



INSTYTUT TRANSPORTU SAMOCHODOWEGO
Centrum Bezpieczeństwa Ruchu Drogowego

R A P O R T
Mierzenie jakości pracy OSK:
ORZEŁ
Kraków

Warszawa, maj 2005r.

1. ZAKRES BADANIA OŚRODKA

1.1. Mierzenie jakości pracy ośrodka przeprowadzono w dniu 18.02.2005r.

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

1.3. Mierzenie jakości pracy ośrodka odbyło się zgodnie z procedurą opracowaną przez ITS bazującą na procedurze mierzenia jakości pracy szkół w ramach międzynarodowego programu TERM.

1.4. Badanie wykonał:

- Janusz Lupiński – przedstawiciel Rady Ośrodków Patronackich ITS

1.5. Zakres diagnozowania ośrodka:

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:
 - instruktorzy nauki jazdy wypełnili trzy rodzaje ankiet: „Ankieta dla instruktorów nauki jazdy”, „Doskonalenie zawodowe”, „Systemy motywujące”,
 - personel ośrodka wypełnił ankietę „Systemy motywujące”
- kursanci wypełnili „Ankiety dla kursantów” (łącznie 4 ankiety),
- w trakcie rozmowy z dyrektorem/kierownikiem/właścicielem ośrodka wypełniono „Arkusze diagnostyczny ośrodka”, „Ocenę własnej działalności zawodowej”
- zebrano dane dotyczące organizacji ośrodka (liczba kursantów), zatrudnionych instruktorów nauki jazdy (kwalifikacje, staż), bazy i finansów ośrodka.

2. CHARAKTERYSTYKA OŚRODKA

Nazwa ośrodka

Zezwolenie wydane przez starostę: nr data wydania

Nazwisko dyrektora/kierownika/właściciela

ADRES OŚRODKA

Ulica nr kod pocztowy

Miejscowość telefon

Gmina fax/ e-mail

Powiat adres www

Województwo

WŁAŚCIWE STAROSTWO

Nazwa

Adres

Komórka (osoba) sprawująca nadzór nad szkoleniem

CHARAKTERYSTYKA OŚRODKA

Uprawnienia do szkolenia w zakresie prawa jazdy kategorii

Liczba sal Liczba pojazdów szkoleniowych

Średnia liczba kursantów na jednym kursie

Liczba instruktorów (w przeliczeniu na pełne etaty)

Personel pomocniczy (w przeliczeniu na pełne etaty)

3. GŁÓWNE WYNIKI BADANIA JAKOŚCI PRACY OŚRODKA

I. Efekty kształcenia

I.1. Wyniki egzaminów

Brak danych o zdawalności na państwowych egzaminach na prawo jazdy. Nie wiadomo, jakie są efekty szkolenia w porównaniu z innymi ośrodkami działającymi na tym terenie.

I.2. Poziom szkolenia

Nie ma danych o analizowaniu wyników egzaminów. 20% kursantów rozpoczynających szkolenie w ośrodku kończy je w wyznaczonym terminie. 2,5% kursantów w ostatnim czasie przeniosło się do innego ośrodka z powodu przeprowadzki, odbioru prawa jazdy w innym regionie. W ośrodku przeprowadza się ankiety oceniające poziom szkolenia, testy z przerobionych tematów bieżących i egzamin wewnętrzny. 70% kursantów zdaje za pierwszym razem.

II. Organizacja i przebieg szkolenia

II.1. Proces dydaktyczny

Zajęcia w ośrodku są planowane. Czas zajęć wykorzystywany jest efektywnie w 100%. Kursanci mający trudności w nauce mogą liczyć na powtórzenie konkretnego wykładu za pomocą strony internetowej. W ośrodku opracowano system oceniania kursantów (kryteria jak na egzaminie państwowym). Kursanci znają kryteria oceny.

II.2. Atmosfera ośrodka

Wszyscy ankietowani kursanci są zadowoleni ze swojego ośrodka. Zajęcia są ciekawe dla słuchaczy. Większość kursantów uważa, że w tym OSK panuje miła atmosfera, instruktorzy są życzliwi, dobrze przygotowani i pomocni a ocena kursantów jest sprawiedliwa. Większość uczestników kursu poleciłoby ten ośrodek przyszłym kursantom. Pracownicy OSK, a także kierownik są zdania, że atmosfera w ośrodku jest dobra.

III. Zarządzanie

III.1. Dyrektor/kierownik/właściciel

Pan Konrad Jazgar szkoleniem kierowców zajmuje się od 9 lat. Jest właścicielem ośrodka Orzeł od 7 lat. Posiada wykształcenie średnie. Uczestniczył w szkoleniach z zakresu organizacji i zarządzania. Swoją pracę ocenia pozytywnie. Wg niego świadczy o tym ilość wyszkolonych kursantów.

III.2. Dokumentacja pedagogiczna ośrodka

Dokumentacja prowadzona jest na bieżąco, zgodnie z wymogami i odpowiednio zabezpieczona.

III.3. Planowanie

OSK ma opracowaną wizję i plan strategiczny na najbliższe 3 lata. Planuje rozwój, poprawę jakości szkolenia, uzyskanie certyfikatów. Zmiany te mają na celu poprawę jakości świadczonych usług. W ośrodku zostały opracowane roczne plany pracy. Tworzy je kierownik ośrodka konsultując się z kadrami. Plany te zawierają nowe programy szkoleń i analizę zdawalności. OSK posiada harmonogramy posiedzeń personelu oraz harmonogramy hospitacji zajęć.

III.4. Kierowanie zespołem ludzi

Większość instruktorów zatrudnionych w OSK ma wykształcenie średnie (70%), 20% posiada wykształcenie wyższe bez przygotowania pedagogicznego oraz 10% - wyższe z przygotowaniem pedagogicznym. 70% instruktorów w ośrodku pracuje 0-5 lat, a 30% - 6-10 lat. Podczas pracy w OSK, instruktorzy brali udział w różnych formach doskonalenia zawodowego, były to: studia zaoczne, dłuższe kursy oraz krótkie formy kursowe. W ostatnim roku z ośrodka odeszło 2 instruktorów: według kierownika ośrodka przestali spełniać warunki stawiane instruktorom w OSK Orzeł. W ośrodku są plany doskonalenia instruktorów nauki jazdy – uzyskanie certyfikatów dla instruktorów.

