

R A P O R T
Mierzenie jakości pracy:
OŚRODEK SZKOLENIA KIEROWCÓW „TAK”
Wrocław

Warszawa, maj 2007r.

1. ZAKRES BADANIA OŚRODKA

1.1. Mierzenie jakości pracy ośrodka przeprowadzono w dniu 8.05.2007r.

1.2. Celem mierzenia jakości było poznanie głównych wskaźników działania ośrodka.

1.3. Badanie wykonali:

- ▶ Aneta Wnuk
- ▶ Kamil Poławski

W siedzibie ośrodka przy ul. Legnickiej 57 we Wrocławiu

1.4. Zakres badania:

W czasie mierzenia jakości:

- ▶ odbyło się jedno spotkanie z personelem ośrodka, w czasie którego przedstawione zostały zasady i narzędzia mierzenia jakości oraz w trakcie którego pracownicy dydaktyczni wypełnili trzy rodzaje ankiet: „Ankieta dla instruktorów nauki jazdy”, „Doskonalenie zawodowe”, „Systemy motywujące” (łącznie 27 ankiet)
- ▶ słuchacze wypełnili ankietę „Ankieta dla słuchaczy” (łącznie 24 ankiety)
- ▶ w trakcie rozmowy z właścicielem ośrodka wypełniono kwestionariusz „Arkusze diagnostyczny OSK”
- ▶ zebrano dane dotyczące organizacji ośrodka, zatrudnionych pracowników dydaktycznych, bazy i finansów ośrodka
- ▶ dokonano przeglądu ośrodka oraz wykonano dokumentację fotograficzną

2. CHARAKTERYSTYKA OŚRODKA

Nazwa i adres ośrodka: Ośrodek Szkolenia Kierowców „TAK”, ul. Legnicka 57, 54-203 Wrocław

Nazwisko właściciela: Krzysztof Radwański

Zezwolenie wydane przez starostę:

Nr: 00130264

Data wydania: 7.06.2005 r.

Tel.: 071 350-06-45

Fax/email - / naukajazdy@tak.wroclaw.pl

Adres www: www.tak.wroclaw.pl

Gmina: Wrocław

Powiat: Wrocław

Województwo: dolnośląskie

Właściwe Starostwo: Urząd Miejski Wrocławia, ul. Gabrieli Zapolskiej 4, Wrocław

Komórka (osoba) sprawująca nadzór nad szkoleniem: Wydział Komunikacji

Uprawnienia do szkoleń: szkolenie kandydatów na kierowców Kat. A, B

Średnia liczba słuchaczy na jednym kursie: 20 osób

Liczba pracowników dydaktycznych: 12

Liczba pomieszczeń dydaktycznych: 2 (130m² w tym: pomieszczenie ze stanowiskami komputerowymi dla kursantów, sala wykładowa, pomieszczenie gospodarcze, przestronna toaleta) + plac manewrowy

Rodzaj własności: dzierżawa do końca 2007 roku. Od 2008 roku OSK zamierza przenieść swoją siedzibę do nowobudowanego kompleksu biurowo-mieszkalnego w okolicy

Liczba pojazdów szkoleniowych: 6 + 1 zastępczy

Kwalifikacje zatrudnionych pracowników dydaktycznych:

wykształcenie średnie – 5 osób

wykształcenie wyższe bez przygotowania pedagogicznego – 3 osoby

wykształcenie wyższe z przygotowaniem pedagogicznym – 6 osób

Staż pracy pracowników dydaktycznych:

1 rok – 2 osoby

2-5 lat – 3 osoby

6-10 lat – 2 osoby

11-15 lat – 1 osoba

16-20 lat – 1 osoba

3. MOCNE I SŁABE STRONY OŚRODKA

Do mocnych stron ośrodka można zaliczyć:

- ▶ posiadanie wizji rozwoju firmy
- ▶ posiadanie nowoczesnego taboru szkoleniowego
- ▶ usytuowanie OSK w dobrym punkcie miasta
- ▶ zatrudnienie kadry instruktorskiej z wykształceniem pedagogicznym
- ▶ miłą atmosferę
- ▶ zadowolenie pracowników z pracy w OSK
- ▶ hospitację zajęć prowadzonych przez instruktorów przez właściciela OSK
- ▶ stosowanie systemów motywujących pracowników do efektywniejszej pracy
- ▶ planowanie doskonalenia kadry instruktorskiej
- ▶ wewnętrzne doskonalenie kadry instruktorskiej
- ▶ uczestnictwo właściciela OSK w szkoleniach z zakresu organizacji i zarządzania

Problemy ośrodka to:

- ▶ niewystarczające dążenie kadry instruktorskiej do podnoszenia swoich kwalifikacji zawodowych – mała ilość studiów, szkoleń i kursów, w których brali udział

4. WYNIKI BADANIA JAKOŚCI PRACY OSK

4.1. Efekty kształcenia (wyniki egzaminów i poziom szkolenia)

Brak konkretnych danych na temat zdawalności kursantów z tego OSK na państwowych egzaminach. Według właściciela ośrodka większość egzaminatorów zwraca uwagę na bardzo rzetelne przygotowanie kursantów do ruchu drogowego, a ośrodek pod względem zdawalności zajmuje miejsca w pierwszej dziesiątce. W ośrodku analizowane są wyniki egzaminów. Każdy instruktor otrzymuje swoje wyniki; jeżeli nie są najlepsze to instruktorzy razem z kierownictwem ustalają strategię ich poprawy.

Większość kursantów (75%) rozpoczynających szkolenie w OSK kończy je w wyznaczonym terminie. W ośrodku istnieją sporadyczne przypadki przenoszenia się kursantów do innych ośrodków. Spowodowane jest to najczęściej sprawami pozaszkoleniowymi (np: rodzinnymi), jak również przedłużającymi się jazdami szkoleniowymi, których przyczyną jest duża liczba kursantów.

W ośrodku zawsze przeprowadzany jest egzamin wewnętrzny z przepisów (jest to egzamin dopuszczający do jazd szkoleniowych). Za pierwszym razem zdaje go od 80% do 100% kursantów.

4.2. Organizacja i przebieg szkolenia (proces dydaktyczny, atmosfera ośrodka)

Zajęcia z kursantami są planowane a terminy rozpoczęcia kursów określone są na cały rok z góry. Czas przewidziany na realizację zajęć jest wykorzystywany efektywnie. Kursanci mający trudności w nauce mogą liczyć na pomoc, wtedy przeprowadzane są tzw. zajęcia wyrównujące.

Osk prowadzi również zajęcia z udzielania pierwszej pomocy przedmedycznej, które kończą się zaliczeniem.

W ośrodku nie wypracowano systemu oceniania kursantów.

4.3. Zarządzanie (właściciel ośrodka, planowanie)

Pan Krzysztof Radwański posiada wykształcenie średnie. Pracuje od 35 lat, szkoleniem kierowców zajmuje się od 20 lat, a od 17 lat jest dyrektorem ośrodka.

Całe życie zawodowe właściciela związane było z samochodami: był kierowcą w wielu firmach, kontrolerem technicznym, dyspozytorem transportu lub mistrzem warsztatu samochodowego. Właściciel uczestniczył w szkoleniach z zakresu organizacji i zarządzania.

Według właściciela ośrodek ma opracowaną wizję i plan strategiczny na najbliższe 3 lata, czynniki jakie zostały w nim zawarte to uwarunkowania zewnętrzne związane z rynkiem (kursanci i inne ośrodki szkolenia – konkurencja) oraz zmiany mające na celu poprawę skuteczności i jakości szkolenia. Celem pracy ośrodka jest kształcenie kierowców dobrze przygotowanych do uczestniczenia w coraz trudniejszym ruchu drogowym w Polsce. W OSK opracowany został roczny plan pracy, który tworzy cały zespół razem z kierownictwem. Przewiduje on zmianę i unowocześnienie sprzętu komputerowego i sal wykładowych oraz opracowanie harmonogramu spotkań szkoleniowych z kadrą dydaktyczną. W ośrodku tworzone są harmonogramy posiedzeń personelu; nie przewiduje się natomiast harmonogramu hospitacji zajęć, ponieważ jak twierdzi właściciel, najskuteczniejsze są hospitacje niezaplanowane.

