

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

BAKALÁŘSKÉ KOMBINOVANÉ STUDIUM

2014-2017

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Pavel Turek

**Moderní technologie v online světě a jejich využití
ve vzdělávání**

Praha 2017

Vedoucí bakalářské práce: PhDr. Bohumír Fiala

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

BACHELOR COMBINED (PART TIME) STUDIES

2014-2017

BACHELOR THESIS

Pavel Turek

**Modern technologies in online world and their uses
in education**

Prague 2017

The Bachelor Thesis Work Supervisor: PhDr. Bohumír Fiala

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracoval samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpal, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použitých zdrojů.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne 9. 3. 2017

.....

Poděkování

Na tomto místě bych chtěl velice poděkovat vedoucímu této bakalářské práce PhDr. Bohumíru Fialovi za jeho vedení, součinnost a rady, které mi věnoval.

Anotace

Práce se věnuje tématu moderních technologií v online světě a jejich souvislostmi s oblastí dalšího profesního vzdělávání. Teoretická část práce bude obsahovat vymezení některých s tématem práce souvisejících pojmů, jimiž jsou znalostní a informační společnost, moderní technologie, celoživotní učení a firemní vzdělávání. Následně bude charakterizováno využití moderních technologií v oblasti vzdělávání a jejich uvedení do praxe. Praktická část práce se bude zabývat využitím moderních technologií ve vzdělávání v praxi velkých a středně velkých firem a jejich vlivem na efektivitu práce.

Klíčová slova

celoživotní učení – efektivita práce – e-learning – firemní vzdělávání – internet –
moderní technologie – středně velké společnosti – velké společnosti

Annotation

This thesis focuses on the topic of modern technologies in online world and their relationships to continued professional education. Theoretical part of the thesis defines terminology relevant to the thesis' topic, such as knowledge and informational society, modern technologies, lifelong learning and enterprise education. Following these definitions the thesis describes the uses of modern technologies in the area of education and process of their implementation. Practical part deals with the usage of modern technologies in education provided by large and mid-sized companies and their impact on the work efficiency.

Keywords

e-learning – enterprise education – internet – large companies – lifelong learning – mid-sized companies – modern technologies – work efficiency

OBSAH

<u>ÚVOD.....</u>	<u>9</u>
<u>TEORETICKÁ ČÁST.....</u>	<u>10</u>
<u>1 ZÁKLADNÍ SOUVISEJÍCÍ TERMINOLOGIE</u>	<u>10</u>
1.1 SPOLEČNOST ZNALOSTÍ A INFORMAČNÍ SPOLEČNOST	10
1.2 MODERNÍ TECHNOLOGIE.....	15
1.2.1 INFORMAČNÍ A KOMUNIKAČNÍ TECHNOLOGIE	15
1.2.2 INTERNET.....	17
1.3 CELOŽIVOTNÍ UČENÍ.....	19
1.4 FIREMNÍ VZDĚLÁVÁNÍ	21
<u>2 VYUŽITÍ MODERNÍCH TECHNOLOGIÍ VE FIREMNÍM VZDĚLÁVÁNÍ</u>	<u>25</u>
<u>3 UVEDENÍ MODERNÍCH TECHNOLOGIÍ DO PRAXE FIREMNÍHO</u>	
<u>VZDĚLÁVÁNÍ.....</u>	<u>28</u>
<u>PRAKTICKÁ ČÁST</u>	<u>32</u>
<u>4 FIREMNÍ VZDĚLÁVÁNÍ VE VYBRANÉ SPOLEČNOSTI</u>	<u>33</u>
4.1 CHARAKTERISTIKA SPOLEČNOSTI	33
4.2 ZPŮSOBY FIREMNÍHO VZDĚLÁVÁNÍ.....	35
<u>5 POSTOJ ZAMĚSTNANCŮ VYBRANÉ SPOLEČNOSTI K E-LEARNINGU</u>	<u>37</u>
5.1 DEFINICE CÍLE ŠETŘENÍ.....	37
5.2 IDENTIFIKACE CÍLOVÉ SKUPINY	37
5.3 FORMULACE OTÁZEK A SESTAVENÍ DOTAZNÍKU	38
5.4 KVANTITATIVNÍ VÝZKUM: DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ	39

5.5	ANALÝZA DAT ZÍSKANÝCH V DOTAZNÍKOVÉM ŠETŘENÍ	40
5.5.1	OBECNÉ INFORMACE O RESPONDENTECH	40
5.6	VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ	41
<u>ZÁVĚR</u>		<u>56</u>
<u>SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ.....</u>		<u>57</u>
SEZNAM POUŽITÝCH ČESKÝCH ZDROJŮ		57
SEZNAM POUŽITÝCH ZAHRANIČNÍCH ZDROJŮ		58
SEZNAM POUŽITÝCH INTERNETOVÝCH ZDROJŮ.....		58
<u>SEZNAM TABULEK A GRAFŮ.....</u>		<u>60</u>
<u>SEZNAM PŘÍLOH.....</u>		<u>61</u>

ÚVOD

Tato bakalářská práce se bude zabývat tématem moderních technologií v online světě, konkrétně pak jejich aplikací v oblasti firemního vzdělávání. Téma práce si autor zvolil především proto, že je sám zkušeným lektorem firemního vzdělávání a vedle toho absolvoval také mnohé vzdělávací kurzy dalšího profesního vzdělávání jako studující.

Cílem práce je analýza online moderních technologií a jejich aplikace v prostředí firemního vzdělávání.

Celý text práce bude rozdělen do dvou částí – na část teoretickou a část praktickou. V rámci teoretické části práce budou nejprve charakterizovány pojmy, které s tématem práce bezprostředně souvisejí. Těmito jsou společnost znalostí, informační společnost, moderní technologie, celoživotní učení a firemní vzdělávání. Pokud jde o uváděnou oblast moderních technologií, bude se zde autor s odvoláním na téma této bakalářské práce zabývat především oblastí online technologií. V rámci teoretické části práce budou následovat ještě dvě kapitoly, a sice kapitola zabývající se využitím moderních technologií ve firemním vzdělávání a poté kapitola týkající se problematiky uvedení moderních technologií do praxe firemního vzdělávání. Posledně uvedené téma bude pojato z pohledu rozhodování zaměstnavatele ohledně zavedení nového online systému vzdělávání, nikoli z pohledu technického.

Praktická část práce se bude zabývat kvantitativním výzkumem, který proběhl ve formě dotazníkového šetření. Jeho cílem je analýza postojů zaměstnanců vybrané velké společnosti k systému firemního vzdělávání, kde hraje zásadní roli právě online vzdělávání. Úvodem této části práce budou vymezeny hypotézy, které následně v rámci analýzy odpovědí jednotlivé otázky uvedené v rámci dotazníku budou postupně potvrzovány či vyvraceny.

Tato bakalářská práce bude zpracována zásadně za použití metody analýzy tak, jak již bylo uváděno výše.

TEORETICKÁ ČÁST

1 ZÁKLADNÍ SOUVISEJÍCÍ TERMINOLOGIE

1.1 Společnost znalostí a informační společnost

Teprve v poměrně nedávné době se odborná veřejnost začala zabývat strukturou společnosti z pohledu produkce, distribuce a reprodukce vzdělávání a vlivu znalostí. Ty samy o sobě měly v rámci společnosti vždy velmi významnou funkci, nicméně tato byla jako otázka historického, ekonomického a sociologického významu identifikována až před několika desetiletími. Stále častěji se tak stává předmětem rozpravy a bádání v rámci sociálních studií tzv. společnost znalostí. Rozšiřování významu znalostí ve společnosti je přitom důsledkem postupného procesu, jehož počátky lze datovat do období vzniku prvních světových univerzit.

Jeho vrchol pak byl zaznamenán v osmnáctém století, jež bylo významným mezníkem v historii lidstva, pokud jde o stránku institucionální. V této době začaly kromě již po několik staletí působících univerzit vznikat tzv. akademie, jež neměly tak pevné vzdělávací programy jako univerzity, byly však orientovány na jinou cílovou skupinu studujících. Těmi byli především obchodníci. Na rozdíl od univerzit se na akademiích nevyučovalo v latinském jazyce. V této době došlo k rozvoji samotné oblasti bádání, když vznikl vědecký institut a taktéž související postavení profesionálních vědců. V osmnáctém století konečně došlo k počátku propojování vědy, resp. vzdělávací komunity s hospodářskými, společenskými a politickými projekty a reformami, a to v rámci procesu nazývaného osvícenstvím.¹

Diskuze nad rolí znalostí v moderní industriální společnosti byla dále blíže zkoumána v období po druhé světové válce, kdy konkrétně americký ekonom Machlup rozlišovat následující typy znalostí:

- *Praktické znalosti*, jež jsou užitečné při práci, rozhodování a činnostech; dle typu konkrétních aktivit je lze dále členit na:

¹ DOPITA, M. Zdroje a původ konceptu znalostní společnosti. *Pedagogika.sk*, 2010, č. 3, s. 197-222. ISSN 1338-0982.

