

BWP1 – 072 – 05/2012

Warszawa, 23.01.2012 r.

1. NSZZ „Solidarność” MKK Nr 80 w „PKP Intercity” S.A.
2. Federacja Związków Zawodowych Pracowników PKP
3. Konfederacja Kolejowych Związków Zawodowych
4. Związek Zawodowy Pracowników Warsztatowych – Zarząd Krajowy
5. NSZZ „Solidarność 80” Krajowy Sekretariat Kolejarzy
6. Ogólnopolski Związek Zawodowy Pracowników Transportu – Rada Krajowa
7. Związek Zawodowy „Kontra” – Krajowa Sekcja Kolejarzy
8. Autonomiczne Związki Zawodowe Transportu Kolejowego – Rada Krajowa

Stacjonarni Państwo,

W nawiązaniu do pisma Nr BWP1 – 072 – 01/2012 zapraszam przedstawicieli Państwa organizacji na spotkanie w dniu 28 lutego 2012 roku, o godz. 12.00 w siedzibie Centrali, ul. Żelazna 59a w Warszawie (sala 614), którego celem będzie omówienie projektu „Regulaminu Weryfikacji Pracowników Drużyn Konduktorskich” w PKP Intercity S.A. (projekt dokumentu stanowi Załącznik nr 1 do niniejszego pisma).

Pozostaję z poważaniem,

DYREKTOR WYKONAWCZY

Ewa Boguszevska-Jaczevska



PROJEKT

**REGULAMIN WERYFIKACJI
PRACOWNIKÓW DRUŻYN KONDUKTORSKICH**

§ 1

Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa tryb, zakres i sposób przeprowadzania weryfikacji wiedzy, umiejętności i postaw pracowników zespołu drużyn konduktorskich.
2. Celem weryfikacji jest przydzielenie pracowników drużyn konduktorskich do obsługi pociągów w rozkładzie jazdy 2012/2013 do poszczególnych planów obsługi pociągów:
 - 1) I plan: pociągi międzynarodowe wszystkich kategorii,
 - 2) II plan: pociągi EIC i Ex,
 - 3) III plan: pociągi TLK i pozostałe,przy czym ze względów organizacyjnych i ekonomicznych pociągi zakwalifikowane do obsługi w planie niższym mogą zostać przydzielone pracownikom zakwalifikowanym do obsługi pociągów w planie wyższym.
3. W weryfikacji biorą udział wszyscy kierownicy pociągu i konduktorzy zatrudnieni w PKP Intercity.

§ 2

Etapy i kryteria weryfikacji

1. Weryfikacja zostanie przeprowadzona w dwóch etapach:
 - 1) Etap I - weryfikacja poziomu wiedzy zawodowej (test z zagadnień handlowych, ruchowych i wagonowych) oraz opinia o umiejętnościach i postawie pracownika wystawiona przez naczelnika sekcji lub jego zastępcę, która posłuży przy II etapie weryfikacji.
 - 2) Etap II – weryfikacja poziomu wiedzy zawodowej (test jw.), umiejętności odprawy i obsługi podróźnych, w tym stosowania Standardów Obsługi Klienta, oraz poziomu znajomości zadeklarowanego języka obcego.
2. Etap I:
 - 1) Weryfikacja poziomu wiedzy zawodowej z zakresu zagadnień handlowych, prowadzenia ruchu pociągów i obsługi urządzeń wagonowych, przeprowadzona zostanie w formie testu jednokrotnego wyboru zawierającego

PROJEKT

30 pytań (15 pytań z zagadnień handlowych, 9 pytań z zagadnień ruchowych i 6 pytań z zagadnień wagonowych), jako część pouczeń okresowych.

- 2) Czas przeznaczony na rozwiązanie testu wynosi 35 minut.
- 3) Ocena udzielonych odpowiedzi polega na przyznaniu punktów częściowych:
 - a) za każdą prawidłową odpowiedź - 1 pkt,
 - b) za brak odpowiedzi albo udzielenie odpowiedzi nieprawidłowej - 0 pkt,przy czym dokonanego wyboru nie można korygować – każda zmiana wariantu odpowiedzi traktowana będzie jak udzielenie odpowiedzi nieprawidłowej.
- 4) Warunkiem zaliczenia testu (uzyskania wyniku pozytywnego) jest otrzymanie co najmniej 2/3 możliwych do uzyskania punktów częściowych z każdego z zagadnień.
- 5) Opinia przełożonego (naczelnika sekcji lub jego zastępcy) wystawiana jest na arkuszu oceny przygotowanym przez Biuro Spraw Pracowniczych. Na opinię składa się ocena następujących obszarów:
 - a) jakość obsługi klientów - na podstawie pochwał i skarg klientów,
 - b) dyspozycyjność pracownika, w tym absencje chorobowe,
 - c) dbałość o wygląd zewnętrzny i higienę osobistą – zgodność ze Standardami Obsługi Klienta,
 - d) dodatkowe kwalifikacje (np. ukończone kursy przydatne w pracy, uczestnictwo w dodatkowych szkoleniach),
 - e) terminowość rozliczania się z uzyskanych wpływów oraz druków ścisłego zarachowania.