III.5. Nadzór pedagogiczny

W ośrodku istnieją systemy motywujące, kierownik OSK uważa, że zdobywanie dodatkowych umiejętności np. certyfikat, upoważnia do wyższego wynagrodzenia. Tryb wymierzania kar polega na upomnieniach, a w przypadku zniszczenia sprzętu ośrodka, pracownik ponosi odpowiedzialność finansową.

Zdaniem kierownika, OSK posiada wewnętrzny system oceny pracy instruktorów i według niego polega on na prowadzeniu hospitacji. W ostatnim roku wszyscy instruktorzy byli hospitowani.

III.6. Informacja i promocja

Ośrodek posiada swój znak firmowy. Ekspozuje go na samochodach szkoleniowych, budynku i w internecie.

III.7. Baza, wyposażenie ośrodka

OSK ma 2 sale wykładowe, 10 pojazdów szkoleniowych oraz pomieszczenie biurowe.

III.8. Finanse

Brak podanego kosztu szkolenia kursanta. Według kierownika OSK jest on porównywalny z cenami innych ośrodków. Ośrodek nie jest zadłużony.

MOCNE I SŁABE STRONY OŚRODKA

Do mocnych stron ośrodka można zaliczyć:

- zadowolenie pracowników OSK
- dobrą atmosferę
- posiadanie rocznych planów pracy
- posiadanie harmonogramów posiedzeń personelu ośrodka i hospitacji zajęć
- posiadanie wizji i planu strategicznego na najbliższe lata
- posiadanie planów doskonalenia instruktorów jazdy
- oferowanie pomocy dla osób z trudnościami w nauce
- wypracowany wewnętrzny system oceniania kursantów
- atrakcyjność prowadzonych przez wykładowców zajęć

Problemy ośrodka to:

- brak analizy wyników egzaminów państwowych
- mała ilość instruktorów z wykształceniem pedagogicznym
- brak lub źle podana strona www

4. SZCZEGÓŁOWE WYNIKI BADANIA JAKOŚCI PRACY OŚRODKA

- 4.1. Arkusz diagnostyczny ośrodka**
- 4.2. Analiza ankiety dla kursantów**
- 4.3. Analiza ankiety dla instruktorów (1)**
- 4.4. Analiza ankiety dla instruktorów (2)**
- 4.5. Analiza ankiety – systemy motywujące**
- 4.6. Analiza ankiety – ocena własnej działalności zawodowej**

4.1. ARKUSZ DIAGNOSTYCZNY OSK

I. KSZTAŁCENIE

1. Jakie wyniki osiągają kursanci na państwowych egzaminach na prawo jazdy?	-
2. Jakie są efekty szkolenia w porównaniu z innymi ośrodkami działającymi na tym terenie?	-
3. Czy w ośrodku analizowane są wyniki egzaminów? Jeśli tak, to w jaki sposób?	-
4. Jaki % kursantów rozpoczynających szkolenie w ośrodku kończy je w wyznaczonym terminie?	<input type="text" value="20%"/>
5. Jaki % kursantów przenosi się do innego ośrodka?	<input type="text" value="2,5%"/>
6. Z jakich powodów? Przeprowadzka, odbiór prawa jazdy w innym regionie.	
7. Czy ośrodek przeprowadza testy lub sprawdziany, mające na celu zbadanie poziomu szkolenia? Jeśli tak, to czego one dotyczą? Ankiety oceniające poziom szkolenia – testy, egzamin wewnętrzny. Testy z przerobionego tematu bieżącego.	
8. Jakie są ich wyniki? 70% zdaje pozytywnie za pierwszym razem.	

II. ORGANIZACJA I PRZEBIEG SZKOLENIA

1. Czy zajęcia są planowane? Tak.
2. Na ile efektywnie wykorzystywany jest czas zajęć? W 100%.
3. Czy kursanci mający trudności w nauce mogą liczyć na pomoc ośrodka? Jeśli tak, na czym ta pomoc polega? W ramach kursu kursanci powtarzają konkretne wykłady za pomocą strony internetowej.
4. Czy w ośrodku wypracowano system oceniania kursantów? Jeśli tak, to na czym ten system polega? Tak. Kryteria jak na egzaminie państwowym.
5. Czy kursanci znają kryteria oceny? Tak.

III. ZARZĄDZANIE

1. DYREKTOR/KIEROWNIK/WŁAŚCICIEL

Imiona	Konrad
Nazwisko	Jazgar
Wykształcenie	Średnie
Staż pracy ogółem	17
Staż pracy w szkoleniu kierowców	9
Staż pracy na stanowisku Dyrektora/kierownika OSK	7

Czy uczestniczył(a) Pan(i) w szkoleniach z zakresu organizacji i zarządzania?	
Tak	<input checked="" type="checkbox"/>
Nie	<input type="checkbox"/>
Proszę ocenić własną działalność zawodową. Rynek ocenia to pozytywnie, na co wskazuje ilość wyszkolonych kursantów.	

2. PLANOWANIE

2. 1. Czy ośrodek ma opracowaną wizję i plan strategiczny na najbliższe 3 lata? Tak.
2. 2. Jakie czynniki zostały uwzględnione w tym planie? Podniesienie jakości szkolenia, koszty, uzyskanie certyfikatów.
2. 3. Jaki jest kierunek tych zmian? Poprawa jakości szkolenia.
2. 4. Jak można krótko scharakteryzować wizję ośrodka? Poprawa jakości szkolenia.
2. 5. Czy w ośrodku opracowane zostały roczne plany pracy? Tak.
2. 6. Kto je tworzy? Kierownik OSK wraz z kadrą.
2. 7. Co zawiera roczny plan pracy? Nowe programy szkolenia
2. 8. Czy istnieją harmonogramy posiedzeń personelu ośrodka? Tak.
2. 9. Czy istnieją harmonogramy hospitacji zajęć przez dyrektora/kierownika/właściciela ośrodka? Tak.