- Obchodní znalosti,
 - Pracovní znalosti,
 - Politické znalosti,
 - Znalosti o domácnosti,
 - Další praktické znalosti.
- *Intelektuální znalosti*, které slouží k uspokojování intelektuální zvědavosti člověka, jsou součástí humanitního vzdělávání a všeobecné kultury. Tento typ znalostí se zpravidla získává v rámci řešení životních problémů a kulturních hodnot.
- *Zábavné znalosti* slouží na rozdíl od předchozí skupiny znalostí k uspokojování zvědavosti neintelektuální nebo tuh po zábavě a emocionální stimulaci. Patří sem také zprávy, „klepy“, romány, příběhy, hry apod. Tyto znalosti jsou určeny pro otupění senzitivity a pasivní relaxaci.
- *Duchovní znalosti* se vztahují k náboženským znalostem o Bohu a způsobům, jak zachránit duši.
- *Nečekané znalosti* jsou poslední skupinou, jež byla Machlupem vytvořena – tyto stojí mimo zájmy daného jedince, jsou získané náhodně a bezděčně udržované v paměti.²

Od uvedeného vymezení praktických a pracovních znalostí již byl jen krok k tomu, aby došlo k definici tzv. znalostní společnosti. Znalosti se totiž již v průběhu devatenáctého století staly součástí průmyslu, nicméně v této době stále byly důležitější zkušenosti. S dalším vývojem společnosti a průmyslu však došlo k tomu, že se znalosti ve dvacátém století staly centrálním ekonomickým zdrojem. V rámci formálního vzdělávání (viz níže v této práci) začaly být znalosti organizovaně získávány tak, aby bylo možné jimi nahradit zkušenost získávanou tradičně v rámci učňovské praxe. S tím souvisela také skutečnost, že se na trhu práce vyskytovalo stále více absolventů s vyšším

² MACHLUP, F. *The Production and Distribution of Knowledge in the United States*. 1. vydání. Princeton, N. J.: Princeton University Press, 1962. S. 21-22.

vzděláním, což umožňovalo požadovat obtížnější a komplexnější pracovní schopnosti, ač tito neměli zatím potřebné zkušenosti.³

V devadesátých letech dvacátého století šla odborná veřejnost v konstatování významu znalostí ještě dále, když bylo řečeno, že určujícím zdrojem a zcela rozhodujícím faktorem produkce není půda, práce, ani kapitál, nýbrž jsou jím znalosti, vědomosti a informace. Hodnotu již v této době vytvářely především produktivita a inovace, což jsou faktory, které představují právě znalosti a vědomosti, které jsou v pracovním procesu důležité.⁴

Právě uvedené teorie měl na svědomí P. F. Drucker. Jeho současníkem byl D. Bell, který měl odlišný pohled na znalosti. Konkrétně jimi myslel samu uspořádaných sdělených informací, které představují odůvodněný úsudek nebo výsledky pokusu, jež jsou následně interpretovány ostatním prostřednictvím komunikačního média. Znalosti přitom v Bellově pojetí byly odlišným pojmem od zábavy a také od zpráv. Znalost se od těchto kategorií odlišovala v tom smyslu, že sestává z nových úsudků (výzkum, bádání) nebo nové prezentace starších soudů (učebnice a další formy vzdělávání).⁵

Podle tohoto autora je přitom v rámci moderní společnosti důležitá změna charakteru znalostí, které jsou novou základní silou. Rozhodujícím v rámci společnosti je pak prvenství teorie před zkušeností a kodifikace znalostí do abstraktních systémů symbolů, jež mohou být interpretovány za mnoha různých a měnících se okolností. Právě uvedená teorie je popřením Druckerova pojetí.

V dnešní moderní společnosti mají zásadní význam inovace a růst a je to právě oblast znalostí teoretických, která je pro další rozvoj těchto faktorů zásadní. Dochází k neustálému vývoji procedur simulace prostřednictvím počítačů a dalších souvisejících moderních technologií, jejichž prostřednictvím je uvažováno na ekonomické systémy, sociální chování, rozhodování apod.⁶

³ DRUCKER, P. F. *The Age of Discontinuity: Guidelines to Our Changing Society*. 1. vydání. New York: Harper & Row, 1969. S. 70.

⁴ DRUCKER, P. F. *Postkapitalistická společnost*. 1. vydání. Praha: Management Press, 1993. ISBN 80-85603-31-4. S. 44.

⁵ BELL, D. *The Coming of Post-Industrial Society. A Venture in Social Forecasting*. 1. vydání. New York: Basic Books. S. 175.

⁶ DOPITA, M. Zdroje a původ konceptu znalostní společnosti. *Pedagogika.sk*, 2010, č. 3, s. 197-222. ISSN 1338-0982.

Znalostní společnost tak, jak byla právě vymezena prostřednictvím teorií dvou významných osobností, je spojena také s pojmem „informační společnost“. O té se začalo hovořit v sedmdesátých letech dvacátého století a k samotnému vzniku a vývoji tohoto fenoménu docházelo v souvislostech s vývojem oblasti informačních a komunikačních technologií. Právě ty způsobily další změnu ve struktuře průmyslu, ekonomiky a zaměstnání, ale také relativizovaly vzdálenosti a lidské poznání. Zdrojem nástupu informační společnosti tedy byly technologické inovace, které začaly nebyvalým způsobem urychlovat šíření informací. V informační společnosti se oblast vzdělávání nezaměřuje již pouze na mladou generaci, nýbrž je uznáván koncept celoživotního učení, kdy univerzity kromě graduálního vzdělávání poskytují také postgraduální celoživotní vzdělávání. Do procesu vzdělávání jsou v informační společnosti zapojovány moderní informační technologie.⁷

Samotný pojem „informační společnost“ byl poprvé použit v již zmiňovaných sedmdesátých letech dvacátého století ve Francii, konkrétně ve zprávě francouzské vlády, která rozšířila tradiční chápání telekomunikací také na otázky národní technologické suverenity a vymezila kromě jiného i tzv. elektronické občanství. Na začátku osmdesátých let pak byl v Japonsku sestaven plán podporující šíření nových médií v rámci informačních a komunikačních technologií, který požadoval vznik komunikačních a informačních služeb vysoké úrovně v rámci japonských regionálních měst. Jednalo se o služby zlepšení komunitních informací, veřejných služeb, rozšíření vzdělávacích a společenských aktivit, dále také služby distribučního charakteru, které posilovaly šíření informací komerčních, zavádění nejnovějších technologií do místních firem a služby propagující cestovní ruch. Ve stejné době japonská monopolní telekomunikační společnost přišla s projektem týkajícím se zavedení sítě optických vláken jako základní komunikační struktury po celé zemi. Od roku 1983 tedy v Japonsku byly informační a komunikační technologie považovány za důležité v souvislostech s ekonomickou konkurenceschopností a také se zlepšováním kvality života.⁸

⁷ DOPITA, M. Zdroje a původ konceptu znalostní společnosti. *Pedagogika.sk*, 2010, č. 3, s. 197-222. ISSN 1338-0982.

⁸ ZLATUŠKA, J. Informační společnost. *Zpravodaj ÚVT MU*, 1998, č. 4, s. 1-6. ISSN 1212-0901.

V Evropě došlo v roce 1987 k vydání Zelené zprávy o komunikacích, jejímž tvůrcem byla Evropská komise. Tato zpráva přinesla nové pojetí komunikačních sítí, jež byly vymezeny jako „nervový systém moderního společenského a ekonomického života“. Tato zpráva kromě jiného obsahovala na svoji dobu poměrně odvážné tvrzení, a sice, že skutečná evropská integrace nebude možná, pokud nebude založena kromě jiného na jednotné, všudypřítomné a vyspělé komunikační infrastruktuře. V roce 1994 na summitu na řeckém Korfu byla ustavena Rada informační společnosti, na základě jejího doporučení pak byl téhož roku přijat na poli Evropského hospodářského společenství Akční plán vytvářející rámec komunitární politiky v oblasti informační společnosti.⁹

Ve Spojených státech amerických došlo v roce 1988 ke zveřejnění zprávy Národní telekomunikační a informační administrativy, ve které se uvádí, že informační a komunikační technologie a související služby se stávají určujícím faktorem, který udržuje celosvětovou ekonomiku a podporuje tak také rozvoj americké společnosti. V rámci této zprávy došlo k doporučení mnoha změn v oblasti moderních technologií, konkrétně šlo o změny institucionálního charakteru, které měly být uváděny do praxe. Spojené státy americké si v této době kladly za cíl vybudování pokročilejší informační a komunikační služby, která bude co nejvíce stavět na aktivitách soukromého sektoru. Tato služba měla především podporovat a ochraňovat hospodářskou soutěž, zabezpečovat obecně přístupné sítě a současně neumožnit rozdělení americké společnosti na informačně majetné a nemajetné. V roce 1995 se Spojené státy americké zasloužily o to, že na summit G7 bylo zařazeno téma globální informační společnosti.

