

František Verner¹

Jazyková a komunikační studie CER/EIM/UIC

První výsledky

1) Úvodem

V rámci pracovní studie o interoperabilitě zpracovala Pracovní skupina pro lidského činitele (dále jen HFWG) při Bezpečostní platformě UIC „Metodologickou příručku pro integraci lidského činitele“, kterou dne 19. listopadu 2004 schválilo Generální ředitelství DG TREN Evropské komise. Tato 18tistránková rámcová příručka je dostupná na webových stránkách UIC. Následně se HFWG začala zabývat problematikou jazykové zběhlosti, požadované v budoucím období na těch zaměstnancích železničních podniků, kteří budou provádět své interoperabilní dopravní výkony na cizí infrastrukturu v jazyce odlišném od jejich jazyku mateřského. Bezpečostní platforma při UIC vyslovila s touto aktivitou souhlas dne 15. září 2004. Poté tuto úlohu převzalo Společenství evropských železnic CER jako součást své Jazykové a komunikační studie a HFWG se k této studii připojila, přičemž se zaměřila hlavně na tu část, která se týká posuzování a hodnocení úrovně jazykových znalostí příslušných zaměstnanců.

V rámci CER/EIM byly pro práce na Jazykové a komunikační studii při zahajovacím zasedání zástupců evropských železnic, ke kterému došlo v Bruselu na ústředí CER dne 18. května 2006, vytvořeny celkem 3 pracovní skupiny.

První pracovní skupina se zabývala definováním požadované úrovně jazykových znalostí, které budou v případě strojvedoucích a případně i dalších zaměstnanců vlakových čet (závisí na konečném znění připravované evropské směrnice o certifikaci mobilních zaměstnanců v rámci interoperability) podmínkou jejich vstupu na zahraniční infrastrukturu. Tuto skupinu řídil pan Olaf Mette, vedoucí pracovník z odboru personální strategie DBAG a ČD a.s. v ní byly zastoupeny panem Františkem Vernerem z O10 GR.

Druhá pracovní skupina se zabývala vypracováním společně uznávané metody pro posuzování a hodnocení požadovaných jazykových znalostí výše uvedených interoperabilních zaměstnanců. Tuto pracovní skupinu řídil pan Pierre Vignes, vedoucí pracovník pro organizaci a lidského činitele ředitelství bezpečnosti provozu SNCF a ČD a.s. v ní byly zastoupeny Ing. Jakubem Pěchoučkem a po něm panem Tomášem Lormanem, oba z O10 GR.

V první a ve druhé pracovní skupině byli zastoupeni jednak členové Pracovní skupiny pro lidského činitele HFWG při Bezpečostní platformě UIC (DB AG, Eurostar UK, RENFE,

1. _____

¹ František Verner, narozen 1946. Absolvent SPŠE v Pardubicích, obor výroba, rozvod a užití elektrické energie. Postgraduální studium na VŠDS v Žilině v letech 1984-85, zaměřené na provoz, ekonomiku a racionalizaci železniční dopravy. Odborná stáž na odboru vzdělávání DB AG v roce 2001. U ČD od roku 1965 v různých funkcích, v současné době odborným poradcem O10 k aktivitám EU a CER zaměřeným na lidského činitele.

RFI, RSSB, SNCF, SBB/CFF, Trenitalia, UIC), jednak členové CER či EIM (Banverket, BDZ, ČD, CER, CFR, EIM, EVR, LG-JSC, ÖBB, PKP-Cargo a RFF).

Obě výše uvedené pracovní skupiny zasedaly společně na celkem 4 pracovních zasedáních o trvání jednoho a půl dne, ke kterým došlo na ústředí CER v Bruselu ve dnech 7.-8.9., 26.-27.9., 7.-8.11 a 23.-24.11.2006. Na závěr zástupci SNCF uspořádali pro 2. pracovní skupinu jedno zasedání v Paříži dne 21.12.2006 a dne 17.1.2007 bylo na CER v Bruselu uspořádáno plenární zasedání pro zástupce železnic CER ve všech 3 pracovních skupinách a ostatní zástupce personálních útvarů železnic CER za účelem prezentace dosavadních dosažených výsledků studie.

V tomto příspěvku do VTS je podávána informace o průběžných výstupech z 1. a 2. pracovní skupiny.

Třetí pracovní skupina, vysoce expertní, se zabývá vlastním zpracováním standardizovaných jazykových prvků (glosáře) a standardizovaných hlášení pro různé provozní situace, která budou vedle požadované všeobecné jazykové úrovně tvořit specifickou jazykovou výbavu interoperabilního strojvedoucího. Tyto prvky a provozní hlášení budou po dokončení prací přeloženy do všech jazyků evropských provozovatelů infrastruktury. Tuto pracovní skupinu řídí pan Raymond Hara, vedoucí odboru Evropa a strategie SNCF spolu se svým zástupcem panem Erlingem Jensenem. Třetí pracovní skupina se v roce 2006 sešla kromě zahajovacího zasedání v květnu, které bylo společné všem 3 pracovním skupinám, ještě v září a listopadu. Další zasedání je naplánováno na 15. únor 2007. Ve třetí skupině je zastoupeno celkem 14 evropských žel. společností a ČD a.s. v ní zastupuje pan Ing. René Amcha z O11. V první etapě prací této skupiny má být zpracován seznam provozních situací, které mají vliv na bezpečnost provozu a osob. Ve druhé etapě prací má být na základě technického popisu situací zpracována identifikace klíčového obsahu hlášení, která budou za příslušné provozní situace podávána. Ve třetí etapě prací budou zorganizována dvou- až třístranná pracovní zasedání expertů železnic geograficky a tedy i interoperabilně blízkých, jejichž výsledkem budou definice znění hlášení, vyjadřující totožný klíčový obsah. Vše proběhne v přibližně dvouletém časovém horizontu, ale jak již uvedeno, činnost třetí pracovní skupiny není předmětem této informace.