4.4. Kierowanie zespołem ludzi

Właściciel ośrodka woli zatrudniać młodą kadrę. Jego zdaniem jest ona bardziej podatna na kształtowanie odpowiedniej postawy do wykonywania pracy, jak i nabywania umiejętności właściwego jej wykorzystania.

Właściciel OSK ceni u instruktorów kulturę osobistą.

Wszyscy instruktorzy byli hospitowani w ostatnim roku, a wnioski z hospitacji pomagają ustalić słabe punkty w ich pracy.

Ocena instruktora wpływa na planowanie jego doskonalenia – i służy eliminowaniu ewentualnych

błędów podczas wykonywania pracy.

W ośrodku stosuje się systemy motywujące: finansowy i honorowy. Pracownicy uważają je za sprawiedliwe. Nie ma trybu wymierzania kar.

W ośrodku planowane jest doskonalenie instruktorów, odbywa się to poprzez częste spotkania i omawianie błędów oraz nowych przepisów. Plan doskonalenia jest realizowany. W ośrodku prowadzone jest również wewnętrzne doskonalenie kadry pedagogicznej. Polega ono na spotykaniu się i omawianiu nowych przepisów oraz sposobów kształcenia kierowców. W doskonaleniu tym wzięli udział wszyscy instruktorzy.

W ostatnim roku z pracy odeszło 4 instruktorów, głównie z powodów osobistych (jeden został egzaminatorem a pozostali znaleźli lepiej płatną pracę).

4.5. Nadzór pedagogiczny

Wewnętrzny system oceny ośrodka polega na analizie wyników zdawalności z WORD-ów. Na ich podstawie właściciel wraz z instruktorami stara się znaleźć receptę na podniesienie skuteczności i jakości szkolenia.

4.6. Informacja i promocja

Ośrodek posiada swój znak firmowy. Eksponuje go na zewnątrz budynku, na pojazdach szkoleniowych, w prasie, ulotkach oraz w internecie.

4.7. Baza i wyposażenie, Finanse

Ośrodek posiada pomieszczenia i wyposażenie odpowiednie do rodzaju prowadzonych szkoleń oraz zapewnia bezpieczeństwo podczas zajęć.

Ośrodek posiada 3 komputery wykorzystywane przez administrację, 7 komputerów dostępnych dla słuchaczy, 1 telewizor, 1 magnetowid, 1 rzutnik pisma, 1 faks, 1 kserograf oraz komputer służący do prezentacji podczas wykładów.

Całkowity koszt szkolenia kursanta na Kat. B wynosi 1100 zł i 1150 zł, a na Kat. A – 800 zł i 850 zł. Jest on porównywalny z kosztami tego typu w innych ośrodkach. Ośrodek nie jest zadłużony.

5. SZCZEGÓŁOWE WYNIKI BADANIA JAKOŚCI PRACY OŚRODKA

5.1. Ankieta dla słuchaczy

Ankiety wypełniło 14 kobiet i 10 mężczyzn. Ankietowani mieli od 18 do 34 lat. 12 osób (50,4%) miało wykształcenie średnie, 5 osób (21%) – wykształcenie wyższe i niepełne wyższe, a 2 osoby (8,4%) wykształcenie podstawowe.

Najwięcej słuchaczy wybrało ten ośrodek, z powodu bliskości miejsca zamieszkania (84%), 17 kursantów (71,4%) zdecydowało się na ten ośrodek, gdyż polecili go im znajomi. 3 osoby (12,6%) skłoniła do tego reklama.

Wszyscy kursanci są zadowoleni ze swojej placówki i poleciliby ją przyszłym słuchaczom.

Dla większości słuchaczy (16 osób – 67,2%) wszystkie zajęcia są interesujące. Dla 7 osób (29,4%) większość zajęć jest interesująca. 1 osoba uważa, że tylko niektóre zajęcia są interesujące.