3. KIEROWANIE ZESPOŁEM LUDZI

Kwalifikacje zatrudnionych instruktorów	Liczba instruktorów	Udział procentowy
• wykształcenie średnie	7	70%
• wykształcenie wyższe bez przygotowania pedagogicznego	2	20%
• wykształcenie wyższe z przygotowaniem pedagogicznym	1	10%
• inne	-	
Staż pracy instruktorów	Liczba instruktorów	Udział procentowy
• 0-5 lat	7	70%
• 6-10 lat	3	30%
• 11-15 lat	-	
• 16-20 lat	-	
• powyżej 20 lat	-	

3. 1. Instruktorzy nauki jazdy – ocenianie

3. 1. 1. Jakie są podstawy decyzji o zatrudnieniu instruktora w ośrodku? Rozmowa kwalifikacyjna, szkolenie w OSK, jazda próbna.
3. 1. 2. Jakie są metody oceny instruktorów? Statystyki zdawalności, ankiety oceny pracy kursantów.
3. 1. 3. Ilu instruktorów było hospitowanych w ostatnim roku? 10 osób.
3. 1. 4. Jakie są wnioski z hospitacji? Były uwagi, ale brak większych zastrzeżeń.
3. 1. 5. Czy ocena instruktora wpływa na planowanie jego doskonalenia? Jeśli tak, to w jaki sposób? Nie.

3. 2. Systemy motywujące

3. 2. 1. Jakie systemy motywujące stosuje dyrektor/właściciel/kierownik? Certyfikat, który upoważnia do wyższej stawki.
3. 2. 2. Czy pracownicy uważają je za sprawiedliwe? Tak.
3. 2. 3. Jaki jest tryb wymierzania kar? Upomnienie oraz odpowiedzialność materialna za sprzęt.

3.3. Doskonalenie instruktorów

3. 3. 1. Czy w ośrodku planowane jest doskonalenie instruktorów nauki jazdy? Jeśli tak, to w jaki sposób? Tak – certyfikaty, rozszerzenie uprawnień.
3. 3. 2. Czy plan doskonalenia instruktorów jest realizowany? Tak.
3. 3. 3. Czy w ośrodku prowadzone jest wewnętrzne doskonalenie kadry pedagogicznej? Jeśli tak, to w jaki sposób? Tak.
3. 3. 4. Ilu instruktorów brało udział w doskonaleniu w ostatnich latach? 2- certyfikaty, 4 podwyższyło kategorie prawa jazdy.
3. 3. 5. Czego dotyczyło doskonalenie? Certyfikacja personelu.

3. 4. Rotacja kadry pedagogicznej

3. 4. 1. Ilu pracowników odeszło z ośrodka w ostatnim roku?	-
- w tym instruktorów	2
3. 4. 2. Jaki to stanowi % ogółu zatrudnionych?	-
3. 4. 3. Jakie są przyczyny odejścia pracowników? Przestali spełniać warunki stawiane instruktorowi w firmie Orzeł.	

3. 5. Nadzór pedagogiczny

3. 5. 1. Czy istnieje wewnętrzny system oceny pracy ośrodka? Jeśli tak, to na czym on polega? Tak – pedagodzy prowadzili hospitacje.
3. 5. 2. W jaki sposób ośrodek wykorzystuje wnioski z wewnętrznych badań do planowania własnego rozwoju? OSK wyciąga wnioski i wprowadza je do swojej działalności.

3. 6. Informacja i promocja

3. 6. 1. Czy ośrodek ma swój znak firmowy? Tak.	
3. 6. 2. W jaki sposób go eksponuje? Na pojazdach, w internecie, na budynku..	
3. 6. 3. Czy ośrodek wydał:	
- folder	Tak
- informację	Tak
- inne. Jakie? Prasa.	

3. 7. Baza, wyposażenie ośrodka

Lokalizacja ośrodka	Blisko centrum.
Wielkość zajmowanej posesji/powierzchni użytkowej	
Własność hipoteka	50m ²
Dzierżawa	-
Placu manewrowego	800m ²
Sal wykładowych	2

3. 8. Pomieszczenia

Liczba sal wykładowych	2
Inne pomieszczenia. Jakie? Biuro.	

3. 9. Techniczne wyposażenie ośrodka

Komputery wykorzystywane przez administrację	2
Komputery dostępne dla uczniów	11
Telewizor	2
Magnetowid	2
Rzutnik pisma	-
Faks	2
Kserograf	1
Inne. Jakież?	Skaner.

3. 10. Finanse

Całkowity koszt szkolenia kursanta w ośrodku		
	tak	nie
Czy jest on porównywalny z kosztami tego typu w innych ośrodkach?	x	
Czy ośrodek jest zadłużony?		x

4.2. ANALIZA ANKIETY DLA KURSANTÓW

Ankiety wypełniło 4 kursantów, 1 mężczyzna i 3 kobiety w wieku 27 lat. 2 osoby – brak odpowiedzi. Wykształcenie średnie miała 1 osoba, niepełne wyższe - 2 osoby, wyższe – 2 osoby. 3 osoby miało zawód wyuczony.

- 100% kursantów wybrało ten ośrodek, gdyż polecił go im znajomi. 50% z powodu bliskości od miejsca zamieszkania.
- 100% kursantów jest zadowolonych ze swojego ośrodka.
- Dla 75% kursantów wszystkie zajęcia są interesujące lub większość zajęć jest ciekawa (25%).
- 100% kursantów uważa, że są sprawiedliwie oceniani przez instruktora.
- 75% kursantów zna swoje prawa i obowiązki, 25% - zna niektóre.
- 100% kursantów zna program kursu.
- 100% kursantów rozumienie treści przekazywane na zajęciach.
- W czasie zajęć teoretycznych instruktorzy najczęściej korzystają z komputera (75%), pomocy audiowizualnych (100%), z podręczników (25%), materiałów źródłowych (75%).
- 75% kursantów praktyczna nauka jazdy nie sprawia trudności. 25% ma trudności z jazdą praktyczną.
- Według 100% kursantów czas przeznaczony na praktyczną naukę jazdy jest wykorzystywany efektywnie.
- 50% kursantów nie zamierza pobierać dodatkowych jazd. 25% chce pobierać dodatkowe jazdy. 25% nie ma zdania na ten temat.
- Zdaniem 100% kursantów ośrodek przygotowuje ich do bezpiecznego kierowania pojazdem w ruchu drogowym.
- 100% kursantów pozytywnie oceniają swoje kontakty z instruktorem.
- 100% uczestników kursu poleciłoby ten ośrodek przyszłym kursantom.
- Zdaniem kursantów ośrodek jest dobrze zorganizowany (75%), panuje tu miła atmosfera (100%), a instruktorzy są życzliwi i pomocni (100%). Wg 100% instruktorzy są dobrze przygotowani i prowadzą ciekawe zajęcia, a ocena kursantów jest sprawiedliwa (75%).
- Dodatkowe uwagi kursantów o swoim ośrodku:
 - należy zmienić plan rozpisania jazd, są przerwy w kursach z tego powodu nawet do 4 tygodni