2) Hlavní záměry 1. a 2. pracovní skupiny

Hlavními záměry 1. a 2. pracovní skupiny v rámci jazykové studie CER bylo za jazykovou oblast poskytnout:

- Společenství CER a Evropské železniční agentuře ERA podklady pro doplnění a úpravy TSI, subsystému Železniční provoz a jeho řízení;
- Evropské komisi (DG TREN) podklady pro doplnění Návrhu směrnice EP a Rady EU o certifikaci strojvedoucích a dalších zaměstnanců vlakových čet, činných na železniční síti ES (třetí železniční balíček);
- Železničním podnikům pomůcku pro posuzování a hodnocení jazykových znalostí a komunikační zručnosti svých zaměstnanců.

3) Zásady pro stanovení požadované úrovně jazykové zběhlosti a způsobu jejího ověřování

Jazykové znalosti, obzvláště zběhlost v komunikaci, významně přispívají k zajištění bezpečnosti provozu a osob.

V železničním sektoru má vzájemná komunikace zvláštní povahu. Vzhledem k tomu, že je železniční provoz organizovanou činností, která vychází z provozních situací, není jeho bezpečnost bezvýhradně založena na pouhé vzájemné komunikaci, nýbrž i na sledování návěstí a dodržování příkazů, vyplývajících ze signalizačního systému či úkonů z nich vydedukovaných, a to hlavně z pohledu vedení vlaků a respektování předepsaných postupů. Mezi běžné každodenní činnosti tedy bude patřit i udržování jazykových znalostí; to je cena, kterou bude nutno zaplatit za spolehlivost mezinárodního železničního dopravního systému jako celku.

K potřebě se dorozumět v cizím jazyce, alespoň co se týče strojvedoucích, dochází především za situací zvláštních, neobvyklých, ztížených nebo tehdy, dojde-li k mimořádné události. Za těchto kritických podmínek musí být vzájemné dorozumívání spolehlivé natolik, aby zaručilo bezpečný provoz a nemělo za následek to, že se výše uvedené situace stanou ještě nebezpečnějšími.

Proto má tedy ověřování schopnosti se dorozumět a tudíž i jazykových znalostí mimořádný význam pro bezpečnost provozu a osob.

Schopnost dorozumět se v cizím jazyce je založena na dvou faktorech:

- rychlém a bezchybném porozumění naléhavému hlášení (je jich omezený počet, jsou krátká a standardizovaná) na jedné straně a
- schopnosti porozumět ústně předávaným hlášením, souvisejícím s řešením vzniklých situací či jiných situací, vyžadujících vzájemnou komunikaci, na straně druhé.

Co se týče druhého faktoru, pak v průběhu vteřin či minut, promeškaných při výpovědi či při opakování nebo reformulaci hlášení, může sice dojít k nepřesnostem ve formulaci, tyto nepřesnosti ale nesmějí způsobit ohrožení bezpečnosti provozu a osob.

Smyslem navrhovaného zkušebního a hodnotitelského postupu je dosažení toho, aby provozní zaměstnanec (strojvedoucí nebo člen doprovodu vlaku, nesoucí odpovědnost za bezpečnost provozu a osob), byl schopen provádět svou činnost v jiném železničním systému a v jazyce pozemního personálu, se kterým komunikuje, přestože tento jazyk není jeho jazykem mateřským, způsobem natolik dostatečným z pohledu provozní bezpečnosti, aby jazykové nedostatky nebyly příčinou vzniku nebezpečných situací.

4) Základní výchozí podklady

TSI pro provoz a jeho řízení: bod 4.2.1.5, bod 4.6.2, bod 4.6.3, přílohy C a E. (*Tyto TSI jsou uvedeny v české verzi Úředního věstníku EU ze dne 18.12.2006*). Budiž též uvedeno,

že některé odkazy na jazyk jsou uvedeny i pod dalšími body těchto TSI a že i ony mohou být využity pro napodobení provozních situací při jazykových zkouškách.

Návrh směrnice Evropského parlamentu a Rady EU o certifikaci strojvedoucích a dalších zaměstnanců vlakových čet, vedoucích či doprovázejících vlaky na železnicích Evropského společenství (třetí železniční balíček). Obzvláště se jedná o jeho přílohu VI, body 4, 6, 7 a 8, dále o přílohu VII (jazykové zkoušky) a o přílohu VIII (četnost zkoušek). *(Za základ použita anglická verze návrhu směrnice Rady EU ze dne 19.1.2006, označení souboru 2004/0048(COD), 5160/1/06 REV 1, TRANS 6, CODEC 14).*

Společný evropský referenční jazykový rámec (CEFRL = Common European Framework of Reference for Languages) – studium, výuka, zkoušky – zpracovaný Radou EU v roce 2000 s definicemi úrovní nabytých znalostí (kapitola 3) a zkušebními metodami (kapitola 9). Tabulka se stručným popisem 6ti úrovní jazykových znalostí od A1 po C2 tvoří třetí přílohu tohoto příspěvku.

