji poddano ocenie szkolenie, w którym udział brało 14 pracowników.

Szkolenie obejmuje 18 godzin zajęć.

Ocena ogólna szkolenia jest bardzo dobra, wyniosła - 4,86 w skali 5-cio stopniowej.

Oceny poszczególnych kryteriów wyniosły:

Ocena procesu szkolenia	4,9
Ocena prowadzących zajęcia	4,89
Ocena materiałów szkoleniowych i pomocy dydaktycznych	4,74
Ocena organizacji szkolenia	4,92

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 2021 roku w tej formie doskonalenia uczestniczyło 99 % czynnych, zatrudnionych w Spółce maszynistów.

W 2021 prowadzono ewaluację szkolenia. Dedykowana, anonimowa ankieta dla uczestników szkolenia na symulatorze 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.

Przeanalizowano 41 otrzymanych zwrotnie ankiet.

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

Zbiorcze zestawienie ocen poszczególnych kryteriów

Doskonalenie umiejętności zawodowych	4,63
Atmosfera podczas szkolenia	4,78
Sposób prowadzenia szkolenia przez instruktora	4,80
Warunki lokalowe, wyposażenie szkoleniowe	3,63
Ogólna organizacja i przebieg szkolenia	4,73

Podsumowanie: ocena ogólna szkolenia: dobra - 4,51 na skali 5-cio stopniowej.

## II. Szkolenia doskonalące.

W 2021 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) m.in. w następujących zakresach:

- a) *Szkolenie dyżurnych ruchu na symulatorze,*
- b) *Warsztaty doskonalące dla członków zespołu oceny ryzyka w PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o.,*
- c) *Technika ruchu i sygnalizacja na sieci PKP,*
- d) *SEP,*
- e) *Szkolenie dla członków komisji kolejowych działających przy PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o.*
- f) *z zakresu ochrony danych osobowych,*
- g) *z zakresu prawa zamówień publicznych,*
- h) *specjalistyczne IT, Cyberbezpieczeństwo,*
- i) *zmiany w procesie inwestycyjnym,*
- j) *w zakresie windykacji,*
- k) *Gospodarka odpadami,*
- l) *Prawo budowlane w 2021,*
- m) *Konsultacje dla instruktorów i egzaminatorów Ośrodka Szkolenia i Egzaminowania,*
- n) *Zakładowy Fundusz Świadczeń Socjalnych,*
- o) *Zagadnienia związane z wdrożeniem Polskiego Ładu.*

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 (ankieta zał.nr 1).

Ośrodek Szkolenia i Egzaminowania przeprowadził badanie opinii w ramach szkoleń:

- 1) *Pouczenia okresowe na stanowisku: kierownik pociągu, dyżurny ruchu,*
- 2) *Excel Analiza Danych.*

### Pouczenia okresowe

1. Szkolenie wewnętrzne (pouczenia okresowe) dla stanowiska *kierownik pociągu*. Dla celów ewaluacji przeprowadzono ankietę w ramach pouczeń, które odbyło się w dniach 02-19.11.2021. Pouczenia oceniało 15 uczestników. Ocenie podlegało sześć bloków tematycznych prowadzonych przez wykładowców Spółki:

- 1) *zagadnienia handlowe (m.in.: taryfy, ulgi, odprawa podróżnych),*
- 2) *zagadnienia radiołączności,*
- 3) *technika ruchu i sygnalizacja,*
- 4) *zagadnienia eksploatacji i utrzymania pojazdów kolejowych,*
- 5) *system Zarządzania Bezpieczeństwem.*

Narzędzie badawcze – ankieta anonimowa (wzór nr 1).

Ocena ogólna szkolenia jest bardzo dobra i wyniosła - 4,93 w skali 5-cio stopniowej.