WYNIKI ANKIETY DLA KURSANTÓW

Pytanie 1. Dlaczego wybrał(a) Pan(i) właśnie ten ośrodek?

P.1.1. Ośrodek jest blisko mojego miejsca zamieszkania

P.1.2. Polecił mi go znajomi

P.1.3. Skłoniła mnie do tego reklama ośrodka

P.1.4. Inne. Jakie?

odpowiedź	Liczba odpowiedzi	% ogółu
1.1.	2	50%
1.2.	4	100%
1.3.	-	

Pytanie 2. Czy Pan(i) jest zadowolony(a) ze swojego ośrodka?

P.2.1 Tak

P.2.2. Nie

odpowiedź	Liczba odpowiedzi	% ogółu
2.1.	4	100%
2.2.	-	

Pytanie 3. Czy zajęcia są dla Pana(i) interesujące?

P.3.1. Właściwie wszystkie zajęcia są interesujące

P.3.2. Większość zajęć jest interesująca

P.3.3. Tylko niektóre zajęcia są dla mnie interesujące

P.3.4. Rzadko zajęcia są ciekawe

P.3.5. Najczęściej nudzę się na zajęciach

odpowiedź	Liczba odpowiedzi	% ogółu
3.1.	3	75%
3.2.	1	25%
3.3.	-	
3.4.	-	
3.5.	-	

Pytanie 4. Czy Pan(i) uważa, że jest sprawiedliwie oceniany(a) przez Instruktor(a)?

P.4.1. Tak

P.4.2. Nie

P.4.3. Tylko niekiedy

odpowiedź	Liczba odpowiedzi	% ogółu
4.1.	4	100%
4.2.	-	
4.3.	-	

Pytanie 5. Czy Pan(i) jako kursant zna swoje prawa i obowiązki?

P.5.1. Znam większość

P.5.2. Znam niektóre

P.5.3. Nie znam

P.5.4. Nigdy mnie to nie interesowało

odpowiedź	Liczba odpowiedzi	% ogółu
5.1.	3	75%
5.2.	1	25%
5.3.	-	
5.4.	-	

Pytanie 6. Czy zna Pan(i) program kursu?

P.6.1. Tak

P.6.2. Nie

odpowiedź	Liczba odpowiedzi	% ogółu
6.1.	4	100%
6.2.	-	

Pytanie 7. Czy rozumie Pan(i) treści przekazywane na zajęciach?

P.7.1. Tak

P.7.2. Nie

P.7.3. Tylko niektóre

odpowiedź	Liczba odpowiedzi	% ogółu
7.1.	4	100%
7.2.	-	
7.3.	-	

Pytanie 8. Z jakich pomocy korzysta instruktor w czasie zajęć teoretycznych?

P.8.1 Rzutnik

P.8.2. Pomoce audiowizualne

P.8.3.Podręczniki

P.8.4. Materiały źródłowe

P.8.5.Komputer

P.8.6.Inne.Jakie?

P.8.7.Nie korzysta z żadnych pomocy

odpowiedź	Liczba odpowiedzi	% ogółu
8.1.	-	
8.2.	4	100%
8.3.	1	25%
8.4.	3	75%
8.5.	3	75%
8.6.	-	
8.7.	-	

Pytanie 9. Czy praktyczna nauka jazdy sprawia Panu(i) dużą trudność?

P.9.1. Tak

P.9.2. Nie

odpowiedź	Liczba odpowiedzi	% ogółu
9.1.	1	25%
9.2.	3	75%

Pytanie 10. Jak ocenia Pan(i) efektywność wykorzystania czasu przeznaczanego na praktyczną naukę jazdy?

P.10.1. Jest wykorzystywany efektywnie

P.10.2. Jest tracony na zbędne czynności

odpowiedź	Liczba odpowiedzi	% ogółu
10.1.	4	100%
10.2.	-	

Pytanie 11. Czy zamierza Pan(i) pobierać dodatkowe jazdy?

P.11.1. Tak

P.11.2. Nie

odpowiedź	Liczba odpowiedzi	% ogółu
11.1.	2	50%
11.2.	1	25%

1 osoba – 25% - brak zdania

Pytanie 12. Czy Pan(i) zdaniem ośrodek przygotowuje Pana(ią) do bezpiecznego kierowania pojazdem w ruchu drogowym?

P.12.1. Tak

P.12.2. Nie

P.12.3. Tylko do zdania egzaminu państwowego na prawo jazdy

odpowiedź	Liczba odpowiedzi	% ogółu
12.1.	4	100%
12.2.	-	
12.3.	-	

Pytanie 13. Jak ocenia Pan(i) swoje kontakty z instruktorem?

P.13.1. Dobrze

P.13.2. Czasem złe, czasem dobre

P.13.3. Złe

odpowiedź	Liczba odpowiedzi	% ogółu
13.1.	4	100%
13.2.	-	
13.3.	-	

Pytanie 14. Czy polecił(a)by Pan(i) ten ośrodek przyszłym kursantom?

P.14.1. Tak

P.14.2. Nie

odpowiedź	Liczba odpowiedzi	% ogółu
14.1.	4	100%
14.2.	-	

Pytanie 15. Proszę wymienić zalety i wady Pan(i) ośrodka.