Výsledky studie CER na téma „jazyk a komunikace“, konkrétně 1. pracovní skupiny, zabývající se definováním požadované úrovně, popřípadě i výsledky 3. pracovní skupiny, zabývající se standardizací komunikace (specifický slovník a používané věty).

Pracovní podklady, zpracované Bezpečnostní platformou UIC (pracovní skupinou pro lidského činitele HFWG); jedná se o zmíněnou metodologickou příručku v úvodní části pro přípravu interoperabilní dopravy, vycházející z řady zkušeností a podkladů, které jsou již některými železničními podniky a provozovateli infrastruktury používány. Dále jsou to zkušenosti z Belgie a Skandinávie, dále dokumenty jako např. „Zásady správné komunikace u EUROSTAR“, „Voca Mecano“, trojjazyčný slovník SBB/CFF/FFS, zkušenosti z letecké dopravy (výuka angličtiny pro kontrolory řízení letového provozu, systém PELA apod.).

5) Posuzování a hodnocení jazykových znalostí jako trvalý úkol (TSI OPE bod 4.6.3; návrh směrnice o certifikaci, příloha VIII, písmeno a))

Toto posuzování není aktem, provedeným v určitém termínu a jednou pro vždy.

V průběhu celé profesní dráhy jednotlivce musí být jeho jazykové znalosti spolu s odbornou způsobilostí přezkušovány formou periodických zkoušek i při všech dalších příležitostech, jakými jsou např. kontroly nadřízených pracovníků, různé audity, šetření mimořádných událostí a nehod atd., které ve svém celku tvoří součást systému řízení kvality a bezpečnosti práce u železničního podniku.

6) Doba platnosti jazykové zkoušky

V souladu s příslušnými dokumenty (TSI OPE, bod 4.6.3.1) musí být jazykové znalosti přezkušovány v témže intervalu jako odborná způsobilost. Toto pravidlo bude pravděpodobně v budoucnu zakotveno v definitivním znění směrnice o certifikaci

zaměstnanců vlakových čet tak, jak je již její návrh uvádí pro periodické zkoušky (každé tři roky, příloha VIII).

Doba platnosti zkoušky může ovšem záviset i na stupni využívání jazyka v pracovních situacích jednotlivým zaměstnancem podle jeho zařazení (strojvedoucí, vlakvedoucí, průvodčí, další doprovodný personál vlaku apod.)

Aby bylo možno prohlásit jazykovou zběhlost strojvedoucích za dostatečnou, pak u nich musí být tato zběhlost posuzována v řadě ekvivalentních situací i v průběhu časového období mezi dvěma zkouškami (toto období je uvedeno v příloze VIII návrhu směrnice). Přirozeně, že zkušenosti získané na základě různých událostí jak tuzemskou železniční společností, tak i jinou společností, působící na jedné a téže železniční síti, stejně tak jako výstupy z různých poznatků, zpracované řídicími pracovníky, musí být brány v úvahu při dalším vyhodnocování zjištěných problémů a trvalého vylepšování postupů při zkouškách.

7) Jazykové zkoušky (TSI OPE, písmeno D; příloha H, bod 4.9 a bod 4.10; příloha J, bod 3; návrh směrnice o certifikaci, příloha VII, bod 8 a příloha VIII, písmeno a))

Požadovaná úroveň byla první pracovní skupinou této jazykové studie CER definována jako A2+, což znamená A2 (jazyková úroveň dle CEFRL) pro všeobecné jazykové znalosti (zahrnující kritéria: porozumění ústnímu projevu druhého účastníka rozhovoru, schopnost vést dialog, písemný projev, čtení, vlastní ústní projev a gramatika). K tomu navíc přistupuje dokonalejší zběhlost, dosahující až úrovně B1 dle CEFRL pro 2 kritické kategorie, kterými jsou „porozumění ústnímu projevu druhého účastníka rozhovoru“ a „schopnost vést dialog“, dále schopnost popsat situaci za používání specifického železničářského slovníku a předurčených vět. To vše představuje ono znaménko „+“ v označení „A2+“.

Ověřování a hodnocení zaměstnanců z hlediska jimi dosažené všeobecné jazykové úrovně A2 může provádět specializovaná jazyková instituce, působící jak v rámci železničního sektoru, tak i mimo něj, a to v souladu s metodami, doporučenými ve společném rámci CEFRL (portfolio; 5 oblastí: porozumění ústnímu projevu druhého účastníka rozhovoru, porozumění písemnému textu, schopnost vést dialog, vlastní ústní vyjadřování a vlastní písemný projev) nebo v souladu s metodami podobnými, jejichž ekvivalentnost musí být prokázána. Každý podnik musí vypracovat svůj vlastní organizační systém získávání zaměstnanců a jejich dalšího vzdělávání, aby tak měl jistotu v tom, že kandidáti pro interoperabilní provoz dosahují dostatečné úrovně jazykových znalostí (úroveň A2 dle CEFRL) z toho jednoduchého důvodu, aby následné odborné školení a výcvik pro tento provoz, zčásti již i v cizím jazyce, přinášelo užitek.

Na druhé straně je nevyhnutelné, jak již ostatně vyplývá ze zadání úlohy, aby zaměstnanec vykonal specificky železničářskou část jazykové zkoušky za provozních (tj. napodobených) situací.

Vyhodnocení jazykových znalostí se týká pěti oblastí (CEFRL a první část studie):

- porozumění ústnímu projevu druhého účastníka rozhovoru
- čtení a porozumění psanému textu
- schopnost vést dialog (vzájemná výměna informací)
- vlastní ústní projev, specifický železničářský slovník
- vlastní písemný projev (sepsání či vyplnění dokladu).