Informační společnost lze tedy charakterizovat jako společnost, která v podstatné míře využívá digitální zpracování uchování a přenos informací. Ze zpracovávání informací se v informační společnosti stává významná hospodářská aktivita, jež prostupuje tradičními ekonomickými, ale také společenskými aktivitami. Vedle toho jsou to právě moderní technologie, které v informační společnosti vytvářejí nové příležitosti podstatně ovlivňující její charakter.¹⁰

⁹ KOUŘILOVÁ, M. *Informační společnost pohledem Evropské unie* [online]. Vydáno 11. 1. 2013 [citováno 10. 2. 2017]. Dostupné z: <<http://www.inflow.cz/informacni-spolecnost-pohledem-evropske-unie>>

¹⁰ ZLATUŠKA, J. Informační společnost. *Zpravodaj ÚVT MU*, 1998, č. 4, s. 1-6. ISSN 1212-0901.

1.2 Moderní technologie

1.2.1 Informační a komunikační technologie

Jak již bylo konstatováno, s fenoménem informační společnosti úzce souvisí oblast moderních technologií. Základem přitom je využívání moderních informačních technologií a technologií digitálních komunikací. Tyto jsou v dnešní době označovány také jako informační a komunikační technologie.

V několika posledních desetiletích je zaznamenáváno nebyvalé tempo technického pokroku v oblasti konstrukce výpočetní techniky, kde dochází k neustálému dynamickému rozvoji a inovacím. Trendem je v oblasti výpočetní techniky neustálé zmenšování konstrukčních prvků, zvyšování výkonu a pokles cen.¹¹ V roce 1965 G. Moore předpověděl, že každých osmnáct měsíců dojde ke zdvojnásobení výkonu za stejnou cenu, nebo k ekvivalentnímu poklesu ceny na polovinu v případě, že výkon zůstane nezměněn (tzv. Moorův zákon). Kromě toho Moore předpověděl např. to, že počet tranzistorů se v průběhu každých deseti let zvýší trojnásobně.¹² To se následně ukázalo být pravdou, když tyto, ale i další předpoklady vyřknuté již v polovině šedesátých let dvacátého století skutečně platily po dobu následujících šedesáti let. Společnosti působící v oblasti vývoje informačních a komunikačních technologií, které nebyly s to udržet krok, pokud jde o sféru inovací, zanikaly.¹³ Podobné pravidlo lze shledat také v oblasti kapacity komunikačních spojů, jež se zvyšuje exponenciálně s poločasem přibližně osmi měsíců.

Jednoduché mikroprocesory jsou dnes součástí, jež je prakticky všudypřítomná a má téměř zanedbatelnou cenu. Používají se např. na platebních a dalších obdobných kartách, hotelových klíčkách, na nálepkách na zásilkách, které umožňují jejich sledování a navigaci při přepravě apod.). Pouze nepatrná část z množství vyrobených čipů je v současné době používána jako počítač v tradičním chápání tohoto termínu. Právě

¹¹ ZLATUŠKA, J. Informační společnost. *Zpravodaj ÚVT MU*, 1998, č. 4, s. 1-6. ISSN 1212-0901.

¹² MOORE, G. E. Cramming More Components onto Integrated Circuits. *Proceedings of the IEEE*, 1998, č. 1, s. 82-85. ISSN 0018-9219.

¹³ KASÍK, P. „Výkon počítačů roste už 50 let podle mého zákona!“ *diví se Gordon Moore* [online]. Vydáno 18. 4. 2015 [citováno 10. 2. 2017]. Dostupné z: <http://technet.idnes.cz/mooruv-zakon-gordon-moore-intel-rozhovor-fgh-/tec_technika.aspx?c=A150416_232158_tec_technika_pka>

skutečnost konstatovaného vývoje technologií a jejich klesajících cen má za následek, že se informační a komunikační technologie začaly kromě jiného používat v oblasti hospodářství. Spolupracující sítě společností, které fungovaly na bázi subdodavatelů, najednou byly schopné konkurovat velkým společnostem, když odpadlo jejich znevýhodnění způsobené délkou jejich reakcí. Tradiční zprostředkovatelské prvky mezi produkcí a spotřebitelem tak začaly ztrácet na významu v případech, kdy sloužily pouze jako mezisklad produktů a neposkytovaly jim žádnou přidanou hodnotu. To vše tedy znamenalo, že díky rozvoji informačních a komunikačních technologií byly zkracovány dodavatelské struktury, ale také účinněji přizpůsobovány konkrétní produkty jednotlivým spotřebitelům. Výsledkem je tedy efektivnější produkce, menší ztráty a také nižší spotřebovaná energie.¹⁴

Vývoj v oblasti informačních a komunikačních technologií způsobil také vznik nových hodnot majících charakter duševního vlastnictví, což způsobilo vázanost ekonomiky na výrobky, které nemají materiální charakter, nýbrž mají povahu digitální a jsou tak v podstatě nevyčerpatelné. Jejich šíření je pak v podstatě zdarma a skutečná hodnota produktu jako takového není dána surovinami, které jsou potřebné k jeho výrobě, nýbrž hodnotou duševního vlastnictví. S tím souvisí zcela nové pojetí ekonomických příležitostí, když do pozadí ustoupily půda a materiál a jejich roli přebraly znalosti a další entity související s duševním vlastnictvím.

Moderní technologie v oblasti ekonomiky způsobily zásadní zlom také ve smyslu vzniku globálně působící konkurence. Přestalo být důležitá geografická poloha producentů, která je v minulosti v podstatě před konkurencí z odlehlejších částí světa ochraňovala. Konkurence se tedy vzhledem k globálnímu propojení celého světa informačními a komunikačními technologiemi velmi rozšířila a v současné době je důležité pracovat dostatečně efektivně a co nejvíce využívat inovací, jinak může dojít ke „zničení“ daného producenta konkurenčním boji.¹⁵

¹⁴ ZLATUŠKA, J. Informační společnost. *Zpravodaj ÚVT MU*, 1998, č. 4, s. 1-6. ISSN 1212-0901.

¹⁵ ZLATUŠKA, J. Informační společnost. *Zpravodaj ÚVT MU*, 1998, č. 4, s. 1-6. ISSN 1212-0901.

1.2.2 Internet

Má-li se předkládaná práce zabývat především moderními technologiemi v tzv. online světě, pak je na místě charakterizovat jednu ze součástí informačních a komunikačních technologií, jíž je internet.

Již v roce 1945 ve Spojených státech amerických vyšel v rámci časopisu *The Atlantic Monthly* článek týkající se využití počítačů pro komunikaci. Je zajímavé, že k tomu došlo již v této době, mnoho let před tím, než byly počítače pro takovou úlohu skutečně poprvé využity. V padesátých letech dvacátého století byl ve Spojených státech amerických založen speciální institut věnující se výzkumu v oblasti výpočetní techniky. V polovině šedesátých let pak byl poprvé publikován článek věnující se hypertextu. První testovací počítačová síť však byla vytvořena v roce 1968 ve Velké Británii. Jednalo se o síť instalovanou v rámci jediné budovy. V rámci Spojených států amerických byl ze strany grantové agentury Ministerstva obrany nazvané ARPA (Advanced Research Projects Agency) vznesen požadavek na vytvoření podobné sítě; tato agentura poskytla i dostatečné finanční prostředky na uskutečnění tohoto záměru. Tato experimentální síť byla později nazvána právě podle této agentury ARPANETem. Až do poloviny osmdesátých let dvacátého století pak nedošlo k dalšímu zásadnímu pokroku v dané oblasti. Komunikační sítě sloužily výhradně pro vládní a vojenské účely.¹⁶

V roce 1980 byla konkrétně ve Švýcarsku obnovena myšlenka hypertextu, jež měla napomoci sdílení a aktualizací informací mezi badateli. Na konci osmdesátých let minulého století pak již existoval největší internetový server v Evropě a v roce 1990 byl předveden první prototyp WWW serveru. V roce 1991 byly spuštěny první webové stránky, webový prohlížeč byl nazván World-Wide-Web. Velký boom zaznamenal internet logicky také v počtu počítačů, které byly k síti připojeny. Jestliže to v roce 1984 bylo pouhých tisíc počítačů, v roce 1992 jich bylo k internetu připojeno již více než jeden milion. Toto období tak bývá nazýváno také počátkem tzv. doby internetové.