P.15.1. Ośrodek jest dobrze zorganizowany

P.15.2. W ośrodku panuje miła atmosfera

P.15.3. Instruktorzy są życzliwi i pomocni

P.15.4. Instruktorzy są dobrze przygotowani. Prowadzą ciekawe zajęcia

P.15.5. Ocena kursantów jest sprawdziwa

P.15.6. Instruktorzy nie mają czasu dla kursantów

P.15.7. Instruktorzy są zbyt surowi lub zbyt swobodni w kontaktach z kursantami

P.15.8. Ośrodek jest źle wyposażony a zajęcia prowadzone są nieciekawie

P.15.9. Jest jeszcze inaczej. Jak?

odpowiedź	Liczba odpowiedzi	% ogółu
15.1.	3	75%
15.2.	4	100%
15.3.	4	100%
15.4.	4	100%
15.5.	3	75%
15.6.	-	
15.7.	-	
15.8.	-	
15.9.	-	

Pytanie 16. Jeśli ma Pan(i) jeszcze jakieś uwagi o swoim ośrodku, to bardzo prosimy o ich podanie.

- należy zmienić plan rozpisania jazd, są przerwy w kursach z tego powodu nawet do 4 tygodni

4.3. ANALIZA ANKIETY DLA INSTRUKTORÓW NAUKI JAZDY(1)

Ankiety wypełniło 4 instruktorów – 3 mężczyzn i 1 kobieta; 3 z wykształceniem średnim, 1z wykształceniem wyższym.

1. 100% instruktorów jest zadowolonych z pracy w ośrodku.
2. Wg. instruktorów w ośrodku panuje przyjazna atmosfera – między kursantami: ocenia ją bardzo dobrze – 75%, dobrze 25%; między kursantami a instruktorami: ocenia ją bardzo dobrze 75%, dobrze – 25%; między instruktorami: ocenia ją bardzo dobrze 100%; między instruktorami a dyrektorem/kierownikiem/właścicielem ośrodka: ocenia ją bardzo dobrze 75%, dobrze – 25%.
3. 100% instruktorów uważa kursantów za aktywnych.
4. Zdaniem 75% instruktorów kursanci znają swoje prawa i obowiązki, 25% - tylko niektóre.
5. 100% instruktorów uważa, że treści programu szkolenia kandydatów na kierowców umożliwiają osiągnięcie celów szkolenia; 100% uważa, iż jest on dostosowany do możliwości kursantów; 100% twierdzi, że kładzie nacisk na zachowania i umiejętności, a nie tylko na samą wiedzę; 100% - że kursanci są zainteresowani uczeniem się; 100% zmusza do stosowania aktywnych metod nauczania, 50% - jest łatwy do realizacji przez instruktorów.
6. Wg. 100% instruktorów ośrodek przygotowuje kursantów do bezpiecznego kierowania pojazdem m.in. poprzez:
 - zwracanie uwagi na niebezpieczeństwa na drodze
7. 100% instruktorów jest zdania, że ośrodek przygotowuje kursantów do poruszania się po drogach zintegrowanej Europy. Zdaniem instruktorów OSK przygotowuje kursantów do poruszania się po drogach Europy poprzez:
 - podanie kursantom wszystkich możliwych skrzyżowań i sytuacji
8. 75% instruktorów przed zajęciami przygotowuje treści i metody prowadzenia swoich zajęć, 50% przygotowuje się tylko do niektórych zajęć jeśli mają czas, 25% przygotowuje konspekt do każdego zajęć, 25% jest zdania, że nie musi się przygotowywać do zajęć, wszystko zna na pamięć.
9. Zajęcia teoretyczne są prowadzone jako wykład (100%), dyskusja (100%), indywidualna praca kursantów (75%), praca w grupie (75%), gry dydaktyczne (25%). Zajęcia praktyczne to u: 100% - jazda z komentarzem, ćwiczenia, 75% instruktorów – instruktaż, pokaz.
10. 100% instruktorów ma wypracowane metody pracy z kursantami mającymi trudności w nauce m.in. są to:
 - indywidualny program dostosowany do kursanta
11. 100% instruktorów uważa, że wykorzystuje efektywnie czas przeznaczony na zajęcia.
12. Na zajęciach instruktorzy wykorzystują: pomoce audiowizualne (100%), komputery (75%), książki (75%), plansze, makiety (100%).
13. Zdaniem wszystkich instruktorów pomoce dydaktyczne w ośrodku są nowoczesne i w dobrym stanie.
14. Wg. 100% instruktorów pracownicy ośrodka są zgranym zespołem, mającym określony, wspólny cel.
15. 100% instruktorów zna kryteria swojej oceny przez dyrektora/kierownika/właściciela ośrodka.
16. Komentarze na temat tego OSK:
-

WYNIKI ANKIETY DLA INSTRUKTORÓW NAUKI JAZDY(1)

Pytanie 1. Czy jest Pan(i) zadowolony(a) z ośrodka, w którym Pan(i) pracuje?

P.1.1. Tak

P.1.2. Nie

odpowiedź	Liczba odpowiedzi	% ogółu
1.1.	4	100%
1.2.	-	

Pytanie 2. Jak Pan(i) ocenia relacje międzyludzkie w ośrodku?

P.2.1. Między kursantami

P.2.1.1. Złe

P.2.1.2. Dobre

P.2.1.3. Bardzo dobre

odpowiedź	Liczba odpowiedzi	% ogółu
2.1.1.	-	
2.1.2.	1	25%
2.1.3.	3	75%

P.2.2. Między instruktorami a kursantami

P.2.2.1. Złe

P.2.2.2. Dobre

P.2.2.3. Bardzo dobre

odpowiedź	Liczba odpowiedzi	% ogółu
2.2.1.	-	
2.2.2.	1	25%
2.2.3.	3	75%

P.2.3. Między instruktorami

P.2.3.1. Złe

P.2.3.2. Dobre

P.2.3.3. Bardzo dobre

odpowiedź	Liczba odpowiedzi	% ogółu
2.3.1.	-	
2.3.2.	-	
2.3.3.	4	100%

P.2.4. Między instruktorami a dyrektorem/kierownikiem/właścicielem ośrodka

P.2.4.1. Złe

P.2.4.2. Dobre

P.2.4.3. Bardzo dobre

odpowiedź	Liczba odpowiedzi	% ogółu
2.4.1.	-	
2.4.2.	1	25%
2.4.3.	3	75%

Pytanie 3. Jak ocenia Pan(i) aktywność kursantów na swoich zajęciach?