Každá z těchto předchozích přezkušovaných oblastí se přenesse do napodobené provozní situace (v učebně, přímo v provozu či pomocí simulátoru). Každá provozní situace může být využita k tomu, aby při ní bylo vyzkoušeno několik oblastí či kritérií.

Provozní situace, pokrývající výše uvedené oblasti, tvoří náplň zkoušky, jejíž úspěšnost závisí na počtu dosažených bodů dle bodové stupnice. Příklad zkoušky a bodového ohodnocení jejich jednotlivých částí je uveden ve druhé příloze.

Seznam kritérií, podléhajících jednak zkoušce ze všeobecných jazykových znalostí (úroveň A2), jednak zkoušce za provozních situací (přímo v provozu, napodobených atd.):

1. Kritéria, která se vztahují ke všeobecným znalostem (některá z těchto 7 kritérií jsou již logicky obsažena v bližším popisu všeobecné jazykové úrovně A2)

- C1: schopnost formulovat čísla a časové údaje (TSI OPE, příloha C, body 1.1.3.2, 1.1.3.3, 1.1.3.4, 1.1.3.5)
- C2: schopnost hláskovat slova za použití mezinárodní abecedy (TSI OPE, příloha C, bod 1.1.3.1)
- C3: schopnost hovořit bez zábran v jazyce, který není jazykem mateřským, iniciovat komunikaci a překonat ostych i při vědomí, že hovor je zaznamenáván (TSI OPE, příloha H, body 4.5, 4.6, 4.7 a 4.9)
- C4: schopnost vyslovovat slova správně a zřetelně
- C5: schopnost kontrolovat rychlost vlastního ústního projevu
- C6: schopnost požádat druhého účastníka rozhovoru, aby mluvil pomaleji (TSI OPE, příloha C, bod 1.1.1.2)
- C7: schopnost reformulace, tj. použití jiných výrazů, hláskovací metody pro slova a čísla apod. (TSI OPE, příloha C, bod 1.1 jako celek)

2. Specifická kritéria ve vztahu k bezpečnosti provozu a osob, obzvláště

- C8: schopnost používat speciální slovní zásobu (glosář) a hlášení, předepsaná provozovatelem druhé infrastruktury (na základě TSI OPE, bodu 4.2.1.5 a po dokončení na základě výsledku prací 3. pracovní skupiny)

- C9: schopnost vyslovovat a chápat názvy stanic a charakteristických bodů trati s uvedením jejich základní lokalizace (TSI OPE, bod 4.2.1.2.2.1)
- C10: schopnost se zvýšenou pozorností správně vyslovovat a chápat ta slova, jejichž význam může být odlišný (technické pojmy a/nebo místní názvy, věty a výrazy)
- C11: schopnost správně pochopit naléhavé hlášení i tehdy, je-li špatně vyslovováno nebo je-li jeho příjem rušen (TSI OPE, příloha C, bod 1.2.2.1 a bod 4 jako celek)
- C12: schopnost pochopit popisovanou situaci (schopnost porozumět obdržené ústní zprávě, schopnost klást otázky a odpovídat na ně (TSI OPE, příloha C, bod 1.2.2.3, bod 1.2.2.4, body 3 a 4 jako celek)
- C13: schopnost vysvětlit situaci či ji popsat vlastními slovy (TSI OPE, příloha C, bod 1.2.2.3, bod 1.2.2.4, body 3 a 4 jako celek)
- C14: schopnost převést ústně obdrženou informaci do písemného záznamu (TSI OPE, příloha C, bod 4 jako celek)
- C15: schopnost přečíst a porozumět předdefinovanému písemnému sdělení
- C16: schopnost napsat hlášení nebo vyplnit formulář dle nadiktovaného textu od jiného provozního zaměstnance – předdefinovaná hlášení nebo hlášení napsaná volnou formou (TSI OPE, příloha C, bod 4 jako celek).

U těch kritérií, která se vztahují ke všeobecným znalostem, se předpokládá, že budou tvořit část zkoušky všeobecné úrovně A2. Pokud tomu tak není, pak tato kritéria budou vyzkoušena stejným způsobem jako kritéria zbývající.

Všechna specifická kritéria musí být ověřována a pokládána za vyhovující a podložena musí být určitým počtem scénářů, které kopírují takové provozní situace, které jsou považovány za důležité z hlediska bezpečnosti provozu a osob. Rozlišení mezi dostatečnou a nedostatečnou schopností komunikovat v rámci daného kritéria musí být blížeji vymezeno pro každý scénář v závislosti na tom, v jaké míře může příslušná komunikace způsobit proměnu stávající situace v nebezpečnou. Pokud je to nezbytné, pak do klasifikovaných či bodovaných částí jazykové zkoušky mohou být zařazena i jednotlivá kritéria, např. C12 – schopnost porozumět přijímanému hlášení a klást otázky.

Připravené scénáře musí umožňovat vyzkoušení několika kritérií. Totéž kritérium se naopak může vyskytovat ve dvou či třech scénářích.

Schopnost vlastního ústního projevu a schopnost porozumět cizímu ústnímu projevu nesmějí být zkoušeny pouze tváří v tvář mezi zkoušející a zkoušenou osobou, ale též v kontextu telefonicky a rádiem předávaných hlášení (vycházejíce ze všech specifických pravidel, vztahujících se k těmto technickým prostředkům, obzvláště k systému GSM-R). Běžné vyzkoušení ústního projevu a porozumění cizímu ústnímu projevu v učebně se provádí formou testu, obvyklého pro vyhodnocení všeobecných jazykových znalostí pro úroveň A2.

