

PRUGA ZNANJA EDUKACIJA IZVRŠNOG OSOBLJA DRUŠTVA HŽ PUTNIČKI PRIJEVOZ

Renato Humić
HŽ Putnički prijevoz d.o.o.
Renato.Humic@hzpp.hr

Sažetak: *Bazirajući se na obrazovanju odraslih s ciljem unapređenja poslovnih procesa poduzeća i poticanja boljih uvjeta rada njegovim djelatnicima, društvo HŽ Putnički prijevoz pokrenulo je Projekt osposobljavanja prodajnog i vlakopravnog osoblja za interne instruktore. Projekt je rađen u suradnji s Pučkim otvorenim učilištem te obuhvaća koncept sustavnog educiranja zaposlenika koji su u kontaktu s korisnicima usluge prijevoza s ciljem unapređenja kvalitete prijevozne usluge u željezničkom prijevozu i povećanja konkurentnosti ljudskih potencijala. Edukacijom se stvara tim od 20 ljudi, iz krugova blagajničkog i vlakopravnog osoblja, izabranih temeljem osobnog interesa, putem prijava, anketa i intervjua, željni stjecanja vještina prenošenja znanja svojim kolegama i pružanja potrebne pomoći u radu. Plan je da tih 20-tak zaposlenika HŽ Putničkog prijevoza d.o.o. educiranih za instruktore, sa stečenim novim vještinama koje se prvenstveno odnose na komunikaciju s ljudima, pristupu korisnicima usluga, prodajnim vještinama i tome slično (tzv. soft skills), prenesu svoje novostečeno znanje na ostale radnike koji su u stalnom kontaktu s korisnicima prijevoza/putnicima. To je iznimno važno kako bi se u potpunosti promijenila slika HŽ PP-a kao nacionalnog željezničkog prijevoznika od starog i zaostalog do modernog koji prati svjetske trendove.*

Ključne riječi: *željeznički prijevoz, osposobljavanje, blagajničko i vlakopravno osoblje, korisnici*

Uvod

Nacionalna politika Republike Hrvatske treba odgovoriti nacionalnim obrazovnim potrebama i prioritetima kao i biti usklađena s europskim obrazovnim politikama (Lugarić, 2012). Međutim obrazovanje odraslih unutar jednog poduzeća zahtjeva totalno drugačiji koncept i angažman učilišta i vanjskih stručnjaka. Obrazovanje uskog područja rada ili obrazovanje djelatnika jednog poduzeća zahtjeva iskustvo u radu i općenito uvjete koje radnik mora ispunjavati pri zapošljavanju. Tijekom godina znanje je potrebno nadograđivati. Da li je iskustvo dovoljna nadogradnja? Da li se nadogradnja odnosi samo na izvršni rad kao konačni rezultat ili se radnici mogu nadograđivati u smislu prilagođavanja trendovima, novim sustavima informatizacije poduzeća, novim radnim sredinama i metodama rada, korištenjem novih alata? Svakako da s napretkom tehnologije potrebno je razvijati i nove sustave rada te formalno obrazovanje odraslih u tom slučaju bude fleksibilnije od redovitog sustava. Većina poduzeća donosi pravilnike i propise samostalno, a koje je potrebno poštivati te time i unaprijed odrediti periodična poučavanja svojih djelatnika. Da li u tom procesu tražiti savjetovanja andragoških stručnjaka ili ne ovisi o kreativnosti zaposlenika zaduženih za poučavanje, o financijskim mogućnostima poduzeća te sukladno tome da li osobe trebaju pomoć u odabiru priprema za promjenu karijere i slično, a često im je potrebna podrška i usmjeravanje kako bi uspješno dovršili obrazovanje.

Edukacija izvršnog osoblja – temelj za odabir

HŽ Putnički prijevoz i njegova misija jest prijevoz putnika pružanjem kvalitetne i pouzdane te ekonomski i ekološki prihvatljive usluge suvremenim mobilnim kapacitetima. Cilj je društva postati vodeće prijevozničko poduzeće u Hrvatskoj usmjereno na masovan i kvalitetan željeznički prijevoz putnika¹. Uvođenjem novog prodajnog sustava i novih motornih vlakova u promet dolazi se do zaokreta u načinu poslovanja društva HŽ Putnički prijevoz d.o.o. čime se stvaraju uvjeti za potpuno novi tržišni nastup. Novi prodajni sustav zahtjeva i različito ophođenje s korisnicima prijevoza te otvara mogućnosti unapređenja unutar samog poslovanja društva. Međutim samo tehnološki napredak nije dovoljan za promjenu slike o HŽ Putničkom prijevozu koja je opće prihvaćena u društvu.