Oceny poszczególnych kryteriów wyniosły:

Ocena procesu szkolenia	4,97
Ocena prowadzących zajęcia	4,94
Ocena materiałów szkoleniowych i pomocy dydaktycznych	4,91
Ocena organizacji szkolenia	4,92



## 2. Szkolenie wewnętrzne (pouczenia okresowe) dla stanowiska *automatyk*.

Dla celów ewaluacji przeprowadzono ankietę w ramach pouczeń, które odbyło się w dniach 11-14.11.2021. Pouczenia oceniali 10 uczestników. Ocenie podlegało 5 bloków tematycznych prowadzonych przez wykładowców Spółki:

- 1) automatyka kolejowa i srk,
- 2) automatyka kolejowa i srk w PKP PLK,
- 3) zagadnienia elektroenergetyki,
- 4) zagadnienia drogi kolejowej,
- 5) technika ruchu i sygnalizacja kolejowa.

Narzędzie badawcze – ankieta anonimowa (wzór nr 1.).

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

Oceny poszczególnych kryteriów wyniosły:

Ocena procesu szkolenia	4,92
Ocena prowadzących zajęcia	4,92
Ocena materiałów szkoleniowych i pomocy dydaktycznych	4,92
Ocena organizacji szkolenia	4,90

3. W ramach konsultacji z kierującymi komórkami organizacyjnymi oraz uwzględniając uwagi uczestników pouczeń okresowych, które odbywały się 2021 dokonano zmiany w Planie Pouczeń Okresowych dla stanowiska *dyżurny ruchu* na 2022 wprowadzając zmianę polegającą na zaplanowaniu 6 godzin zajęć praktycznych (w terenie), zamiennie do zajęć na symulatorze urządzeń sterowania ruchem kolejowym i łączności, które od 2022 będą się odbywały raz na 2 lata.

## Zewnętrzne szkolenia stacjonarne

Spośród szkoleń przeprowadzonych na zlecenie Spółki przez wykonawców zewnętrznych ocenie podlegały:

**1) szkolenie Excel Analiza Danych**, w ramach którego firma szkoleniowa stosowała własną ankietę.

Oceny w skali: 1 ocena najniższa, 6 ocena najwyższa.

Liczba ankietowanych - 6 osób.

Średnia ogólna ocena szkolenia: bardzo dobrze

Przygotowanie merytoryczne trenera	6,0
Sposób prowadzenia zajęć przez trenera	5,8
Materiały szkoleniowe	5,8
Praktyczna przydatność w pracy	5,5
Organizacja szkolenia (sala, kawa, lunch)	5,6

## 2) szkolenie certyfikacyjne IPC-J-STD-001 (CIS) Wymagania dla lutowanych zespołów elektrycznych i elektronicznych.

Liczba uczestników/ankietowanych – 3 osoby.

Skala ocen: 5-cio stopniowa od 1 bardzo słabo do 5 bardzo dobrze. Ankieta badawcza – zał. nr 1.

Ogólna ocena szkolenia: bardzo dobrze.

Oceny zbiorcze poszczególnych kryteriów wyniosły:

Ocena procesu szkolenia	5
Ocena prowadzących zajęcia	5
Ocena materiałów szkoleniowych i pomocy dydaktycznych	5
Ocena organizacji szkolenia	5

### Szkolenia realizowane w formie zdalnej.

W 2021 następował dalszy wzrost liczby szkoleń realizowanych w formie zdalnej. W ubiegłym roku pracownicy Spółki uczestniczyli w 53 szkoleniach prowadzonych przez firmy zewnętrzne w trybie on-line. Łącznie brało w nich udział 122 uczestników. W 2020 było to odpowiednio: 32 szkolenia, 81 uczestników. W większości, w szkoleniach organizowanych w tej formie uczestniczyły pojedyncze osoby. Zwrotnie Ośrodek otrzymał 29 ankiet uczestników po ukończeniu szkolenia.

W ogólnej ocenie uczestników szkolenia on-line cieszą się dobrą opinią. Oceny wahają się w przedziale pkt. od 4,33 do 4,71.