17 kursantów (71,4%) uważa, że są sprawiedliwie oceniani przez instruktorów. 7 osób – brak odpowiedzi.

96,6% słuchaczy jest świadomych swoich praw i obowiązków. 1 osoba – brak odpowiedzi.

Uczestnicy kursu rozumieją treści przekazywane na zajęciach. 1 osoba – brak odpowiedzi.

Zdaniem słuchaczy, wykładowcy w czasie zajęć teoretycznych korzystają z: komputera i pomocy audiowizualnych – tak twierdzi 21 osób (88,2%), materiałów źródłowych – 19 osób (79,8%), podręczników – 18 osób (75,6%) oraz z rzutnika (54,6%).

Praktyczna nauka jazdy nie sprawia trudności ankietowanym kursantom (1 osoba – brak odpowiedzi). Uważają, że czas przeznaczony na praktyczną naukę jazdy jest wykorzystywany efektywnie – 1 osoba jest zdania, że tracony jest na zbędne czynności. Mimo to, 4 osoby (16,8%) zamierzają w przyszłości pobierać dodatkowe jazdy.

Według ankietowanych kursantów ośrodek przygotował ich do bezpiecznego kierowania pojazdem w ruchu drogowym. 1 osoba uważa, że tylko do zdania egzaminu państwowego.

Większość słuchaczy uważa swoje kontakty z instruktorem za dobre i poleciliby ten ośrodek innym kursantom. 1 osoba jest przeciwnego zdania.

Większość słuchaczy uważa, że placówka: jest dobrze zorganizowana, panuje w niej miła atmosfera, instruktorzy są życzliwi i pomocni, a także są dobrze przygotowani do wykonywanej pracy i prowadzą ciekawe zajęcia. 1 osoba jest zdania, że instruktorzy nie mają czasu dla kursantów, są zbyt surowi lub zbyt swobodni w kontaktach z kursantami, ośrodek jest źle wyposażony a zajęcia prowadzone są nieciekawie.

W dodatkowych uwagach o placówce kursanci zwracają uwagę na to, że instruktor opisuje sytuację z własnego doświadczenia i podaje praktyczne uwagi, które obrazują kursantom wiadomości teoretyczne. Interesujące są również zajęcia z ratownikiem drogowym. Treści przekazywane są w bardzo czytelny sposób, a wykładowca cierpliwie i w pełni odpowiada na zadawane mu pytania.

5.2. Ankieta dla pracowników dydaktycznych

W ankiecie brało udział 9 osób – 7 mężczyzn i 2 kobiety. Wśród ankietowanych wykształcenie wyższe miało 5 osób, a średnie 4 osoby.

Wszyscy ankietowani są zadowoleni ze swojej placówki, a relacje pomiędzy słuchaczami, wykładowcami a słuchaczami, wykładowcami oraz wykładowcami a właścicielem placówki oceniają jako bardzo dobre oraz dobre.

8 pracowników OSK (88%) uważa, że na ich zajęciach słuchacze są aktywni, 1 jest zdania (11%), że są bardzo aktywni.

Według 7 pracowników OSK (77%) kursanci znają swoje prawa i obowiązki; 2 osoby (22%) uważają, że znają tylko niektóre.

66% instruktorów jest zdania, że obowiązujący program szkolenia jest dostosowany do możliwości słuchaczy, 5 osób (55%) jest zdania że: treści programu umożliwiają osiągnięcie celów szkolenia, program szkolenia kładzie nacisk na zachowania i umiejętności, a nie tylko samą wiedzę, kursanci są zainteresowani nauką; 4 osoby są zdania że program szkolenia zmusza do stosowania aktywnych metod nauczania; 3 instruktorów (33%) uważa, że program szkolenia jest łatwy do realizacji.

Wszyscy wykładowcy są zdania, że placówka przygotowuje kursantów do bezpiecznego kierowania pojazdem (poprzez: dobór treści i form szkolenia, tłumaczenie popełnianych błędów, jazdę samochodem po terenie całego miasta oraz dobre przygotowanie teoretyczne połączone z praktyką); 4 osoby (44%) uważają, że ośrodek przygotowuje również do poruszania się po drogach Europy (poprzez: objaśnienie zasad oraz kultury jazdy jakie panują w innych krajach, właściwe przekazywanie teorii i dobre przygotowanie praktyczne).