Želimo li da promjene budu uspješne potrebno je uložiti u ono osoblje koje je u direktnom kontaktu s korisnicima naših usluga što znači da je potrebno educirati ponajprije vlakoprato i prodajno osoblje jer oni stvaraju sliku o Društvu. Današnji sustav obrazovanja radnika HŽ Putničkog prijevoza odnosi se uglavnom na stje-

1 Izvor: HŽ Putnički prijevoz d.o.o., dostupno na: <http://www.hzpp.hr/tvrtka?m=294&r=294#>

canje stručnih znanja koja su potrebna za nesmetano odvijanje željezničkog prometa, međutim to više nije dovoljno. Za uspješno napredovanje Društva potrebno je ulagati u osposobljavanja radnika koja se ne odnose samo na stručna znanja. S obzirom na nove poslovne procese koji dolaze, svaki je radnik obavezan usavršavati se za potrebe obavljanja poslova sukladno radnom mjestu (praćenju propisa, uputa itd). Svi ranije doneseni propisi, upute i pravilnici kojih se izvršno osoblje pridržava u svakodnevnom radu, ne daju uvid u rješavanje konfliktnih situacija s korisnikom prijevoza. S napretkom tehnologije i proširenom paletom usluga, današnji je trend među zaposlenicima psihološki faktor koji utječe kako na djelatnike poduzeća tako i na korisnike prijevoza. Korisnici žele što sigurnije i mirnije putovanje do svog odredišta dok pružatelji usluga imaju obavezu to im i pružiti. Iz tog razloga je potrebna edukacija na psihološkoj razini odnosno edukacija rješavanja svakodnevnih konfliktnih situacija te kako se nositi u stresnim situacijama u prometu općenito. Stjecanje novih vještina prvenstveno se odnosi na komunikaciju s ljudima, pristup korisnicima usluga, prodajnim vještinama i tome slično. Upravo je to vrlo bitno kako bi se u potpunosti promijenila slika HŽ PP-a kao nacionalnog željezničkog prijevoznika od starog i zaostalog do modernog koji prati svjetske trendove.

Sukladno tome edukacija radnika koji su u svakodnevnom kontaktu s korisnicima usluga organizirana je u dvije razine:

- Prva razina odnosi se na stručna znanja vezana uz nove tehnologije i procese rada koji će se primjenjivati. Edukacija je provedena za sve radnike koji će sudjelovati u implementaciji. Za tu edukaciju organizirano je poučavanje od strane stručnjaka iz Društva (*in house*), a do početka korištenja nove tehnologije svi radnici moraju besprijekorno rukovati novim prodajnim sustavom (blagajne, mobilni terminali i sl.).
- Druga razina odnosi se na osposobljavanje radnika za brzo i profesionalno odgovaranje potrebama korisnika (informiranje/promoviranje, preporuka pogodne tarifne ponude i prodaja). Za ovu vrstu osposobljavanja bilo je potrebno dodatno iz redova radnika koji će biti uključeni u prvu razinu edukacije izlučiti 20 radnika koji će po završetku osposobljavanja postati interni treneri, a koji će biti prva podrška u rješavanju problema koji će se pojavljivati. Obzirom da se radilo o više od 600 radnika, za te radnike bilo je potrebno osigurati i internu podršku koja će im biti nužna za bolju i kvalitetniju komunikaciju s korisnicima usluge.

Pozitivni rezultati prilikom odabira trenera

Cilj edukacije u poduzeću: Dobiti određeni broj ljudi koji su ambiciozni, poznaju struku i problematiku te znaju i žele raditi više od onoga što se trenutno traži od njih, unaprijediti komunikaciju između stručnih službi i osoblja na terenu, stvoriti

dodatne prodajne sile na terenu, podići kvalitetu usluživanja korisnika prijevoza, stvoriti sustavni pristup prenošenja znanja odozgo prema dolje kao i u stvaranje sustava praćenja tržišnih zbivanja izravno na terenu.