Jazykové schopnosti musí být prověřeny za běžných situací co se týče pracovního zatížení (tj. za objektivního pocitu, že vše jde hladce aniž je nutno zasahovat), nicméně ani vypjaté situace nesmí být opomenuty (řešení několika úkolů najednou, časový nátlak apod.).

Teoreticky pojato, ústní komunikace má všeobecně velký vliv na bezpečnost (existuje zde nebezpečí nepochopení a tím i neprovedení požadovaného úkonu, dále nemožnost vést dialog zpaměti). Ve svých důsledcích musí být požadovaná úroveň stejně tak jako počet situací pro ústní komunikaci vyšší než počet situací, týkajících se vyzkoušení písemného projevu, které ale musí být dostatečnou měrou zastoupeny také (viz sloupec „body“ příkladu zkoušky, uvedeného v příloze).

8) Zpracování scénářů (TSI OPE, bod 4.6.3.1, písmena C a D; návrh směrnice o certifikaci, příloha VII, bod 8)

Zpracování zkušebních scénářů vychází z týchž pracovních či provozních situací, které jsou používány pro vyzkoušení odborných znalostí strojvedoucích. (Jeden z provozních scénářů, používaný na SNCF, tvoří první přílohu této informace). Tyto odborné znalosti jsou předepsány v:

- příloze VI Návrhu směrnice Evropského parlamentu a Rady EU o certifikaci strojvedoucích a dalších zaměstnanců vlakových čtů na železniční síti Evropského společenství (třetí železniční balíček);
- Technických specifikacích pro interoperabilitu;
- dalších dodatečných požadavcích, vzešlých od provozovatele infrastruktury.

Nicméně zpracování zkušebních scénářů musí vycházet z pracovních či provozních situací, za kterých má vzájemná komunikace zásadní význam pro bezpečnost provozu a osob. Železniční podniky a provozovatelé infrastruktury se mohou dohodnout v případě potřeby na vypracování některých dalších scénářů, které pokryjí stanovené pracovní postupy.

Může být zajímavé zvolit i některé jiné scénáře, které jsou výhradně zaměřeny na jazykové znalosti, ale přitom nejsou nezbytně používány pro prozkoušení odborných znalostí. To se například týká doplňujících hlášení (TSI OPE, příloha C, bod 1.2.2.3 a bod 3).

Zkouška jazykových znalostí strojvedoucích a dalších zaměstnanců vlakových čtů před jejich prvním vstupem na příslušnou síť musí na jedné straně pokrýt všechna dříve uvedená kritéria a na druhé straně i všechny každodenní situace, které na dotyčné železniční síti mohou vzniknout a při kterých komunikace sehrává z hlediska bezpečnosti stěžejní úlohu.

9) Odpovědnost železničních společností

Železniční společnosti, jejichž provozní zaměstnanci vykonávají svou pracovní činnost v několika jazycích, musí bezpodmínečně ověřovat a vyhodnocovat jazykové schopnosti zaměstnanců, za které nesou odpovědnost, tj. schopnosti plnit úkoly a povinnosti,

kterými jsou pověřeni. Železniční společnosti musí tedy být dobře obeznámeny s danou problematikou i s klíčovými aspekty jazykových znalostí, požadovaných od svých provozních zaměstnanců. Za tento úkol nese odpovědnost vedení společnosti.

10) **Definování požadavků na jazykovou komunikaci (funkčnost, přesnost, přijatelné vymezení apod.)**

Vedoucí zaměstnanci, případně systémoví specialisté jsou v podstatě jediní, kteří jsou oprávněni blížeji stanovit:

- funkční požadavky na komunikaci,
- rozhraní mezi „přibližně“ pojímanou komunikací, splňující svůj účel a komunikací, která již uspokojivě svůj účel nesplňuje (což je založeno na podobném postoji, zaujímaném některými společnostmi, charakterizovaném zkratkou RAMS – Reliability, Availability, Maintainability, Safety, tj. spolehlivost, dostupnost, udržitelnost a bezpečnost),
- závažnost omylů či chyb v komunikaci.

Výše uvedené poznatky umožní železničním podnikům a provozovatelům infrastruktury zpracovat svůj systém vzájemné provozní komunikace a vybavit se vhodným systémem RAMS.

V případě absence výše uvedené analýzy systému bude docházet:

- jednak k výskytu pojmů, které ve standardizované komunikaci nebudou používány, což následně povede k nedorozuměním a jiným komplikacím,
- jednak, což je snadné si domyslet, k různým následným či doprovodným dialogům, vyžadujícím dokonalost a bezchybnost projevu jeho účastníků, a to přímo za provozních situací, přičemž tato naprostá dokonalost je nedosažitelná. To ve svých důsledcích povede ke zkreslení, postrádajícím jakýkoliv racionální základ, spojitost a kontrolu.

Je tudíž nezbytné, aby systémoví specialisté specifikovali:

- ty situace, na které se, pokud existují, nemohou vztahovat všeobecná pravidla a požadavky, kladené na jazykovou vybavenost pro příslušný železniční systém,
- prostředky, zabráňující nebezpečným důsledkům.

Zkouška musí zahrnovat i tyto body kvůli jistotě, že jsou pod kontrolou.