4 instruktorów uważa, że ośrodek nie jest w stanie przygotować kursantów do poruszania się po drogach Europy, m.in. dlatego, że ośrodek nie ma możliwości szkolenia kierowców w warunkach prowadzenia pojazdów na drogach szybkiego ruchu i w warunkach górskich oraz że stan polskich dróg jest w złym stanie i nie umożliwia takiego przygotowania.

Przygotowanie do zajęć pracowników dydaktycznych polega na przemyśleniu treści i metod pracy ze słuchaczami (7 osób - 77%), 4 osoby (44%) twierdzą, że nie muszą się przygotowywać do zajęć, bo praktycznie wszystko znają na pamięć. 1 osoba (11%) przygotowuje szczegółowy konspekt do każdego zajęcia. Inne metody jakie stosują wykładowcy to: opracowane konspekty, zgromadzone niezbędne pomoce dydaktyczne i wyszukiwanie nowości w internecie. 1 instruktor uważa, że trudno jednoznacznie określić jakimi metodami się przygotowuje, gdyż przygotowanie do zajęć jest ustalone indywidualnie pod każdego kursanta w zależności od jego umiejętności i rozwijania zdobywanej wiedzy.

Wykładowcy najczęściej prowadzą zajęcia następującymi metodami:

Zajęcia teoretyczne:

- wykład – 4 osoby (44%)
- indywidualna praca słuchaczy – 4 osoby (44%)
- dyskusja – 4 osoby (44%)

3 osoby brak odpowiedzi.

Zajęcia praktyczne:

- pokaz – 6 osób (66%)
 - ćwiczenia – 7 osób (77%)
 - instruktaż – 6 osób (66%)
 - jazda z komentarzem – 7 osób (77%)
- 1 osoba brak odpowiedzi.

8 wykładowców (88%) ma wypracowane metody pracy z kursantami mającymi trudności w nauce, są to np: spokojne tłumaczenie oraz omawianie najczęściej popełnianych błędów, wielokrotne powtarzanie ćwiczeń, aż do opanowania; 1 osoba – nie ma takich metod.

77% wykładowców ocenia, że efektywnie wykorzystuje czas przeznaczony na zajęcia. 2 osoby – brak odpowiedzi.

Wykładowcy deklarują, że do realizacji zajęć wykorzystują:

- rzutnik pisma - 3 osoby (33%)
- pomoce audiowizualne – 4 osoby (44%)
- książki - 4 osoby (44%)
- teksty źródłowe – 5 osób (55%)
- plansze, makiety – 7 osób (77%)
- komputery – 3 osoby (33%)

8 instruktorów (88%) uważa, że pomoce znajdujące się w ośrodku są nowoczesne i w dobrym stanie. 1 osoba – brak odpowiedzi. Tyle samo wykładowców uważa, że pracownicy OSK pracują jak zgrany zespół, mający określony wspólny cel. 1 osoba – brak odpowiedzi.

6 wykładowców zna kryteria oceny przez właściciela ośrodka, 1 osoba ich nie zna, 1 zna tylko niektóre. 1 osoba – brak odpowiedzi.

W dodatkowych uwagach badani podkreślali potrzebę zwiększenia wysokości wynagrodzenia.

5.3. Ankieta dla pracowników dydaktycznych – doskonalenie zawodowe

W ankiecie brało udział 9 osób – 7 mężczyzn i 2 kobiety. 4 instruktorów pracujących w OSK ma wykształcenie średnie, 5 - wykształcenie wyższe.

Staż pracy badanych osób zawiera się w granicach 1-20 lat.

2 osoby pracują w ośrodku 1 rok; 5 – 2-5 lat; 2 – 6-10 lat.

Ostatnio pracownicy ośrodka uczestniczyli w następujących formach doskonalenia zawodowego: studia zaoczne, krótkie formy kursowe.