3. Etap II:

1) Etap II składa się z trzech części:

- a. testu wiedzy,
 - b. rozmowy z komisją weryfikacyjną,
 - c. sprawdzenia poziomu znajomości zadeklarowanego języka obcego.
- 2) Do II etapu weryfikacji zakwalifikowani zostają pracownicy, którzy uzyskali ocenę pozytywną z testu wiedzy w I etapie weryfikacji oraz są zatrudnieni na stanowisku kierownik pociągu lub konduktor w „PKP Intercity” S.A. przez okres co najmniej 12

PROJEKT

miesiący. Do II etapu weryfikacji nie przystępują pracownicy, którzy złożą pisemne oświadczenie o rezygnacji z udziału w kolejnym etapie weryfikacji. Złożenie oświadczenia przez pracownika jest równoważne ze zgodą pracownika na zatrudnienie w najniższym planie obsługi pociągów w danym zespole drużyn konduktorskich. Wzór oświadczenia stanowi załącznik do niniejszego regulaminu.

3) Test wiedzy:

- a. zawiera pytania z zagadnień handlowych, prowadzenia ruchu pociągów i obsługi urządzeń wagonowych, i przeprowadzany jest w formie testu jednokrotnego wyboru zawierającego 30 pytań (15 pytań z zagadnień handlowych, 9 pytań z zagadnień ruchowych i 6 pytań z zagadnień wagonowych).
- b. czas przeznaczony na rozwiązanie testu wynosi 30 minut.
- c. ocena udzielonych odpowiedzi polega na przyznaniu punktów częściowych:
 - za każdą prawidłową odpowiedź - 1 pkt,
 - za brak odpowiedzi albo udzielenie odpowiedzi nieprawidłowej - 0 pkt, przy czym dokonanego wyboru nie można korygować – każda zmiana wariantu odpowiedzi traktowana będzie jak udzielenie odpowiedzi nieprawidłowej.

4) Rozmowa z komisją weryfikacyjną:

- a. służy ocenie postawy pracownika oraz umiejętności odprawy i obsługi podróżnych, w tym stosowania Standardów Obsługi Klienta, na podstawie zaprezentowania przez pracownika propozycji rozwiązania typowych i nietypowych problemów, związanych z odprawą i obsługą podróżnych.
- b. ocenie zostaną poddane następujące kompetencje:
 - rozwiązanie zadania praktycznego, związanego z odprawą podróżnych i kontrolą dokumentów przewozu,
 - identyfikacja z firmą (reprezentowanie firmy w kontaktach z pasażerami, dbałość o wizerunek własny, kultura osobista),
 - obsługa klienta (zgodność zachowań ze Standardami Obsługi Klienta i dbałość o dobre relacje z klientem, szczególnie w sytuacjach trudnych, komunikatywność),
 - radzenie sobie ze stresem (opanowanie emocji w trudnych sytuacjach).
- c. Każda z powyższych kompetencji zostanie oceniona według następującej skali:

PROJEKT

- **1 pkt.** – brak przyswojenia kompetencji,
 - **2 pkt** – kompetencja przyswojona w stopniu podstawowym (pracownik wymaga aktywnego wsparcia zarówno w typowych i nietypowych sytuacjach),
 - **3 pkt.** – kompetencja przyswojona w stopniu dostatecznym/wystarczającym (pracownik samodzielnie radzi sobie w typowych sytuacjach, wymaga wsparcia w sytuacjach nietypowych),
 - **4 pkt** - kompetencja przyswojona w stopniu dobrym (pracownik samodzielnie radzi sobie w typowych i nietypowych sytuacjach),
 - **5 pkt.** – kompetencja przyswojona w stopniu bardzo dobrym (pracownik samodzielnie radzi sobie w typowych i nietypowych sytuacjach, problemy rozwiązuje w sposób wyróżniający).
- d. Z punktów przyznanych przez wszystkich członków komisji w ocenie danej kompetencji wyliczana jest średnia arytmetyczna, zaokrąglana do jednego miejsca po przecinku zgodnie z ogólną zasadą matematyczną. Punkty uzyskane w ten sposób z czterech ocenianych kompetencji podlegają sumowaniu i stanowią końcowy wynik punktowy rozmowy z komisją weryfikacyjną.