V následujících letech strmě stoupal počet počítačů, které byly na celém světě k internetu připojeny. V roce 1995 bylo na světě již celkem dvacet milionů uživatelů

¹⁶ PETERKA, J. Na počátku byl ARPANET.... *Computerworld*, 1995, č. 4 [online]. [citováno 17. 2. 2017]. Dostupné z: <<http://www.earchiv.cz/a95/a504c502.php3>>

internetu, v roce 2000 již více než tři sta milionů.¹⁷ Pokud jde o statistiky v rámci České republiky, tato se k síti internetu připojila ještě jako Československo v roce 1992. Československu byla přidělena vrcholová doména -.cs. V následujícím roce však došlo k rozdělení státu a tato doména zanikla – pro Českou republiku tak vznikla doména -.cz a pro Slovensko -.sk. Počet uživatelů internetu v České republice byl v roce 2000 asi půl milionu, poté však došlo k jeho strmému nárůstu. V roce 2005 zde již bylo zaznamenáno téměř tři a půl milionu uživatelů internetu.¹⁸

V roce 2015 Česká republika poprvé překonala počtem uživatelů internetu průměr Evropské unie. V české dospělé populaci, tedy mezi lidmi ve věku 16 až 74 let byl internet v roce 2014 užíván celkem 80 % osob, zatímco průměr v Evropské unie byl 78 %. Internet a počítač se stal běžnou součástí bezmála tří čtvrtin českých domácností. Konkrétně v roce 2015 bylo počítačem a internetem vybaveno 73 % českých domácností. Více než tři čtvrtiny uživatelů přitom internet používá denně nebo skoro denně. Uživatelé se přitom čím dál častěji k internetu připojují prostřednictvím přenosných počítačů, více než třetina uživatelů k připojení používá také mobilní telefon. Internet je nejčastěji používán k vyhledávání informací a k čtení zpravodajství. Zajímavostí přitom je, že v roce 2015 poprvé internet používalo více jednotlivců než počítač.¹⁹

A k čemu internet českým uživatelům v současné době nejčastěji slouží? Jedná se především o komunikaci (e-mailová komunikace, sociální sítě, telefonování). Největší část uživatelů pak na internetu dlouhodobě vyhledává informace ohledně zboží a služeb, doménou je nicméně, jak již bylo poznamenáno výše, čtení zpravodajských serverů. Českou republiku lze považovat za jednu z velmocí v oblasti čtení online zpráv, internetových novin a časopisů. V rámci Evropské unie se Češi v tomto žebříčku umístili na pátém místě. Vedle toho dochází k rozvoji nakupování prostřednictvím internetu.²⁰

¹⁷ KODÝTEK, P. *Historie internetu* [online]. Vydáno 31. 1. 2006 [citováno 17. 2. 2017]. Dostupné z: <<http://www.webdesign.paysoft.cz/clanky/2006/historie-internetu/>>

¹⁸ Maskola.cz. *Internet-vznik a vývoj* [online]. [citováno 17. 2. 2017]. Dostupné z: <http://www.maskola.cz/documents/vyuka/informatika/27_Vyvoj_internetu.pdf>

¹⁹ Český statistický úřad. *Počtem uživatelů internetu jsme přeskočili Evropu* [online]. Vydáno 26. 11. 2015 [citováno 17. 2. 2017]. Dostupné z: <<https://www.czso.cz/csu/czso/poctem-uzivatelu-internetu-jsme-preskocili-evropu>>

²⁰ Český statistický úřad. *Počtem uživatelů internetu jsme přeskočili Evropu* [online]. Vydáno 26. 11. 2015 [citováno 17. 2. 2017]. Dostupné z: <<https://www.czso.cz/csu/czso/poctem-uzivatelu-internetu-jsme-preskocili-evropu>>

Jak bude patrné z dalších částí předkládané práce, internet je také významným prostředkem současného pojetí vzdělávání.

1.3 Celoživotní učení

S tématem práce bezesporu souvisí koncept celoživotního učení, jež bývá taktéž nazýváno kontinuálním vzděláváním, permanentním vzděláváním nebo celoživotním vzděláváním. Od posledně uvedeného pojmu však bylo v roce 1996 upuštěno a namísto vzdělávání se v současné době hovoří spíše o celoživotním učení. Tento termín má spíše vystihovat žádoucí aktivní přístup jednotlivce k (sebe)vzdělávání.

Dnešní pojetí celoživotního učení představuje zásadní změnu ve vnímání vzdělávání ve společnosti. Všechny možnosti učení jsou aktuálně chápány jako jediný propojený celek, jenž dovoluje nejrůznější přechody mezi vzděláváním a zaměstnáním a vedle toho také získávání stejné kvalifikace, resp. kompetence různými způsoby, a to v průběhu celého života. Dnešní formalizovaný vzdělávací systém vytváří pro celoživotní učení základy, nicméně je jeho pouhou jednou součástí. V rámci celoživotního učení má každý jedinec mít možnost vzdělávat se v každém věku, a to v souvislosti se svými zájmy, potřebami a možnostmi. Jednou z významných kategorií celoživotního učení je tedy vzdělávání dospělých, avšak je zřejmé, že pojem celoživotní učení je pojmem širším, zahrnující vzdělávání osob všech věkových kategorií.²¹

Koncept celoživotního vzdělávání je poměrně mladý, první zmínky o tomto způsobu učení spadají teprve do období sedmdesátých let dvacátého století, a to v kontextu založení mezinárodní komise pro rozvoj vzdělávání na půdě UNESCO jako reakce na studentské demonstrace, k nimž došlo v průběhu roku 1968. O čtyři roky později tato komise přišla se zprávou, která byla následně rozpracována do všech mezinárodních dokumentů. Již v roce 1973 přišla se svojí zprávou k rozvoji vzdělávání také Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj, která se v překladu nazývala Strategie celoživotního učení. V této zprávě byly rozpracovány vzdělávací problémy jako jedna z možností řešení globálních problémů, jimiž byly konstatovány např.

²¹ PALÁN, Z. *Andragogický slovník: Celoživotní učení (vzdělávání)* [online]. [citováno 18. 2. 2017]. Dostupné z: <<http://www.andromedia.cz/andragogicky-slovník/celozivotni-uceni-vzdelavani>>

negramotnost, nezaměstnanost, bezdomovectví, hlad, chudoba nebo prohlubování propasti mezi chudými a bohatými. Byla tak kritizována tradiční forma pouze školského vzdělávání a důraz byl položen právě na proces celoživotního učení související s potřebnou aktivitou každého jedince. Na konci sedmdesátých let dvacátého století však došlo k hospodářské recesi, a tak se prioritou v mnoha zemích staly otázky snižování nezaměstnanosti a posilování konkurenceschopnosti národních hospodářství. To bylo pravděpodobnými příčinami, proč otázka zavádění konceptu celoživotního učení nebyla více řešena.

Na začátku devadesátých let však otázka celoživotního učení zaznamenala návrat mezi aktuální témata, která byla řešena na mezinárodním poli. Konkrétně v roce 1996 vydalo UNESCO zprávu pro vzdělávání v jednadvacátém století, která se fenoménem celoživotního učení podrobněji zaobírá, když jej staví do souvislosti s rozvojem osobnosti. UNESCO v této době začalo prosazovat učení a vzdělávání jako žádoucí součást celého života, přičemž bylo konstatováno, že by mělo dojít k propojování oblastí veřejné správy, soukromého sektoru, sociálních partnerů a vzdělávaných jednotlivců.²²

Strategie celoživotního učení ČR vydaná českým Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy hovoří o celoživotním učení jako o konceptu, jež je v ideálním pojetí považováno za nepřetržitý proces, ve skutečnosti však jde spíše o neustálou připravenost jednotlivce učit se, nežli o neustálé učení samo o sobě. I z tohoto důvodu má být přesnějším termínem pojem celoživotní učení nežli celoživotní vzdělávání. Je totiž žádoucí, aby byl zdůrazněn i takový ráz aktivit člověka, které nejsou bezprostředně vnímány jako vzdělávání, které však jsou samy o sobě taktéž učením – viz např. učení při práci, při kulturních akcích nebo při pobytu v přírodě.²³

Celoživotní učení lze rozčlenit do tří kategorií, a sice na učení formální, neformální a informální. Formální učení je to, které vede k získání diplomů a kvalifikací v rámci formálního vzdělávacího systému. Neformálním učením se rozumí učení, které probíhá vedle formálního vzdělávacího systému. Toto učení nevede k získání vyššího

²² PALÁN, Z. *Andragogický slovník: Celoživotní učení (vzdělávání)* [online]. [citováno 18. 2. 2017]. Dostupné z: <<http://www.andromedia.cz/andragogicky-slovník/celozivotni-uceni-vzdelavani>>

²³ Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy. *Strategie celoživotního učení ČR* [online]. [citováno 19. 2. 2017]. Dostupné z: <<http://www.msmt.cz/vzdelavani/dalsi-vzdelavani/strategie-celozivotniho-uceni-cr>>

stupně vzdělání, nýbrž je poskytováno jako součást pracovního zařazení nebo v rámci aktivit občanské společnosti. Informální učení je konečně přirozenou součástí života každého jednotlivce, přičemž se nemusí jednat o záměrné učení, na první pohled se nemusí jednat ani o skutečnosti, které přispívají k rozvoji osobnosti, znalostí či dovedností – i přesto k němu však dochází. Platí, že první typ učení pomáhá k vytváření a akumulaci znalostí, druhý k vytváření praktických dovedností v rámci dané pracovní pozice a třetí typ učení k posilování emocí.²⁴

1.4 Firemní vzdělávání

Z právě uvedeného lze vyvodit, že důležitou součástí celoživotního vzdělávání je tzv. firemní vzdělávání. Právě touto složkou konceptu celoživotního učení se má primárně zabývat tato práce.