P.3.1. Są mało aktywni

P.3.2. Są aktywni

P.3.3. Są bardzo aktywni

odpowiedź	Liczba odpowiedzi	% ogółu
3.1.	-	
3.2.	-	
3.3.	4	100%

Pytanie 4. Czy Pan(i) zdaniem kursanci znają swoje prawa i obowiązki?

P.4.1. Tak

P.4.2. Nie

P.4.3. Tylko niektóre

P.4.4. Nie mam zdania

odpowiedź	Liczba odpowiedzi	% ogółu
4.1.	3	75%
4.2.	-	
4.3.	1	25%
4.4.	-	

Pytanie 5. Jak Pan(i) ocenia obowiązujący program szkolenia kandydatów na kierowców?

P.5.1. Treści programu umożliwiają osiągnięcie celów szkolenia

P.5.2. Jest dostosowany do możliwości kursantów

P.5.3. Kładzie nacisk na zachowania i umiejętności, a nie tylko na samą wiedzę

P.5.4. Kursanci są zainteresowani uczeniem się

P.5.5. Jest łatwy do realizacji przez instruktorów

P.5.6. Zmusza do stosowania aktywnych metod nauczania

P.5.7. Jeszcze inaczej. Jak?

odpowiedź	Liczba odpowiedzi	% ogółu
5.1.	4	100%
5.2.	4	100%
5.3.	4	100%
5.4.	4	100%
5.5.	2	50%
5.6.	4	100%

Pytanie 6. Czy Pana(i) zdaniem ośrodki przygotowuje kursantów do bezpiecznego kierowania pojazdem?

P.6.1. Tak

P.6.2. Nie

Jeśli tak, to w jaki sposób?

- zwracanie uwagi na niebezpieczeństwa na drodze

odpowiedź	Liczba odpowiedzi	% ogółu
6.1.	4	100%
6.2.	-	

Pytanie 7. Czy Pana(i) zdaniem ośrodki przygotowuje kursantów do poruszania się po drogach zintegrowanych Europy?

P.7.1. Tak

P.7.2. Nie

Jeśli tak, to w jaki sposób?

- podanie kursantom wszystkich możliwych skrzyżowań i sytuacji

odpowiedź	Liczba odpowiedzi	% ogółu
7.1.	4	100%
7.2.	-	

Pytanie 8. W jaki sposób przygotowuje się Pan(i) do lekcji?

P.8.1 Przygotowuję szczegółowy konspekt (scenariusz) do każdego zajęcia

P.8.2. Moje przygotowanie do zajęć polega na przemyśleniu jakie treści i jakimi metodami mają być przekazywane kursantom

P.8.3. Przygotowuję się do niektórych zajęć, jeśli czas mi na to pozwala

P.8.4. Nie muszę się przygotowywać do zajęć, wszystko znam praktycznie na pamięć.

P.8.5. Jeszcze inaczej. Jak?

odpowiedź	Liczba odpowiedzi	% ogółu
8.1.	1	25%
8.2.	3	75%
8.3.	2	50%
8.4.	1	25%

Pytanie 9. Jakimi metodami najczęściej prowadzi Pan(i) zajęcia?

P.9.1. Zajęcia teoretyczne

P.9.1.1. Wykład

P.9.1.2. Indywidualna praca kursantów

P.9.1.3. Praca w grupie

P.9.1.4. Gry dydaktyczne

P.9.1.5. Dyskusja

P.9.1.6. Jeszcze inaczej. Jak?

odpowiedź	Liczba odpowiedzi	% ogółu
9.1.1.	4	100%
9.1.2.	3	75%
9.1.3.	3	75%
9.1.4.	1	25%
9.1.5.	4	100%

P.9.2. Zajęcia praktyczne

P.9.2.1. Pokaz

P.9.2.2. Ćwiczenia

P.9.2.3. Instruktaż

P.9.2.4. Jazda z komentarzem

P.9.2.5. Jeszcze inaczej. Jak?

odpowiedź	Liczba odpowiedzi	% ogółu
9.2.1.	3	75%
9.2.2.	4	100%
9.2.3.	2	50%
9.2.4.	4	100%

Pytanie 10. Czy ma Pan(i) wypracowane metody pracy z kursantami mającymi trudności w nauce?

P.10.1. Tak

P.10.2. Nie

Jeśli tak, to proszę wpisać jak?

- indywidualny program dostosowany do kursanta

odpowiedź	Liczba odpowiedzi	% ogółu
10.1.	4	100%
10.2.	-	

Pytanie 11. Jak ocenia Pan(i) efektywność wykorzystania czasu na swoich zajęciach?

P.11.1. Sporo czasu tracimy na zbędne czynności

P.11.2. Czas jest wykorzystywany efektywnie

odpowiedź	Liczba odpowiedzi	% ogółu
11.1.	-	
11.2.	4	100%

Pytanie 12. Jakie pomoce wykorzystuje Pan(i) na swoich zajęciach?

P.12.1. Rzutnik pisma

P.12.2. Pomoce audiowizualne

P.12.3. Książki

P.12.4. Teksty źródłowe

P.12.5. Plansze, makiety

P.12.6. Komputery

P.12.7. Inne pomoce. Jakież?

odpowiedź	Liczba odpowiedzi	% ogółu
12.1.	-	
12.2.	4	100%
12.3.	3	75%
12.4.	-	
12.5.	4	100%
12.6.	3	75%

Pytanie 13. Jak ocenia Pan(i) stan pomocy znajdujących się w ośrodku?