Ukupan broj djelatnika društva HŽ PP danas iznosi 1 919 zaposlenih. Od ukupnog broja zaposlenih prevladavaju djelatnici sa srednjom stručnom spremom, njih 1530. Za potrebe edukacije odlučivalo se između 383 konduktera, 38 šefova vlaka, 164 putnička blagajnika i 56 kolodvorsko putničkih blagajnika. Uvjeti su također bili da ti djelatnici imaju završenu srednju stručnu spremu, tehničke ili društvene struke s radnim iskustvom od minimalno 10 godina. Uz to je nužan uvjet položen stručni ispit te poznavanje rada na računalu². Od djelatnika se očekuje da budu proaktivni, sposobni i kvalitetni radnici.

U svrhu toga stručne službe koje su nadležne za radnike Prodaja i marketing (zbog prodajnih aktivnosti i nadležnosti nad blagajnicima), Logistika i izvršenje prijevoza (zbog nadležnosti nad kondukterima), Ljudski potencijali i pravni poslovi (zbog prirode i opisa posla) i Regionalne jedinice (zbog mjesta stanovanja i rada) zajedno su definirali kriterije odabira radnika, a stručnjaci iz POU-a radili su selekciju i odabir radnika koji će započeti proces edukacije i biti dio tima od 20 internih trenera.

Prije početka osposobljavanja za internog trenera bilo je potrebno definirati:

- način stimulacije i sustav nagrađivanja za radnike koji završe edukaciju za internog trenera,
- praćenje radnog učinka internih trenera,
- sustav trajne podrške internim trenerima i usavršavanje istih po završetku osposobljavanja.

Obzirom na specifičnosti sustava i obavljanje treninga također je bilo potrebno utvrditi mogu li radnici obavljati poslove trenera sukladno preraspodjeli radnog vremena ili je za njih potrebno sistematizirati novo radno mjesto.

Svi djelatnici zainteresirani za dobivanje titule internog trenera morali su se sami prijaviti za testiranje odnosno popunjavanjem online anketnog upitnika ulazili su u uži izbor povjerenstva za odlučivanje. Time su dokazali svoju proaktivnost i želju za postizanjem većeg znanja i stjecanje novih vještina.

Po definiranju svih bitnih parametara koji se odnose na radnika, a po završetku prijava radnika za navedenu edukaciju prvo je provedena provjera formalnih uvjeta i testiranje, a nakon toga uslijedila je sama edukacija i razvoj programskih rješenja za njenu provedbu i održivost.

2 Izvor: Poslovna jedinica Ljudski potencijali i pravni poslovi HŽ PP, statistički podaci društva

Opis programa

Interni trener kroz program osposobljavanja koji traje 3 mjeseca postaje osoba koja po završenoj edukaciji ima nova znanja u različitim područjima. Program obuhvaća procjenu psiholoških karakteristika kandidata pomoću ankete. Po završetku procjene slijedi osposobljavanje kroz module.

Po završetku prvog modula polaznici će naučiti uspješno komunicirati, svladavati konfliktne situacije, strah i napetost. Prvi modul odnosi se konkretno na verbalnu, neverbalnu te kriznu komunikaciju.

Nakon drugog modula naučit će uspješno komunicirati kroz najčešće komunikacijske kanale i usvojiti sustav vrijednosti. Sljedeće područje odnosi se na bonton odnosno unapređene vrijednosti ponašanja i postupanja u kriznim i inim situacijama.

Nakon trećeg modula polaznici će svladati znanja i vještine kako bi se mogli koristiti aplikacijama za on-line učenje, a po završetku četvrtog modula polaznici će naučiti jasno prenositi znanja, poučavati, motivirati i upravljati grupom, te organizirati predavanja. Jedna značajna prednost jest povećano znanje koje se nalazi u području IT tehnologija, zatim značajne prezentacijske vještine kao i osnove psihologije.

To sve predstavlja internog trenera. Interni trener je osoba koja će po završenoj edukaciji, uz postojeće poznavanje struke, steći nova znanja, kao što su: komunikacijske vještine, osnove IT tehnologije vezano uz korištenje aplikacija za on-line učenje, prezentacijske vještine, osnove psihologije i sl. te ih primjenjivati unutar poduzeća, na način da pružaju potporu svojim kolegama pri svladavanju novih profesionalnih izazova.

Interni treneri će i dalje nastaviti raditi svoj primarni posao, sukladno postojećem ugovoru o radu, a po potrebi će raditi posao internog trenera dio svog radnog vremena. Rad u ulozi internog trenera neće utjecati na dosadašnji status radnika, a aneksom ugovora će biti regulirana naknada za isti.