Ocenię podlegały szkolenia:

*Szkolenie Inspektorów Ochrony Przeciwpożarowej.*

*Czas pracy - praktyczny warsztat z planowania i rozliczania czasu pracy.*

*Bilans 2020 moduł VI Aspekty podatkowe związane z zamknięciem ksiąg rachunkowych.*

*Nowe prawo budowlane 2021. Kluczowe zmiany i ich konsekwencje w praktyce. I etap cyfryzacji.*

*Ustawa o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.*

*Pozyskanie decyzji środowiskowych po zmianie przepisów – aspekty prawne i proceduralne.*

*Podpis elektroniczny w administracji publicznej – rodzaje, różnice, możliwości wykorzystania, problemy prawne.*

*Błędy i porażki windykacji.*

*Wskaźniki windykacyjne – jak dobrze mierzyć działania odzyskujące należności.*

*Telefoniczna obsługa klientów - trudne sytuacje, radzenie sobie ze stresem i agresją, asertywność.*

*Excel w dziale personalnym.*

*Szkolenie dla Społecznych Inspektorów Pracy.*

*Zmiany w czasie pracy w dobie COVID-19.*

*Szkolenie dla pełnomocników ds. ochrony informacji niejawnych.*

Uczestnicy byli proszeni o podanie zalet i wad zdalnej formy szkolenia z ich punktu widzenia i wskazywali na wady i zalety podobnie jak w roku poprzednim tj.:

Zalety:

- odbycie szkolenia w komfortowych warunkach niezależnie od poziomu organizacji szkolenia,
- 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,
- 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 odbyłoby 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. Egzaminy

W 2021 Ośrodek Szkolenia i Egzaminowania zorganizował ogółem 17 egzaminów przed komisjami egzaminacyjnymi działającymi przy PKP SKM, w których udział brało 69 pracowników. Szczegółowe informacje nt. egzaminów przedstawia tabela nr 1.

Tab.1.

Lp.	Rodzaj egzaminu	Liczba egzaminów	Liczba uczestników
1.	Egzamin kwalifikacyjny na stanowisko rewidenta taboru	1	1
2.	Egzamin kwalifikacyjny na stanowisko toromistrz	1	1
3.	Egzamin kwalifikacyjny na stanowisko kierownik pociągu gospodarczego i roboczego	1	1
4.	Egzamin weryfikacyjny na stanowisko kierownik pociągu pasażerskiego i towarowego	6	6
5.	Egzamin okresowy na stanowisko toromistrz	1	7
6.	Egzamin okresowy na stanowisko automatyk	2	16
7.	Egzamin okresowy na stanowisko kierownik pociągu pasażerskiego i towarowego	2	12

8.	Egzamin okresowy na stanowisko rewident taboru	3	25
<b>Razem</b>		<b>17</b>	<b>69</b>

#### IV. Sprawdziany wiedzy i umiejętności maszynistów

W 2021 Ośrodek Szkolenia i Egzaminowania zorganizował 18 sprawdzianów wiedzy i umiejętności (dla maszynistów posiadających świadectwo maszynisty), w których udział brały 82 osoby. Poniższa tabela przedstawia szczegółowe informacje nt. sprawdzianów.

Tab.2.

Lp.	Rodzaj sprawdzianu	Liczba sprawdzianów	Liczba uczestników
1.	Sprawdziany wiedzy i umiejętności weryfikacyjny	1	1
2.	Sprawdzian wiedzy i umiejętności okresowy	9	31
3.	Sprawdzian wiedzy i umiejętności po rozszerzeniu świadectwa maszynisty o typ pojazdu kolejowego.	7	49
4.	Sprawdzian wiedzy i umiejętności po rozszerzeniu świadectwa maszynisty w zakresie infrastruktury kolejowej.	1	1
<b>Razem</b>		<b>18</b>	<b>82</b>