W ciągu ostatnich 2 lat jedynie trzech pracowników brało udział w doskonaleniu zawodowym -ukończyli magisterskie studia uzupełniające na Akademii Ekonomicznej, nabyło uprawnienia związane z ochroną LPG oraz kurs komputerowy.

5.4. Ankieta dla pracowników ośrodka – systemy motywujące

W badaniu brało udział 10 osób: 7 mężczyzn i 3 kobiety. 5 z wykształceniem wyższym i 5 z wykształceniem średnim.

Większość ankietowanych (90%) uważa, że przydzielone im zadania są zgodne z ich wiedzą i umiejętnościami. 1 osoba myśli podobnie.

Wszyscy mają poczucie, że odpowiadają za własną pracę, mogą wykazać się samodzielnością i inicjatywą.

Wszyscy wykładowcy uważają, że stosunki w ośrodku są przyjazne i bezpośrednie oraz, że mogą liczyć na pomoc i wsparcie kolegów.

9 osób (90%) jest zdania, że kontakty z właścicielem ośrodka są rzeczowe i pełne wzajemnego zrozumienia. 1 osoba (10%) uważa, że jest tak zazwyczaj.

90% uważa, że w ośrodku są dobre warunki pracy i właściwe wyposażenie. 1 osoba (10%) uważa, że jest tak zazwyczaj.

8 osób (80%) jest zdania, że przyznawane nagrody i awanse są sprawiedliwe, według znanych i akceptowanych kryteriów. 1 osoba (10%) uważa, że jest tak zazwyczaj. 1 osoba nie ma zdania na ten temat.

4 osoby (40%) uważają wynagrodzenie za pracę za satysfakcjonujące, tyle samo uważa, że jest tak zazwyczaj. 1 osoba nie ma zdania na ten temat, a 1 uważa że wynagrodzenie jest niezadowolające.

9 osób (90%) lubi swoją pracę w ośrodku i nie chce jej zmieniać. 1 osoba (10%) nie ma zdania na ten temat.

5.5. Ankieta dla właściciela ośrodka – ocena własnej działalności zawodowej

Według właściciela ośrodka jego stosunki z pracownikami układają się przeważnie dobrze.

Jego zdaniem pracownicy oceniają go pozytywnie; jeśli ma jakiś problem zawsze może liczyć na współpracę wykładowców.

Bardzo dobrze zgadza się z częścią wykładowców i interesuje się wynikami uzyskiwanymi na egzaminach przez absolwentów ośrodka.

Napięcia spowodowane pracą nie mają wpływu na życie prywatne właściciela ośrodka. Czuje się doceniany przez wykładowców.

Sądzi, że większość wykładowców ma do niego zaufanie. Jest zadowolony, że kieruje tym ośrodkiem i nie chciałby zmieniać zawodu.

Czuje się odpowiedzialny za wyniki absolwentów swojego ośrodka.

Uważa, że może liczyć na prawdziwe poparcie Ministerstwa Infrastruktury i organu prowadzącego oraz może liczyć na pomoc większości kolegów właścicieli/dyrektorów podobnych ośrodków.

Praca raczej go nie męczy i dla własnych dzieci wybrałby swój ośrodek.

Wysoko ocenia swoich wykładowców jako pedagogów i nie napotyka trudności we wprowadzaniu dyscypliny.

Jest zdania, że wykładowcy zatrudnieni w ośrodku mają motywację do pracy, a słuchacze raczej nie chcą otrzymać tylko zaświadczenia o ukończeniu szkolenia.

Rzadko organizuje zebrania z wykładowcami. Czuje się osobiście dotknięty, gdy ktoś krytykuje jego ośrodek.

Jest bardzo zadowolony, że jest właścicielem tego ośrodka, a praca wpływa na niego pozytywnie.

ZAŁĄCZNIK



Obecna siedziba Ośrodka Szkolenia Kierowców „TAK”





Właściciel wypełniający ankietę



Instruktorzy i kursanci wypełniający ankietę



Pojazdy szkoleniowe



Plac manewrowy



Sala wykładowa



Stanowiska komputerowe dla kursantów



Strona www ośrodka



Przyszła siedziba OSK TAK (w budowie)