Rezultati

Po završetku treninga interni treneri steći će potrebne vještine, te će uz obavljanje svojih svakodnevnih poslova bili osposobljeni za:

- detaljnije upoznavanje kolega s novim ponudama - pospješivanje prodajnih aktivnosti
- sudjelovanje u prodajnim i promotivnim akcijama na tržištu - pričuvna prodajna sila (aktivira se po potrebi)
- pružanje povratnih informacija prema stručnim službama o percepciji i stanju na tržištu (istraživanje tržišta).

Rezultati koji se vide edukacijom 20 internih trenera jest 600 educiranih radnika.

Prvih 20 trenera, koji su prošli edukaciju, čini 8 trenera iz Zagreba, 4 iz Varaždina, 4 iz Vinkovaca, 2 iz Rijeke te 2 iz Splita. Kada se umjesto brojki upotrijebe

konkretni podaci onda se nazire cilj cjelokupnog projekta. Od 8 trenera na području grada Zagreba treba klasificirati 4 konduktera i 4 blagajnika. Također ta četiri konduktera nisu isključivo u gradu Zagrebu nego na području okolice Zagreba kao što je Koprivnica, Sisak ili Karlovac. Sa završenom edukacijom i postignutom titulom internog trenera, svaki od njih će poučavati narednih 30 konduktera sa vlastitog područja rada. Ista metodologija primjenjuje se kod blagajnika³. Također i svi ostali gradovi u Hrvatskoj imaju odabrane konduktore i blagajnike koji će dalje vršiti edukaciju zaposlenih te pratiti njihov napredak u budućnosti. Uspostavom sustava izobrazbe i obavješćivanja, svakom radniku društva omogućava se upoznavanje s politikom kvalitete, njezinim razumijevanjem i prihvaćanjem. Ovom edukacijom unaprijedit će se unutrašnja organizacijska struktura i poboljšati kvaliteta poslovanja Društva.

IZVORI:

Lugarić, M. (2012.), Važnost razvoja politike obrazovanja odraslih u Hrvatskoj, 16(2): 95-98

HŽ PP (2015), Masterplan društva HŽ Putnički prijevoz (statistički podaci društva). Zagreb: HŽPP.

HŽ PP (2014, 2015), Interne bilješke s održanih sastanka s POU Zagreb. Zagreb: HŽPP.

HŽ PP (2015), Misija i vizija, (dostupno na: www.hzpp.hr., pregledano 10.1.2016.)

HŽ PP (2015), Poslovna jedinica Ljudski potencijali i pravni poslovi HŽ PP, statistički podaci društva. Zagreb: HŽPP.

HŽ PP (2015), Statistički podaci prikupljeni od Regionalnih Jedinica HŽ Putnički prijevoz. Zagreb: HŽPP.

HŽ PP (2016), HŽ Putnički prijevoz d.o.o., (dostupno na: <http://www.hzpp.hr/tvrtka?m=294&r=294#>; pregledano 10.1.2016.)

3 Izvor: procjena i selekcija nadređenih radnika društva HŽ PP

TRACK OF KNOWLEDGE EXECUTIVE STAFF OF COMPANY HŽ PUTNIČKI PRIJEVOZ EDUCATION

Renato Humić

Summary: *With regard to adults' education in terms of enhancing business processes of the company and improving working conditions for its employees, the company HŽ Putnički prijevoz has started a Project for training internal instructors. Training is required for sales as well as train staff. The Project was developed in collaboration with Pučko otvoreno učilište. The Project involves the concept of continuous education provided to employees, who are in contact with passengers on a daily basis. The objective of this concept is to upgrade the level of train service provided to passengers and to boost the competitive capacity of human resources. The aforementioned education shall produce a team consisting of 20 employees, that is, ticket vendors and train staff who are willing to acquire skills, which shall help them pass their knowledge onto their co-workers and who are also eager to provide necessary support in the workplace. They are to be selected based on their personal interests, applications, surveys and interviews. Those 20 employees with the company HŽ Putnički prijevoz d.o.o., trained to be internal instructors and having acquired new skills, primarily relating to communication skills, approach to service users, vendor skills and the like (so-called "soft skills") are supposed to pass their knowledge onto other co-workers, who are in contact with passengers on a daily basis as well. This is extremely important in order to completely change the image of HŽ Putnički prijevoz as new national railway operator, which was old and underdeveloped once and now it is up-to-date and keeps pace with global trends.*

Key words: *railway transport, training, ticket office staff, train staff, users*