5) Weryfikacja znajomości języka obcego:

- a. przeprowadzona zostanie w formie konwersacji, dotyczącej odprawy i obsługi podróży;
- b. ocenie poddana zostanie umiejętność zrozumienia oraz udzielenia odpowiedzi na zadane pytania w językach: angielskim, niemieckim, rosyjskim, czeskim. Przed rozpoczęciem weryfikacji pracownik deklaruje znajomość nie więcej niż dwóch języków obcych. W przypadku zadeklarowania znajomości dwóch języków obcych, pracownik jest zobowiązany do wskazania, który z nich jest językiem podstawowym, a który językiem dodatkowym;
- c. skala oceny znajomości języka obcego zadeklarowanego jako podstawowy:
 - **1 pkt.** – poziom podstawowy (komunikatywny) – umiejętność zrozumienia typowych zwrotów, przy założeniu, że rozmówca mówi wolno i wyraźnie, oraz umiejętność komunikowania się przy użyciu prostych wyrażen i zdań dotyczących przedmiotowych zagadnień,

PROJEKT

- **2 pkt.** – poziom średniozaawansowany (dobry) – umiejętność swobodnego komunikowania się w typowych i nietypowych sytuacjach, umiejętność argumentowania,
 - **3 pkt.** – poziom zaawansowany (bardzo dobry) – umiejętność płynnego prowadzenia konwersacji i precyzyjnego formułowania opinii.
- d. skala oceny znajomości języka obcego zadeklarowanego jako dodatkowy:
- **0,5 pkt.** – poziom podstawowy (komunikatywny) – umiejętność zrozumienia typowych zwrotów, przy założeniu, że rozmówca mówi wolno i wyraźnie, oraz umiejętność komunikowania się przy użyciu prostych wyrażen i zdań dotyczących przedmiotowych zagadnień,
 - **1 pkt.** – poziom średniozaawansowany (dobry) – umiejętność swobodnego komunikowania się w typowych i nietypowych sytuacjach, umiejętność argumentowania,
 - **1,5 pkt.** – poziom zaawansowany (bardzo dobry) – umiejętność płynnego prowadzenia konwersacji i precyzyjnego formułowania opinii
- 6) Wynik II etapu weryfikacji stanowi suma punktów z całej oceny uzyskana przez pracownika.

§ 3

Organizacja weryfikacji

1. Weryfikacja poziomu wiedzy zawodowej w ramach I etapu weryfikacji przeprowadzana jest przez komisję w składzie:
 - a) instruktor handlowy – przewodniczący komisji,
 - b) instruktor ruchowy – członek komisji,
 - c) instruktor wagonowy – członek komisji,.

Testy wiedzy układane są przez poszczególnych instruktorów w zakresie swoich kompetencji.

2. Etap II weryfikacji przeprowadzany jest przez komisje weryfikacyjne działające na szczeblu Zakładów. Testy wiedzy układane są przez odpowiedzialnych merytorycznie pracowników Centrali Spółki.

W skład komisji wchodzi:

- a) Zastępca Dyrektora Zakładu ds. Handlowych – przewodniczący komisji,

PROJEKT

- b) dwóch instruktorów handlowych – członków komisji,
 - c) przedstawiciel Biura Audytu i Kontroli wyznaczony przez Dyrektora Biura – członek komisji,
 - d) przedstawiciel Biura Spraw Pracowniczych wyznaczony przez Dyrektora Biura – członek komisji.
3. Weryfikacja zostanie przeprowadzona w miastach - siedzibach Zakładów Spółki. Zmiana miejsca przeprowadzenia weryfikacji może nastąpić w uzasadnionych przypadkach, po akceptacji przewodniczącego komisji.
 4. Terminy przeprowadzania weryfikacji zostaną określone przez komisje weryfikacyjne.
 5. Po określeniu terminów weryfikacji, sekcje wskażą datę udziału pracowników w harmonogramie pracy drużyn konduktorskich. Do czasu pracy należy zaliczyć 8 godzin. W przypadku uczestnictwa w weryfikacji poza miejscem pracy określonym w umowie o pracę, zmiana robocza nie jest wliczana do ryczału za wyjazdy służbowe.
 6. Za przygotowanie miejsca weryfikacji i jej organizację odpowiedzialny jest przewodniczący komisji.
 7. Warunki lokalowe pomieszczenia, w którym przeprowadzana będzie weryfikacja, powinny uniemożliwiać uczestnikom porozumiewanie się przy wypełnianiu testów.
 8. Pracownicy powinni stawić się do weryfikacji w ubiorze identyfikacyjnym i wyposażeni w sposób umożliwiający podjęcie pracy przy obsłudze pociągu (bez terminala mobilnego).
 9. Pracownik, który w trakcie weryfikacji posługuje się niedozwolonymi pomocami, korzysta z pomocy innych osób lub udziela pomocy innym osobom, nie zalicza weryfikacji i zostaje usunięty z sali i nie podlega dalszej ocenie. Powyższe skutkuje zakwalifikowaniem pracownika do najniższego planu obsługi w macierzystym zespole drużyn konduktorskich.
 10. Po zakończeniu weryfikacji tworzony jest ranking pracowników Zakładu, w którym kryterium stanowi liczba uzyskanych punktów. Ranking tworzony jest oddzielnie dla kierowników pociągu i konduktorów.

§ 4

Zasady kwalifikacji pracowników do planów obsługi pociągów

1. Do I planu obsługi pociągów zostają zakwalifikowani pracownicy, w liczbie wynikającej z zapotrzebowania ustalonego na bazie przydziału pociągów, którzy w procesie weryfikacji uzyskali najwyższą liczbę punktów, zgodnie z rankingiem pracowników Zakładu.

PROJEKT

2. Do II planu obsługi pociągów zostają zakwalifikowani pracownicy, w liczbie wynikającej z zapotrzebowania ustalonego na bazie przydziału pociągów, zgodnie z rankingiem pracowników Zakładu. Spośród pracowników II planu z najwyższą punktacją wyznaczona zostanie rezerwa kadrowa do obsługi I planu, przy czym ich liczba stanowi 25% liczby pracowników wyznaczonych do obsługi I planu.
3. Pozostali pracownicy zakwalifikowani zostają do planu III, z tym że spośród pracowników III planu z najwyższą punktacją wyznaczona zostanie rezerwa kadrowa do obsługi II planu, przy czym liczba pracowników stanowiących rezerwę kadrową stanowi 25% liczby pracowników wyznaczonych do obsługi II planu.
4. Osoby spełniające warunki określone powyżej, zatrudnione w lokalizacjach, w których nie są obsługiwane pociągi z I i II planu, mogą ubiegać się o zmianę miejsca pracy w ramach macierzystego Zakładu.
5. W przypadku uzyskania przez pracowników w ocenie końcowej takiej samej liczby punktów, o kwalifikacji do określonego planu decyduje liczba punktów częściowych uzyskanych z testu w II etapie. Jeżeli liczba punktów częściowych uzyskanych z testu jest taka sama, to o kwalifikacji pracownika decyduje wynik rozmowy z komisją, a w następnej kolejności – opinia przełożonego.
6. Pracownik zakwalifikowany do obsługi I lub II planu, który zostanie ukarany karą porządkową, zostaje przesunięty do obsługi pociągów w niższym planie obsługi, przy czym nie może on w takim przypadku stanowić rezerwy kadrowej dla obsługi wyższego planu.

§ 5

Postanowienia końcowe

1. Z postanowieniami niniejszego regulaminu należy dowodnie zapoznać wszystkich pracowników drużyn konduktorskich.
2. Decyzje w sprawach nie ujętych w niniejszym regulaminie podejmuje przewodniczący komisji weryfikacyjnej.
3. Komisja weryfikacyjna zobowiązana jest do sporządzenia protokołu z przeprowadzonej weryfikacji.
4. O indywidualnych wynikach weryfikacji pracownicy są informowani po zakończeniu weryfikacji w danym Zakładzie. Każdy pracownik ma prawo wglądu we własny test wiedzy po zakończeniu weryfikacji w Zakładzie.

PROJEKT

5. Od wyniku I i II etapu weryfikacji pracownik może odwołać się do dyrektora macierzystego Zakładu.