11) **Pomůcky od provozovatele infrastruktury**

Jedná se o pomůcky či nástroje, poskytované provozovatelem infrastruktury, které přibližují realitu. Jsou jimi např. zvukové záznamy hlášení provozních zaměstnanců, provozní písemné podklady, komunikační nástroje apod. Pro potřeby školení a zkoušek provozních

zaměstnanců železničního podniku v provozních situacích, ve kterých se pravděpodobně ocitnou, musí orgán, který je školí a orgán, který je zkouší z pověření a na odpovědnost zaměstnavatele, disponovat dostatečným vybavením, přibližujícím tyto situace skutečnosti. Je jím např. reálný zvukový záznam hlasu osob, se kterými může provozní zaměstnanec na cizí infrastrukturu vstoupit do kontaktu (záznam hlasu skutečného provozního zaměstnance s jeho přízvukem, rytmem apod., vnímaný prostřednictvím rádiopojítka). Základní vybavení, jak pro školení, tak i zkoušky, musí též poskytnout provozovatel infrastruktury.

12) Požadavky, kladené na zaměstnance, hovořící svým mateřským jazykem se zaměstnanci, pro které je tento jazyk cizí

Požadavky na jazykovou zručnost provozních zaměstnanců železničního podniku, činných na zahraniční železniční síti, budou z velké části zmírněny tehdy, budou-li osoby, se kterými na této síti vstoupí do styku, používat pouze oficiální jazyk a standardizované prvky pro síť, pro kterou byly vypracovány, s příslušným přízvukem, s jasnou artikulací, s přijatelným rytmem hovoru a s jasně oddělenými slovy, zbavujícími cizího zaměstnance zábran hovořit.

Zavedení opatření tohoto druhu, uvedených v provozní části TSI, do praxe stejným způsobem, jakým jsou uplatňovány požadavky na odbornost zaměstnanců vlakových čet, musí být zrealizováno příslušnými provozovateli infrastruktury a železničními podniky v kontextu subsidiarity. Takováto opatření musí být nadále sledována natolik, aby bylo možno v případě nutnosti vypracovat vyplývající předpisy, obzvláště při úvaze, že interoperabilita není dosud rozšířeným jevem.

13) Oprávnění orgánu (ať již v rámci železničního podniku či jako třetí strany) ověřovat a hodnotit způsobilost osob komunikovat v cizím jazyce

Odkazy: CEFRL a návrh směrnice o certifikaci, kapitola VI, článek 22 – Zkoušky (*Návrh EK z 3.3.2004, KOM(2004) 142, 2004/0048 (COD)*).

Za vyhodnocení všeobecných i specifických znalostí zaměstnance nese odpovědnost železniční podnik, který buď může zabezpečovat tento úkol sám, nebo jej může přenést na jednu či několik specializovaných institucí.

Tyto instituce či interní odbory železničního podniku musí být akreditovány národním orgánem na základě níže uvedených kritérií.

Musí:

- prokázat nezávislost svého školicího systému na straně jedné na systému hodnotitelském na straně druhé;

- být schopny přenést způsobilosti, požadované železničními podniky (schopnost strojvedoucího číst příslušné doklady, schopnost konverzovat s výpravčím na základě předpisů) jak do znalostí jazykových, tak i do svého výukového i zkušebního procesu;
- být schopny zpracovat ve spolupráci s dotyčnými železničními podniky scénáře zkoušek;
- být schopny prokázat konzistenci svého systému (školicího a hodnotitelského) s doporučeními CEFRL (úroveň znalostí, systém hodnocení).

Navíc nesmí být žádná instituce v rámci železničního podniku členem Evropského sdružení pro provádění lingvistických expertíz, které garantuje to, že stupně odpovídajících jazykových znalostí mají své ekvivalenty v různých zemích a že tyto stupně (či úrovně) mají spojitost se stupni definovanými v CEFRL.

Použitá literatura:

1) Společný evropský jazykový referenční rámec

www.seznam.cz - Common European Framework of Reference for Languages (hledej ve světě) - European Language Portfolio - Levels - Self Assessment Grid - Czech

2) TSI pro subsystém "Provoz a řízení dopravy"

www.seznam.cz - www.mdcz.cz/cs - Evropská unie a zahraničí - Evropská unie na železnici - Interoperabilita - Technické specifikace pro interoperabilitu konvenčního evropského železničního systému - Rozhodnutí Komise č.2006/920/ES ze dne 11. srpna 2006 o TSI subsystému "Provoz a řízení dopravy" transevropského konvenčního železničního systému (v AJ,NJ a FJ), účinnost od 14.2.2007, nebo v ČJ v Úředním věstníku EU ze dne 18.12.2006

3) Návrh směrnice o certifikaci

www.seznam.cz - www.mdcz.cz/cs - Evropská unie a zahraničí - Evropská unie na železnici - Projednávání a platné evropské právní předpisy - III.železniční balíček - Návrh směrnice Evropského parlamentu a Rady EU o certifikaci strojvedoucích a vlakového personálu na železniční síti Společenství, COM(2004)139 final z 3. března 2004 (v AJ,NJ,FJ a ČJ)

V Praze, květen 2007

Lektoroval: Prof. Ing. Vlastislav Mojžíš, CSc.
Dopravní fakulta Univerzity Pardubice

Příloha 1

Příklad provozního scénáře

Nákladní vlak ve Francii (obtížný příklad)