Firemním vzděláváním se přitom rozumí vzdělávací proces, který je organizován podnikem jakožto zaměstnavatelem. Přitom sem může být zahrnováno jak vzdělávání, které se koná v rámci tohoto podniku, tak i vzdělávání konané mimo něj. Jedná se o průběžný, systematický proces změn pracovního chování, úrovně znalostí a dovedností, které souvisejí s pracovním zařazením konkrétní osoby, a to včetně rozvoje motivace zaměstnanců. V rámci tohoto procesu má být snižován rozdíl mezi skutečnými znalostmi, dovednostmi a osobnostními rysy zaměstnanců a požadavky zaměstnavatele.²⁵ Cílem firemního vzdělávání je ztotožnění osobních a firemních cílů, což vede k vyšší konkurenceschopnosti podniku.

Firemní vzdělávání lze charakterizovat také z druhé strany jak jednu ze základních personálních činností zaměstnavatele. Tato úzce souvisí s plánováním lidských zdrojů a s náborem nových pracovníků a je zásadní investicí do oblasti lidských zdrojů. Praxe napovídá, že konkurenceschopnost si v dnešní době inovací dokáže udržet právě a jen takový podnik, který dokáže své zaměstnance vzdělávat rychleji, než jak rychlé jsou

²⁴ RABUŠICOVÁ, M., RABUŠIC, L. *O informálním učení v České republice* [online]. [citováno 18. 2. 2017]. Dostupné z: <<http://www.phil.muni.cz/wupv/home/Documents/mpsv-projekt-prezentace/O%20informalnim%20uceni%20v%20Ceske%20republice.pdf>>

²⁵ KOUBEK, J. *Řízení lidských zdrojů. Základy moderní personalistiky*. 1. vydání. Praha: Management Press, 2001. ISBN 80-726-1033-3. S. 243.

změny jednotlivých atributů daného tržního prostředí. Firemním vzděláváním se zabývá jeden z oborů pedagogiky – podniková pedagogika.²⁶

Pokud se týká účelu firemního vzdělávání, tento byl nastíněn již výše. V rámci tohoto procesu se na člověka pohlíží jako na součást kapitálu podniku, tedy jako na nejdůležitější faktor výroby, „motor činnosti“ organizace, který musí být neustále zdokonalován.²⁷ Základním cílem firemního vzdělávání v tomto pojetí přitom není pouze rozvoj či změny způsobilosti pracovní síly, ale především dosažení změn, pokud jde o myšlení, cítění a chování zaměstnanců.²⁸ Účelem vzdělávání zaměstnanců ve vztahu k činnosti zaměstnavatele je tedy jejich produktivita a inovativnost, v důsledku jejichž uplatnění v rámci pracovního procesu dojde k navyšování hodnoty výrobního kapitálu.²⁹ Má-li být firemní vzdělávání efektivní, pak je potřeba, aby nebylo krátkodobé – pouze dlouhodobý a systematický program vzdělávání opakující se nejlépe v pravidelných cyklech může zajistit naplnění uvedených cílů.³⁰

Příprava zaměstnanců může mít zcela zřejmě v praxi v jednotlivých konkrétních případech různé podoby. V této souvislosti odborná literatura rozlišuje mezi několika modely vzdělávání zaměstnanců:

1. *Nečinnost* – podniky se dalším profesním vzděláváním svých zaměstnanců nezabývají, v této oblasti jsou naprosto nečinné.
2. *Nahodilý přístup* – vzdělávání zaměstnanců probíhá prostřednictvím vzdělávacích akcí, které však nejsou soustavné ani pravidelné. Vzhledem k nesystematičnosti tohoto způsobu vzdělávání bývají ze strany zaměstnavatele často vynakládány poměrně vysoké částky na školení a další způsoby vzdělávání zaměstnanců, která však nepřinášejí žádoucí efekt v podobě zvyšování efektivity práce. Cíle tohoto způsobu vzdělávání jsou často neurčité, zaměstnavatelé zaměstnancům nabízejí vzdělávací kurzy, z nichž si zaměstnanci na základě svých jakýchkoli priorit volí.

²⁶ PALÁN, Z. *Andragogický slovník: Podnikové (firemní) vzdělávání* [online]. [citováno 18. 2. 2017]. Dostupné z: <<http://www.andromedia.cz/andragogicky-slovník/podnikove-firemni-vzdelavani>>

²⁷ KOUBEK, J. *Řízení lidských zdrojů. Základy moderní personalistiky*. 1. vydání. Praha: Management Press, 2001. ISBN 80-726-1033-3. S. 17.

²⁸ TURECKIOVÁ, M. *Řízení a rozvoj lidí ve firmách*. Praha: Grada, 2004. 1. vydání. ISBN 80-247-0405-6. S. 92.

²⁹ VOJTOVIČ, S. *Koncepce personálního řízení a řízení lidských zdrojů*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing a.s., 2011. ISBN 978-80-2473-948-9. S. 173.

³⁰ VODÁK, J., KUCHARČÍKOVÁ, A. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing, 2007. ISBN 978-80-247-1904-7. S. 81-83.

3. *Systémové profesní vzdělávání* – v tomto případě je již firemní vzdělávání zaměstnavatelem chápáno jako ucelený systém, který má jasně dané cíle a priority. Plánování je pak samozřejmostí také v oblasti financování tohoto vzdělávání, a to na základě stanovených potřeb a politik daného zaměstnavatele. Na další profesní vzdělávání je v tomto případě brán zásadní zřetel v každém bodě kariéry každého jednotlivého zaměstnance. Přitom bývají pořádány vzdělávací akce především pro celé spolupracující týmy zaměstnanců. Tohoto systému firemního vzdělávání využívá většina velkých českých podniků.
4. *Strategický přístup ke vzdělávání* – na rozdíl od předchozího modelu je zde kladen důraz na provázanost obsahu a formy vzdělávání s podnikovými strategiemi. V souladu s tím pak dochází ke vzdělávání vyššího managementu i dalších kvalifikovaných pracovníků reprezentujících vyšší pracovní pozice v dané společnosti. Podnikové vedení má velký zájem na neustálém vzdělávání svých zaměstnanců, jimž je v oblasti dalšího profesního vzdělávání dopřávána vysoká péče. Personalistice a firemnímu vzdělávání se zde věnuje velké množství osob. Vzdělávací kurzy jsou sestavovány na míru právě řešeným tématům v rámci podniku.
5. *Učící se organizace* – tento pojem je známým pojmem v oblasti podnikového řízení. Mezi všemi modely firemního vzdělávání představuje tento nejvyšší stupeň. Dá se říci, že podniky, které využívají tohoto způsobu vzdělávání zaměstnanců, jsou v tomto ohledu nadčasové, když právě ve vzdělávání a následném potenciálu znalostí a dovedností zaměstnanců vidí zdroj svých současných a budoucích podnikatelských aktivit a strategií. Lze říci, že v rámci učící se organizace se zaměstnanci neustále učí, zdokonalují a pracují na vlastní osobnostním rozvoji.³¹ Bylo-li výše uvedeno, že jedním ze základních znaků znalostní společnosti je skutečnost, že se znalosti stávají základem prosperity společnosti, pak je možné říci, že v tomto smyslu je v zájmu každé organizace,

³¹ SENGE, P. M. *Pátá disciplína*. 1. vydání. Praha: Management Press, 2007. ISBN-978-80-7261-162-1. S. 31.

aby znalosti svých zaměstnanců systematicky rozvíjela. Právě tuto myšlenku naplňuje koncept učící se organizace.³²

³² POKORNÁ, D., IVANOVÁ, K. *Principy učící se organizace jako metoda k implementaci znalostí VaV do praxe* [online]. [citováno 19. 2. 2017]. Dostupné z: <<http://emi.mvso.cz/EMI/2010-02/03%20Pokorna/Pokorna.pdf>>

2 VYUŽITÍ MODERNÍCH TECHNOLOGIÍ VE FIREMNÍM VZDĚLÁVÁNÍ

Z výše uváděného vyplývá, že moderní technologie, především pak oblasti informačních a komunikačních technologií, dopadají v podstatě do všech oblastí společenského života. Jednou z těchto oblastí je také vzdělávání. Předkládaná práce má za úkol se blíže zabývat využitím moderních technologií v online světě v dalším profesním vzdělávání, konkrétně pak ve vzdělávání firemním. Tato kapitola se tedy bude zabývat především využitím internetu v rámci firemního vzdělávání.