P.13.1. Pomoce są nowoczesne i w dobrym stanie

P.13.2. Pomoce są raczej w złym stanie

P.13.3. W ośrodku brakuje większości przydatnych pomocy dydaktycznych

odpowiedź	Liczba odpowiedzi	% ogółu
13.1.	4	100%
13.2.	-	
13.3.	-	

Pytanie 14. Czy Pana(i) zdaniem pracownicy ośrodka pracują jak zgrany zespół, mający określony, wspólny cel?

P.14.1. Tak

P.14.2. Nie

P.14.3. Nie mam zdania

odpowiedź	Liczba odpowiedzi	% ogółu
14.1.	4	100%
14.2.	-	
14.3.	-	

Pytanie 15. Czy zna Pan(i) kryteria Pana(i) oceny przez dyrektora/kierownika/właściciela ośrodka?

P.15.1. Tak

P.15.2. Nie

P.15.3. Tylko niektóre

odpowiedź	Liczba odpowiedzi	% ogółu
15.1.	4	100%
15.2.	-	
15.3.	-	

Pytanie 16. Co chciał(a)by Pan(i) zmienić w swoim ośrodku?

-

4.4. ANALIZA ANKIETY DLA INSTRUKTORÓW NAUKI JAZDY(2)

Ankiety wypełniło 3 instruktorów: 2 mężczyzn i 1 kobieta. 2 osoby z wykształceniem średnim, 1 osoba z wyższym.

1. 66,6% ankietowanych instruktorów nauki jazdy pracuje w zawodzie 1 rok, 33,3% - 6-10 lat.
2. 66,6% spośród badanych instruktorów pracuje w tym ośrodku 1 rok, 33,3% - 6-10 lat.
3. W ciągu ostatnich 2 lat dwóch instruktorzy wzięli udział w następujących formach doskonalenia:
 - studia zaoczne – 33,3%
 - dłuższe kursy (ok. 100 godzin) – 33,3%
 - krótkie formy kursowe – 33,3%
4. W ciągu ostatnich dwóch lat instruktorzy ukończyli:
 - Studia licencjackie (Akademia Ekonomiczna)
 - szkolenie na Certyfikat instruktora

WYNIKI ANKIETY DLA INSTRUKTORÓW NAUKI JAZDY(2)

Pytanie 1. Jaki jest staż Pana(i) pracy w zawodzie instruktora nauki jazdy?

- P.1.1. 1 rok
P.1.2. 2-5 lat
P.1.3. 6-10 lat
P.1.4. 11-15 lat
P.1.5. 16-20 lat
P.1.6. powyżej 20 lat

odpowiedź	Liczba odpowiedzi	% ogółu
1.1.	2	6,6%
1.2.	-	
1.3.	1	33,3%
1.4.	-	
1.5.	-	
1.6.	-	

Pytanie 2. Jaki jest Pana(i) staż pracy w tym ośrodku?

- P.2.1. 1 rok
P.2.2. 2-5 lat
P.2.3. 6-10 lat
P.2.4. 11-15 lat
P.2.5. 16-20 lat
P.2.6. powyżej 20 lat

odpowiedź	Liczba odpowiedzi	% ogółu
2.1.	2	6,6%
2.2.	-	
2.3.	1	33,3%
2.4.	-	
2.5.	-	
2.6.	-	

Pytanie 3. Czy w czasie pracy w ośrodku brał(a) Pan(i) udział w jakich formach doskonalenia zawodowego? Jeśli tak, proszę zaznaczyć te formy doskonalenia, w których uczestniczył(a) Pan(i) w ciągu ostatnich dwóch lat.

P.3.1. Studia zaoczne

P.3.2. Studia podyplomowe

P.3.3. Dłuższe kursy (ok.100 godzin)

P.3.4. Krótkie formy kursowe

odpowiedź	Liczba odpowiedzi	% ogółu
3.1.	1	66,6%
3.2.	-	
3.3.	1	33,3%
3.4.	1	33,3%

Pytanie 4. Proszę podać jakiego rodzaju studia lub kursy ukończył(a) Pan(i) w ciągu ostatnich dwóch lat.

- Studia licencjackie (Akademia Ekonomiczna)
- szkolenie na Certyfikat instruktora

4.5. ANALIZA ANKIETY DLA PRACOWNIKÓW OŚRODKA SYSTEMY MOTYWUJĄCE STOSOWANE W OSK

Ankiety wypełniło 5 pracowników ośrodka - 2 mężczyzn i 3 kobiety, 3 z wykształceniem średnim i 2 z wyższym.

1. 80% pracowników ośrodka jest zdania, iż przydzielone im zadania są zgodne z ich wiedzą i umiejętnościami. 20% nie ma zdania na ten temat.
2. 80% ankietowanych ma poczucie odpowiedzialności za własną pracę oraz możliwość wykazania się samodzielnością i inicjatywą, 20% nie ma zdania na ten temat.
3. 80% uważa, że może liczyć na wsparcie i pomoc kolegów, a stosunki w ośrodku są przyjazne i bezpośrednie, 20% jest zdania, że jest tak zazwyczaj.
4. 80% ankietowanych traktuje swoje kontakty z dyrektorem/kierownikiem/właścicielem ośrodka za rzeczowe i pełne wzajemnego zrozumienia, 20% uważa te kontakty za poprawne.
5. 80% pracowników bardzo chwali sobie warunki pracy i wyposażenie ośrodka, 20% nie ma zdania na ten temat.
6. 80% ankietowanych bardzo dobrze rozumie kryteria udzielania nagród i awansów i uważa je za sprawiedliwe. 20% - nie ma zdania.
7. 60% zatrudnionych w ośrodku jest zadowolona ze swojego wynagrodzenia. 40% nie ma zdania.
8. 80% pracowników bardzo lubi swoją pracę i nie zamierza jej zmieniać. 20% - nie ma zdania.

WYNIKI ANKIETY DLA PRACOWNIKÓW OŚRODKA SYSTEMY MOTYWUJĄCE STOSOWANE W OSK

Proszę ocenić w skali 1-5 systemy motywujące stosowane w ośrodku. Im bardziej zgadza się Pan(i) z danym stwierdzeniem, tym wyższą należy postawić ocenę.