1. Nákladní vlak číslo 146127 sestávající z 22 vagónů, váha 728 tun, délka 365 m, se všemi brzděnými nápravami
2. Strojvedoucí je na stanovišti sám (jednomužná obsluha)
3. Vlak jede na druhé koleji vlevo na čtyřkolejné trati (dvě další koleje napravo od vlaku)
4. Všechny koleje na trati elektrifikovány; napájecí systém 25 kV, střídavý proud; autoblok se světelnými návěstmi (systém BAL) s pevně zabudovaným zařízením pro případný dopravní provoz v opačném směru (IPCS) na všech čtyřech kolejích
5. Vlak dostává prostřednictvím rádiového hlášení výzvu: „Naléhavé hlášení pro strojvedoucího vlaku 146127! Zastavte vlak. Jiskření napravo vespod ve dvou třetinách délky vlaku“.
6. Kritéria, která přitom mohou být vyzkoušena:
 - a. Schopnost správně pochopit naléhavé hlášení (C 11)
 - b. Schopnost pochopit popisovanou situaci (C 12)
 - c. Schopnost požádat druhého účastníka rozhovoru, aby mluvil pomaleji, pokud je to nezbytné (C 6)
 - d. Schopnost vysvětlit situaci (C 13): požádat o zabezpečení vlaku, zkontrolovat vlak, následně podat výklad ke zjištěným skutečnostem
 - e. Schopnost použít specializovanou slovní zásobu (C 8)
 - f. Možnost: schopnost sepsat hlášení, nadiktované jeho odesílatelem (C 16)
 - g. Schopnost překonat ostych hovořit, převzít iniciativu při rozhovoru s druhou osobou (C 3)
 - h. Schopnost vyslovovat slova správně a zřetelně (C 4).
7. Strojvedoucímu bude poskytnut text v situaci, kde „odchází zkontrolovat vlak“, aby byl vybaven prvky, popisujícími situaci – v jeho jazyce
8. Kritické body:
 - a. Pochopení naléhavého hlášení, které může být podáno za ztížených podmínek jeho příjmu kvůli poruchám rádiového systému
 - b. Reformulace obdržené informace ohledně zjištěné závady na vlaku
 - c. Kritérium C 3.

Příloha 2

Příklad zkoušky specifických jazykových znalostí

(Tato příloha slouží pouze jako příklad toho, jak je možné provádět a organizovat různé části zkoušky s bodovým ohodnocením jejich výsledků)

část zkoušky	forma zkoušky	pozorování	body	doba trvání
porozumění cizímu ústnímu projevu	typové situace a zkoušená kritéria (scénáře)	doplňující otázky, skupinové/individuální testy, požadovaná kritéria	40	Závisí na obtížnosti zvládnutí vyučovaného jazyka ve srovnání s jazykem mateřským
čtení, porozumění psanému textu	dtto	dtto	20	
vlastní ústní projev	dtto	dtto	30	
vlastní písemný projev	dtto	dtto	20	
porozumění cizímu ústnímu projevu v průběhu výměny informací	dtto	dtto	90	dtto
c e l k e m			200	

Tento příklad již předpokládá využití provozních předpisů, platných pro cizí infrastrukturu.

Kandidát složí zkoušku tehdy, získá-li:

- celkem nejméně 140 bodů a přitom
- 60% bodů, připadajících na každou část zkoušky

Poznámka:

Prověрка a ohodnocení jazykových znalostí pro dosažení všeobecné úrovně A2, a to z hlediska zběhlosti kandidáta jak v písemném, tak i v ústním projevu, jsou součástí jiné zkoušky.