S online technologiemi neboli technologiemi provozovanými prostřednictvím sítě internet v oblasti vzdělávání je úzce spojován pojem „e-learning“. Tento však není odbornou literaturou charakterizován jednotně. Někteří autoři chápou e-learning v širším smyslu, tedy jako vzdělávací proces, v jehož průběhu dochází k využívání informačních a komunikačních technologií. Konkrétně jsou pak formami těchto moderních technologií nejčastěji myšleny multimediální prvky, prezentace, animace a video, sdílení pracovní plochy, dálková komunikace lektora se studujícími osobami, online testování znalostí apod.³³ V užším smyslu lze e-learning chápat jako nástroj, který využívá ke vzdělávání síťových technologií – především tedy internet. Právě posledně uvedeným způsobem bude e-learning vzhledem k tématu práce chápán i v následujících částech předkládané práce. E-learning je tedy pro účely této práce využíváním internetu a dalších souvisejících informačních a komunikačních technologií za účelem firemního vzdělávání.

Dynamický rozvoj informačních a komunikačních technologií a vznik a rozšíření internetu zpestřily oblast vzdělávání ve smyslu, že této byly dány mnohé další možnosti. Pokud jde o prezenční formu studia, lze hovořit o dokonalejší technice, která může být ve výuce používána, ať se již jedná o doplnění klasické výuky výukou prostřednictvím internetu, o možnost multimediální, elektronické podoby materiálů, možnost testování znalostí prostřednictvím internetu apod. E-learning tedy do oblasti vzdělávání přinesl mnohé dříve netušené možnosti. V těchto souvislostech lze hovořit o historickém milníku

³³ BAREŠOVÁ, A. *E-learning ve vzdělávání dospělých*. 1. vydání. Praha: 1. VOX, 2011. ISBN 978-80-7480-00-7. S. 30-31.

ve vzdělávání podobně, jako tomu bylo v době, kdy vznikl knihtisk. Lze konstatovat, že i v dnešní době stále převládá vzdělávání klasické, ve formě osobního setkávání, nad e-learningem „v čisté podobě“. Nicméně sílu e-learningu lze spatřovat právě v jeho propojení s tradiční formou výuky.

E-learning totiž umožnil značný nárůst možností, pokud jde o dálkovou formu studia. Především pro oblasti kombinovaných a distančních studií je e-learning zcela zřejmě zásadním pokrokem – studium prostřednictvím informačních a komunikačních technologií umožňuje získat kvalitní vzdělání či kvalifikaci i za předpokladu, že dotyčná osoba není schopna se každodenně účastnit vzdělávání osobně. Je však nutné mít na paměti, že e-learning je vhodné kombinovat právě s formou vzdělávání v podobě osobních setkávání. To totiž dodává vzdělávajícím se osobám potřebnou motivaci. Efektivita vzdělávání by nebyla dostatečně vysoká, kdyby právě k osobnímu kontaktu vzdělávající se skupiny a lektora nedocházelo.

Pokud má v rámci jakéhokoli vzdělávání být využíván e-learning, je na místě pečlivě uvážení jeho dopadů. Pozitivní aspekty této možnosti byly již výše konstatovány, nicméně e-learning s sebou do oblasti vzdělávání může přinášet také některé negativní stránky. Jedná se především o omezení sociálního kontaktu mezi studujícími a lektorem, což znamená taktéž omezení možností týmové práce založené na osobním kontaktu, ale také omezení osobního kontaktu jako takového. Bylo totiž prokázáno, že je to právě důležitý sociální faktor, tedy možnost osobního setkávání v rámci vzdělávání, který napomáhá vzniku a udržení motivace ke vzdělávání. Má-li tedy vzniknout vzdělávací program, který je částečně nebo ve velké míře zakládán právě na e-learningu, pak je nutné si pokládat otázku, do jaké míry, resp. jak často a intenzivně by se daná vzdělávaná skupina měla setkávat ve výuce osobně a do jaké míry má či může být vzdělávání provozováno dálkově, tedy především prostřednictvím internetu.³⁴

Pokud jde o oblast firemního vzdělávání, lze se domnívat, že e-learning může konat „dobrou službu“ v rámci celosvětově působících společností, u kterých je prakticky nemožné, aby se zaměstnanci z různých koutů světa osobně podíleli na společných

³⁴ VALIŠOVÁ, A. Počítače a moderní technologie ve vzdělávání (zkušenosti z mezinárodní konference IASTED z Beijingu). *AULA*, 2007, č. 4, s. 10-12. ISSN 1210-6658.

vzdělávacích akcích. Je-li navíc takových zaměstnanců velké množství, může e-learning dobře sloužit jako nástroj možné rychlé aktualizace údajů, a to zejména, pokud daná společnost podniká v dynamicky se vyvíjejícím průmyslovém odvětví. V těchto případech je na místě poukázat na možnost telefonického kontaktu, resp. videohovorů a videokonferencí pořádaných právě prostřednictvím internetu, kdy se v jednom okamžiku mohou vzdělávací akce účastnit osoby nacházející se na nejrůznějších místech planety. Důležité, stále však nikoli samozřejmé je dostatečně kvalitní připojení k internetové síti.

S pojmem e-learningu souvisí termín „blended learning“. Jedná se o způsob vzdělávání, kdy je kombinován e-learning se vzděláváním klasickým, tedy ve formě osobního setkávání. O tom ostatně bylo pojednáno výše v této kapitole. Pro každý jednotlivý případ konkrétní organizace přitom platí, že je nutné, aby se způsobem a žádoucí vyvážeností vzdělávacího kurzu zabývali odborníci. Je potřeba vzdělávací kurz sestavit takovým způsobem, aby byl dostatečně využit potenciál e-learningu, na druhé straně však je potřebné zachovávat osobní kontakt mezi účastníky a tím také jejich motivaci k dalšímu profesnímu vzdělávání. Cílem každého vzdělávacího kurzu v rámci firemního vzdělávání je, aby důsledkem absolvování byla zvýšená efektivita práce daného zaměstnance.³⁵

³⁵ VALIŠOVÁ, A. Počítače a moderní technologie ve vzdělávání (zkušenosti z mezinárodní konference IASTED z Beijingu). *AULA*, 2007, č. 4, s. 10-12. ISSN 1210-6658.

3 UVEDENÍ MODERNÍCH TECHNOLOGIÍ DO PRAXE FIREMNÍHO VZDĚLÁVÁNÍ

Z předchozích kapitol vyplynulo, že e-learning je stále častější součástí firemního vzdělávání. Neustále se vyvíjejí technologie, výrobní postupy a mezinárodní trh celkově vyžadují, aby prostřednictvím vzdělávání zaměstnanců firmy udržovaly konkurenceschopnost. Proto je na místě ptát se, jakými způsoby tomu v konkrétních případech může být docíleno tak, aby dané řešení bylo co nejpříjemnější jak pro společnost jako zaměstnavatele, tak pro zaměstnance vzdělávacího systému se účastníci. Zásadní však je otázka efektivity, resp. otázka, jakým způsobem firemní vzdělání koncipovat, aby na základě jeho absolvování zaměstnanci a jejich pracovní činnost byly pro organizaci co možná nejefektivnější. To samozřejmě kromě jiného předpokládá také skutečnost, že zaměstnanci jsou k dalšímu profesnímu vzdělávání dostatečně motivováni – a pokud nejsou, je na zaměstnavateli, aby tuto motivaci nějakým způsobem dokázal podpořit. V dnešní době je potřeba uvažovat tím způsobem, že kvalifikovaná pracovní síla s sebou nese konkurenční výhodu a mnohdy je také tím nejcennějším aktivem společnosti.