1. Przydzielone mi zadania są zgodne z moją wiedzą i umiejętnościami.

odpowiedź	Liczba odpowiedzi	% ogółu
1.	-	
2.	-	
3.	-	
4.	-	
5.	5	100%

2. Mam poczucie, że odpowiadam za własną pracę. Mogę wykazać się samodzielnością i inicjatywą.

odpowiedź	Liczba odpowiedzi	% ogółu
1.	-	
2.	-	
3.	-	
4.	2	40%
5.	3	60%

3. Stosunki w naszym ośrodku są przyjazne i bezpośrednie. Mogę liczyć na wsparcie i pomoc kolegów.

odpowiedź	Liczba odpowiedzi	% ogółu
1.	-	
2.	-	
3.	-	
4.	1	20%
5.	4	80%

4. Kontakty z dyrektorem/ właścicielem/ kierownikiem są rzeczowe i pełne wzajemnego zrozumienia.

odpowiedź	Liczba odpowiedzi	% ogółu
1.	-	
2.	-	
3.	-	
4.	2	40%
5.	3	60%

5. W ośrodku są dobre warunki pracy i właściwe wyposażenie.

odpowiedź	Liczba odpowiedzi	% ogółu
1.	-	
2.	-	
3.	-	
4.	1	20%
5.	4	80%

6. Nagrody i awanse są sprawiedliwie udzielane, według znanych i akceptowanych kryteriów.

odpowiedź	Liczba odpowiedzi	% ogółu
1.		
2.		
3.	1	20%
4.	3	60%
5.	1	20%

7. Wynagrodzenie za pracę jest dla mnie satysfakcjonujące.

odpowiedź	Liczba odpowiedzi	% ogółu
1.	-	
2.	-	
3.	2	40%
4.	1	20%
5.	2	40%

8. Lubię swoją pracę w ośrodku, nie pragnę jej zmieniać.

odpowiedź	Liczba odpowiedzi	% ogółu
1.	-	
2.	-	
3.	-	
4.	-	
5.	5	100%

4.6. ANALIZA ANKIETY DLA DYREKTORA/KIEROWNIKA/WŁAŚCICIELA OSK OCENA WŁASNEJ DZIAŁALNOŚCI ZAWODOWEJ

DYREKTOR/KIEROWNIK/WŁAŚCICIEL OSK:

1. uważa swoje stosunki z personelem ośrodka za dobre,
2. uważa, że personel ośrodka ocenia go pozytywnie,
3. uważa, że jeśli ma jakiś problem, zawsze może liczyć na współpracę instruktorów,
4. uważa, że dobrze zgadza się z częścią instruktorów,
5. bardzo interesuje się wynikami uzyskiwanymi na egzaminach przez absolwentów ośrodka,
6. jest zdania, że napięcia spowodowane pracą raczej nie mają negatywnego wpływu na jego życie prywatne,
7. czuje się doceniany przez instruktorów,
8. sądzi, że większość instruktorów ma do niego zaufanie,
9. jest zadowolony z kierowania tym ośrodkiem,
10. czuje się odpowiedzialny za wyniki kursantów ze swojego ośrodka,
11. nie chce zmieniać zawodu,
12. przeważnie nie czuje poparcia Ministerstwa Infrastruktury i starosty,
13. ma świadomość, że może liczyć na pomoc większości kolegów dyrektorów/właścicieli OSK,
14. uważa swoją pracę za niemęczącą,
15. wybrałby swój ośrodek dla własnych dzieci,
16. wysoko ocenia swoich instruktorów jako pedagogów,
17. przeważnie nie napotyka trudności we wprowadzaniu dyscypliny,
18. sądzi, że instruktorzy przeważnie mają motywację do pracy,
19. uważa, że kursanci mają motywację do nauki, nie chcą tylko otrzymać prawa jazdy,
20. nieczęsto organizuje zebrania z instruktorami,
21. czuje się dotknięty, gdy ktoś krytykuje jego ośrodek,
22. jest zadowolony, że kieruje i jest właścicielem tego ośrodka,
23. praca wpływa na niego pozytywnie.

**WYNIKI ANKIETY DLA DYREKTORA/KIEROWNIKA/WŁAŚCICIELA OSK
OCENA WŁASNEJ DZIAŁALNOŚCI ZAWODOWEJ**

Pytanie	nie	Raczej nie	Raczej tak	tak
1. Moje stosunki z personelem ośrodka układają się ogólnie dobrze				X
2. Wydaje mi się, że personel ośrodka ocenia mnie pozytywnie				X
3. Jeśli mam jakiś problem, zawsze mogę liczyć na współpracę instruktorów				X
4. Bardzo dobrze zgadzam się z częścią instruktorów			X	
5. Bardzo interesuję się wynikami uzyskiwanymi na egzaminach przez absolwentów ośrodka				X
6. Napięcia spowodowane pracą mają negatywny wpływ na moje życie prywatne		X		
7. Mam wrażenie, że część instruktorów nie docenia mnie	X			
8. Sądzę, że większość instruktorów ma do mnie zaufanie				X
9. Wolał(a)bym kierowanie innym ośrodkiem	X			
10. Czuję się odpowiedzialny(a) za wyniki kursantów z mojego ośrodka				X
11. Chętnie zmieni(a)bym zawód	X			
12. Mogę liczyć na prawdziwe poparcie Ministerstwa Infrastruktury i starosty		X		
13. Mogę liczyć na pomoc większości kolegów dyrektora/właścicieli OSK			X	
14. Moja praca niezwykle mnie męczy	X			
15. Dla własnych dzieci wybrał(a)bym swój ośrodek				X
16. Wysoko oceniam swoich instruktorów jako pedagogów				X
17. Napotykam trudności we wprowadzaniu dyscypliny		X		
18. Sądzę, że moi instruktorzy mają dużą motywację do pracy			X	
19. Uważam, że kursanci nie mają dużej motywacji do nauki. Chcą tylko otrzymać prawo jazdy.		X		
20. Często organizuję zebrania z instruktorami		X		
21. Czuję się osobiście dotknięty(a), gdy ktoś krytykuje mój ośrodek				X
22. Jestem bardzo zadowolony(a), że kieruję/jestem właścicielem tego ośrodka				X
23. Praca wpływa na mnie negatywnie	X			