Příloha 3

Evropský referenční rámec

		A1	A2	B1	B2	C1	C2
P O R O Z U M Ě N Í	Poslech	Rozumím známým slovům a zcela základním frázím týkajícím se mé osoby, mé rodiny a bezprostředního konkrétního okolí, pokud lidé hovoří pomalu a zřetelně.	Rozumím frázím a nejběžnější slovní zásobě vztahující se k oblastem, které se mě bezprostředně týkají (např. základní informace o mně a mé rodině, o nakupování, místopisu, zaměstnání). Dokážu pochopit smysl krátkých jasných jednoduchých zpráv a hlášení.	Rozumím hlavním myšlenkám vysloveným spisovným jazykem o běžných tématech, se kterými se setkávám v práci, ve škole, ve volném čase, atd. Rozumím smyslu mnoha rozhlasových a televizních programů týkajících se současných událostí nebo témat souvisejících s oblastmi mého osobního či pracovního zájmu, pokud jsou vysloveny poměrně pomalu a zřetelně.	Rozumím delším promluvám a přednáškám a dokážu sledovat i složitou výměnu názorů, pokud téma dostatečně znám. Rozumím většině televizních zpráv a programů týkajících se aktuálních témat. Rozumím většině filmů ve spisovném jazyce.	Rozumím delším promluvám, i když nemají jasnou stavbu a vztahy jsou vyjádřeny pouze v náznamech. Bez větší námahy rozumím televizním programům a filmům.	Bez potíží rozumím jakémukoli druhu mluveného projevu, živého či vysílaného. Pokud mám trochu času zvyknout si na specifické rysy výslovnosti rodilého mluvčího, nemám potíže porozumět mu ani tehdy, mluví-li rychle.
	Čtení	Rozumím známým jménům, slovům a velmi jednoduchým větám, například na vývěskách, plakátech nebo v katalogích.	Umím číst krátké jednoduché texty. Umím vyhledat konkrétní předvídatelné informace v jednoduchých každodenních materiálech, např. v inzerátech, prospektech, jídelních lístcích a jízdních řádech. Rozumím krátkým jednoduchým osobním dopisům.	Rozumím textům, které obsahují slovní zásobu často užívanou v každodenním životě nebo které se vztahují k mé práci. Rozumím popisím událostí, pocitů a přání v osobních dopisech.	Rozumím článkům a zprávám zabývajícím se současnými problémy, v nichž autoři zaujímají konkrétní postoje či stanoviska. Rozumím textům současné prózy.	Rozumím dlouhým složitým textům, a to jak faktografickým, tak beletristickým a jsem schopen/ schopna ocenit rozdíly v jejich stylu. Rozumím odborným článkům a delším technickým instrukcím, a to i tehdy, když se nevztahují k mému oboru.	Snadno čtu všechny formy písemného projevu, včetně abstraktních textů náročných svou stavbou i jazykem, jako jsou např. příručky, odborné články a krásná literatura.
M L U V E N Í	Ústní interakce	Umím se jednoduchým způsobem domluvit, je-li můj partner ochoten zopakovat pomaleji svou výpověď nebo ji přeformulovat a pomoci mi formulovat, co se snažím říci. Umím klást jednoduché otázky a na podobné otázky odpovídat, pokud se týkají mých základních potřeb, nebo jde-li o věci, jež jsou mi důvěrně známé.	Umím komunikovat v jednoduchých běžných situacích vyžadujících jednoduchou přímou výměnu informací o známých tématech a činnostech. Zvládnou velmi krátkou společenskou konverzaci, i když obvykle nerozumím natolik, abych konverzaci sám/sama dokázal(a) udržet.	Umím si poradit s většinou situací, které mohou nastat při cestování v oblasti, kde se tímto jazykem mluví. Dokážu se bez přípravy zapojit do hovoru o tématech, která jsou mi známá, o něž se zajímám nebo která se týkají každodenního života (např. rodiny, koníčků, práce, cestování a aktuálních událostí).	Dokážu se účastnit rozhovoru natolik plynule a spontánně, že mohu vést běžný rozhovor s rodilými mluvčími. Dokážu se aktivně zapojit do diskuse o známých tématech, vysvětlovat a obhajovat své názory.	Umím se vyjadřovat plynule a pohotově bez příliš zjevného hledání výrazů. Umím používat jazyk pružně a efektivně pro společenské a pracovní účely. Umím přesně formulovat své myšlenky a názory a vhodně navazovat na příspěvky ostatních mluvčích.	Dokážu se zapojit do jakékoli konverzace nebo diskuse. Zním dobře idiomatice a hovorové výrazy. Umím se plynule vyjadřovat a přesně sdělovat jemnější významové odstíny. Narazím-li při vyjadřování na nějaký problém, dokážu svou výpověď přeformulovat tak hladce, že to ostatní ani nepostřehnou.
	Samostatný ústní projev	Umím jednoduchými frázemi a větami popsat místo, kde žiji, a lidi, které znám.	Umím použít řadu frází a vět, abych jednoduchým způsobem popsal(a) vlastní rodinu a další lidi, životní podmínky, dosažené vzdělání a své současné nebo předchozí zaměstnání.	Umím jednoduchým způsobem spojovat fráze, abych popsal(a) své zážitky a události, své sny, naděje a cíle. Umím stručně odůvodnit a vysvětlit své názory a plány. Umím vyprávět příběh nebo přiblížit obsah knihy nebo filmu a vylíčit své reakce.	Dokážu se srozumitelně a podrobně vyjadřovat k široké škále témat, která se vztahují k oblasti mého zájmu. Umím vysvětlit své stanovisko k aktuálním otázkám a uvést výhody a nevýhody různých řešení.	Umím jasně a podrobně popsat složitá témata, rozšiřovat je o témata vedlejší, rozvíjet konkrétní body a zakončit svou řeč vhodným závěrem.	Umím podat jasný plynulý popis nebo zdůvodnění stylem vhodným pro daný kontext a opírajícím se o efektivní logickou strukturu, která pomáhá posluchači všimnout si důležitých bodů a zapamatovat si je.
P S A N Í	Písemný projev	Umím napsat stručný jednoduchý text na pohlednici, například pozdrav z dovolené. Umím vyplnit formuláře obsahující osobní údaje, například své jméno, národnost a adresu při přihlašování v hotelu.	Umím napsat krátké jednoduché poznámky a zprávy týkající se mých základních potřeb. Umím napsat velmi jednoduchý osobní dopis, například poděkování.	Umím napsat jednoduché souvislé texty na témata, která dobře znám nebo která mě osobně zajímají. Umím psát osobní dopisy popisující zážitky a dojmy.	Umím napsat srozumitelné podrobné texty na širokou škálu témat souvisejících s mými zájmy. Umím napsat pojednání nebo zprávy, předávat informace, obhajovat nebo vyvracet určitý názor. V dopise dovedu zdůraznit, čím jsou pro mě události a zážitky osobně důležité.	Umím se jasně vyjádřit, dobře uspořádat text a podrobně vysvětlit svá stanoviska. Umím psát podrobné dopisy, pojednání nebo zprávy o složitých tématech a zdůraznit to, co považuji za nejdůležitější. Umím zvolit styl textu podle toho, jakému typu čtenáře je určen.	Umím napsat jasný plynulý text vhodným stylem. Dokážu napsat složité dopisy, zprávy nebo články a vystavět text logicky tak, aby pomáhal čtenáři všimnout si důležitých bodů a zapamatovat si je. Umím psát resumé a recenze odborných nebo literárních prací.