Jak již bylo naznačeno výše, e-learning může být způsobem, jak významně zefektivnit proces vzdělávání zaměstnanců a zvýšit jeho atraktivitu mezi nimi. Předpokladem však je citlivá implementace e-learningu do systému firemního vzdělávání tak, aby byly uváženy všechny specifické potřeby daného zaměstnavatele. V takovém případě může být e-learning přínosem jak pro firmu, tak také pro zaměstnance, kteří jsou spokojenější a jejich motivace k dalšímu profesnímu vzdělávání vzrůstá.³⁶

Pokud by měl být vytýčen rozdíl mezi školním a firemním užíváním e-learningu, tento vychází ze samotného účelu vzdělávání. Firemní e-learning je tak orientovaný především na výslednou přidanou hodnotu, již jsou nově nabyté znalosti a dovednosti zaměstnance. Firma by vždy měla uvažovat nad tím, jaké budou výdaje na vznik a provozování e-learningu v porovnání s přidanou hodnotou tímto způsobem vzdělávání získanou.

³⁶ MANĚNA, V. a kol. *Moderně s Moodle. Jak využít e-learning ve svůj prospěch?* 1. vydání. Praha: CZ.NIC, z. s. p. o., 2015. ISBN 978-80-905802-7-5. S. 52.

V některých případech je jednoduché určit přínos e-learningového firemního vzdělávání prakticky okamžitě – tomu tak je např. tehdy, pokud je pouze nahrazováno papírové testování znalostí či dovedností zaměstnanců za testování v elektronické podobě. Jindy se však přínos e-learningových vzdělávacích programů předem stanovuje velmi obtížně, a to především v situacích, kdy se firmy snaží tímto způsobem nahradit zcela nebo z velké části původní prezenční vzdělávání. V takových případech je předtím, nežli je uveden celý nový vytvořený e-learningový kurz do provozu, provést pilotní šetření na menším vzorku zaměstnanců, prostřednictvím něhož je následně zjištěno, zda úspěšnost tohoto systému vzdělávání bude úspěšná. To lze doporučit především z důvodu, že zpracování kompletního e-learningového kurzu bývá často poměrně finančně náročnou investicí. V některých případech je však e-learning způsobem, který naopak finanční prostředky firmě ušetří, pokud je tento způsob porovnáván se vzděláváním prezenční formou. E-learning má tu výhodu, že jej lze neomezeně opakovat.³⁷

Ještě předtím, nežli je e-learning do firemního vzdělávání zakomponován, je na místě, aby si daná společnost položila několik zásadních otázek, od kterých se následně bude odvíjet podoba nejefektivnějšího firemního vzdělávání. Těmito otázkami jsou:

- Jaké vzdělání má být zabezpečeno?
- Komu má být toto vzdělání určeno?
- Jakým způsobem bude vzdělávání probíhat (na pracovišti, jinde)?
- Kým bude vzdělávání poskytováno (samotným zaměstnavatelem, vzdělávací institucí)?
- Kdy má e-learningový vzdělávací program vzniknout?
- Jak vysoké mají být náklady?
- Jakým způsobem bude hodnocena efektivita vzdělávacího programu?³⁸

Vedle toho je také na místě zvážit výhody a nevýhody zavedení e-learningu do firemního vzdělávání. Pro zavedení hovoří mnoho skutečností, např. časová nezávislost

³⁷ MANĚNA, V. a kol. *Moderně s Moodle. Jak využít e-learning ve svůj prospěch?* 1. vydání. Praha: CZ.NIC, z. s. p. o., 2015. ISBN 978-80-905802-7-5. S. 52.

³⁸ DOLÁK, R. *E-learning jako moderní forma vzdělávání zaměstnanců* [online]. [citováno 18. 2. 2017]. Dostupné z: <http://www.iivopf.cz/images/Working_papers/WPIEBRS_14_Dolak.pdf>

a možnost individuálního studia, možnost snížení nákladů společnosti oproti klasickým formám vzdělávání, zajištění vysoké úrovně předávaných znalostí, hodnocení zaměstnanců dle stejných kritérií, možnost v krátkém čase vzdělat mnoho lidí, možnost vytvoření kurzu zábavnou formou, která osloví více studujících apod.

Na druhé straně však existují i určitá rizika či bariéry užívání e-learningové formy firemního vzdělávání. Především je potřeba myslet na to, že každý zaměstnanec je individualitou, a tedy, že každému zaměstnanci subjektivně vyhovuje jiný způsob vzdělávání. Je tedy nutné, aby e-learning byl přinejmenším jakýmsi kompromisem v tomto smyslu slova. S tím souvisí také skutečnost, že prostřednictvím e-learningu jsou informace všem vzdělávaným osobám poskytovány stejným způsobem, bez ohledu na to, komu který způsob vyhovuje. Nevýhodou může být odosobnění výuky a s tím související nedostatečná motivace účastníků, jak již ostatně bylo uvedeno výše. Nevýhodou také může být nutnost mít potřebné informační a komunikační technologie a případně další potřebné vybavení.

Je tedy zřejmé, že proces implementace e-learningu do firemního vzdělávacího systému není vůbec jednoduchá záležitost, jak by se mohlo na první pohled zdát. Jedná se o zdlouhavou proceduru, kterou je potřeba analyzovat po jednotlivých částech, které jsou jedna vedle druhé samy o sobě velmi významné. Pokud by jediná z nich byla zanedbána nebo nesprávně vyhodnocena, mohlo by to znamenat neúspěch celého e-learningového vzdělávacího programu.³⁹

Pokud jde o efektivitu vzdělávání prostřednictvím e-learningu vedle vzdělávání tradiční prezenční metodou, lze poukázat na experiment, který byl proveden mezi studenty vysoké školy, a to v oblasti získávání manažerských dovedností. Cílem výzkumu bylo ověřit, zda vhodné využívání e-learningu vede k srovnatelnému výkonu studentů v oblasti kognitivního učení. Studenti byli rozděleni do dvou rovnocenných skupin, jedna z nich byla vzdělávána v předmětu Základy managementu pouze e-learningovou formou, druhá skupina byla vzdělávána pouze prezenčně, tedy prostřednictvím přednášek a seminářů. Před započítáním vzdělávání absolvovali studenti

³⁹ SOKOLOVÁ, M. Vybrané aspekty zavádění e-learningu do firemního vzdělávání. *AULA*, 2012, č. 1, s. 78-99. ISSN 1210-6658.

vstupní test pro porovnání jejich počátečních znalostí, po ukončení kurzu absolvovali výstupní test, který měl přinést odpověď na otázku, zda e-learning pozitivně či negativně ovlivňuje znalosti studentům oproti klasické výuce.

Na základě provedeného experimentu bylo zjištěno, že vzdělávání v oblasti základních manažerských dovedností prostřednictvím e-learningu je stejně efektivní jako klasická prezenční výuka. Toto zjištění může být důležité při rozhodování v otázce zavedení e-learningu do firemního vzdělávání právě v oblasti manažerských dovedností. Nicméně je třeba dodat, že není možné konstatovat, že e-learning je na základě výsledků tohoto výzkumu vždy a za všech okolností srovnatelnou vzdělávací metodou s prezenčním vzděláváním. Vždy je třeba posuzovat všechny nejruznější individuální specifika.⁴⁰

⁴⁰ SOKOLOVÁ, M. Vybrané aspekty zavádění e-learningu do firemního vzdělávání. *AULA*, 2012, č. 1, s. 78-99. ISSN 1210-6658.

PRAKTICKÁ ČÁST

Praktická část bude sestávat ze dvou dílčích částí. První kapitola bude zpracována především na základě analýzy výroční zprávy společnosti, jež je mezinárodním provozovatelem několika řetězců rychlého občerstvení, a taktéž telefonického a osobního dotazování několika zaměstnanců této společnosti. Tématem této kapitoly bude otázka stručné charakteristiky společnosti a jejího přístupu k firemnímu vzdělávání. Druhá kapitola praktické části předkládané práce pak bude obsahovat analýzu odpovědí z dotazníkového šetření mezi zaměstnanci stejné společnosti. Ústředním tématem přitom bude postoj zaměstnanců k vzdělávání prostřednictvím e-learningu.

4 FIREMNÍ VZDĚLÁVÁNÍ VE VYBRANÉ SPOLEČNOSTI

Tato kapitola si klade za úkol stručně vymežit způsoby firemního vzdělávání ve vybrané společnosti. Zdrojem informací pro její vypracování byla osobní setkání a telefonáty s celkem šesti zaměstnanci této společnosti, jakož také výroční zpráva společnosti za rok 2014.

4.1 Charakteristika společnosti

Společnost AmRest s.r.o. je provozovatelem restaurací rychlého občerstvení KFC (Kentucky Fried Chicken) na českém trhu, a to na základě výhradní licence pro český trh, která není dále poskytována. Restaurace jsou provozovány zásadně v pronajatých prostorách, pouze sedm provozoven typu drive thru je v přímém vlastnictví této společnosti. Kromě toho je společnost jedním z provozovatelů sítě restaurací rychlého občerstvení Burger King v České republice.

KFC je konkrétně řetězec restaurací, které nabízejí kuřecí speciality připravené podle tajné receptury. Kromě kuřecích kousků pro zákazníky připravuje také různé druhy sendvičů, příloh, salátů, dezertů a nápojů. Všechny produkty jsou připravovány v restauraci těsně před podáváním zákazníkovi, a to z čerstvých surovin. Tím se společnost snaží dosahovat maximální kvality nabízených pokrmů. Suroviny do restaurací dováží několikrát týdně lokální dodavatelé.

Burger King je řetězec restaurací rychlého občerstvení, který je založen na nabídce masa grilovaného na ohni. Řetězec nabízí především Burgery, ale kromě nich si zákazníci mohou vybrat také ze salátů, různých druhů příloh, dezertů a teplých nápojů. Zákazníci mají také možnost sestavit si vlastní burger bez jakéhokoli omezení. Burgery jsou připravované na ohni ze stoprocentního hovězího masa, čímž chce řetězec dosáhnout maximální kvality nabízených produktů.

Společnost prosazuje potřebu znalosti a dodržování některých základních hodnot, firemní kultury a strategických cílů všemi svými zaměstnanci. Typické je zaměstnávání

brigádníků, a především z tohoto důvodu společnost zaznamenává na postech provozních zaměstnanců vysokou fluktuaci – v roce 2014 tato činila 70 %. Hodnocení vedoucích zaměstnanců společnosti probíhá jedenkrát ročně a hodnotí se především jejich přínos pro společnost. Společnost přitom podporuje zaměstnance, kteří mají pozitivní energii, jsou kreativní, zodpovědní a schopni podávat upřímnou zpětnou vazbu. V rámci hodnocení probíhá také případná úprava mezd zaměstnanců. Klíčovými hodnotami této společnosti jsou zpětná vazba, zaměření na zákazníka, provozní dokonalost, ambiciózní cíle, pozitivní energie, zisk a závazek k lidem.

Ke konci roku 2014 provozovala společnost celkem 75 restaurací na území České republiky. Společnost AmRest s.r.o. měla v roce 2014 1.223 zaměstnanců včetně 116 zaměstnanců na vedoucích a manažerských pozicích a z tohoto důvodu je na místě ji považovat za velkou společnost. Tato pro každou pracovní pozici provozuje vlastní tréninkový program. V rámci kariérního růstu zde zaměstnanci procházejí tréninkovým programem, který je zakončen ověřováním souvisejících znalostí a dovedností. Jsou-li obsazovány nově vzniklé manažerské pozice, v naprosté většině případů do nich nastupují interní zaměstnanci. Společnost klade důraz na profesní a osobnostní rozvoj svých zaměstnanců, do vzdělávání svých zaměstnanců investuje formou interních i externích školení. Vysoký management se účastní pravidelně pořádaných kurzů AmRest University, které pořádá Senior management společnosti. Pro vedoucí pracovníky je pravidelně pořádáno zasedání Leadership University of AmRest, na kterém jsou komunikovány cíle a strategie společnosti. Manažeři pak mohou využít dalších finančních prostředků z fondu vzdělávání na specializované či jazykové kurzy.

Společnost se v posledních letech snaží o zdokonalení vlastního náborového systému tak, aby vedl k efektivnímu přijímání nových kvalitních osobností. Zároveň je jednou z jejích priorit v oblasti řízení lidských zdrojů, docílit efektivního systému povyšování interních zaměstnanců. Hlavní hodnotou této společnosti je právě lidský kapitál, a proto se tato orientuje na hladký průběh vstupních školení pro nově přijaté zaměstnance a současně také na rozvoj již plně funkčních pracovních týmů. Společnost si v této oblasti klade za cíl, být v oblasti řízení lidských zdrojů a vzdělávání zaměstnanců na světové úrovni. Proto jsou neustále zaváděny nové tréninkové programy, které mají podobu e-learningových modulů a navazujících workshopů. Tyto změny v systému vzdělávání mají

přinést zefektivnění celého tréninkového procesu, a to za předpokladu větší flexibility zaměstnanců v rámci osobnostního rozvoje.

Vizi společnosti AmRest s.r.o. je, stát se největším provozovatelem značkových restauračních řetězců rychlého občerstvení v České republice. Vůči zákazníkům je pak cílem, prodávat vždy čerstvé a chutné pokrmy za konkurenceschopné ceny, a to prostřednictvím výjimečného zákaznického servisu.⁴¹

4.2 Způsoby firemního vzdělávání

Mají-li být vymezeny způsoby, jakými ve společnosti AmRest s.r.o. dochází ke vzdělávání zaměstnanců, je na místě stručně vymežit organizační strukturu zaměstnanců. Ti jsou pomyslně rozděleni do dvou částí, a to na provoz restaurací a administrativní část. Provoz všech restaurací je řízen z pozice District coach. Česká republika je dále pomyslně rozdělena do osmi oblastí, provoz restaurací v každé z nich podléhá Area coachům. Každá jednotlivá restaurace je řízena General managerem. Administrativní část sestává z oddělení marketingu, oddělení právního finančního, personálního, IT a oddělení výstavby a údržby.

Kromě výše uvedených vyšších manažerských pozic v rámci společnosti působí zaměstnanci na pozici Assistant manager, kteří mají na starost personální otázky jednotlivých poboček, tedy nábor nových zaměstnanců, organizace jejich práce a firemního vzdělávání. Shift manager je vedoucí směny odpovídající za provoz restaurace. Na trénincích zaměstnanců společnosti spolupracují zaměstnanci zastávající pozici Instruktor, resp. Expert. Tito zaměstnanci mají za úkol prostřednictvím osobního setkávání v rámci pracovní činnosti novým zaměstnancům zprostředkovat znalosti a dovednosti související s jejich pracovním zařazením.

Na základě telefonických a osobních dotazování zaměstnanců společnosti AmRest s.r.o. zařazených na různé pracovní pozice v rámci obou restauračních řetězců bylo zjištěno, že každý nově přijatý zaměstnanec prochází vstupním školením, které v současné době zahrnuje část založenou na osobních setkáních se zkušenějším kolegou

⁴¹ AmRest s.r.o. *Výroční zpráva za rok končící 31. 12. 2014* [online]. [citováno 21. 2. 2017]. Dostupné z: <<https://or.justice.cz/ias/ui/vypis-sl-detail?dokument=39471523&subjektId=662334&spis=169753>>

a část je zpracována prostřednictvím e-learningu, který je zde využíván od roku 2010 a dodnes je neustále rozšiřován. Vstupní vzdělávání nového zaměstnance probíhá tím způsobem, že e-learningový kurz je rozčleněn do několika částí podle jejich obsahu. Zaměstnanec se musí naučit znát svého zaměstnavatele a jeho produkty, pracovat bezpečně s absencí rizik, dokázat komunikovat se zákazníkem v souladu s firemní kulturou a bezproblémově obsloužit zákazníka. Každá z těchto částí e-learningu na svém konci obsahuje testování znalostí nového zaměstnance, kdy je nutná 80% až 100% úspěšnost. Zaměstnanec přitom test musí opakovat do doby, než jej absolvuje úspěšně. Přitom je nutné, aby k tomu došlo nejpozději do jednoho měsíce ode dne nástupu do práce.

Pokud se jedná o další způsob vstupního školení, které probíhá prakticky, lze říci, že v prvních dnech a týdnech si nový zaměstnanec osvojuje správné pracovní postupy na své pozici. O nového zaměstnance se v této době stará některý ze zkušených kolegů zařazených na pozici Instruktor či Expert. Do jednoho měsíce od příchodu do nového zaměstnání pak zaměstnanec musí složit také zkoušku z provozu, která má ryze praktický charakter. Jedná se o test, který následně zaměstnanci opakují po každém půlroce působení v rámci této společnosti. Potřebná je 90% úspěšnost. To platí pro zaměstnance provozu restaurací a také pro zaměstnance vykonávající post Instruktor nebo Expert. Pokud jde o manažerské pozice, odvíjí se školení a testování podle charakteru dané pozice, nicméně i zde platí, že je vycházeno z kombinace praktického vzdělávání a e-learningu. Všichni zaměstnanci jsou dále profesně vzděláváni i v průběhu svého zaměstnání tak, aby se neustále rozvíjeli a získávali nové znalosti a dovednosti.

5 POSTOJ ZAMĚSTNANCŮ VYBRANÉ SPOLEČNOSTI K E-LEARNINGU

5.1 Definice cíle šetření

Cílem dotazníkového šetření je zjistit, zda a do jaké míry jsou zaměstnanci společnosti AmRest s.r.o. spokojeni se systémem firemního vzdělávání. S ohledem na téma této práce bude dotazník koncipován tak, aby se otázky týkaly především problematiky vzdělávání prostřednictvím e-learningu.

Pro testování vymezuje autor práce následující hypotézy:

- *Novým věcem se raději učí lidé s vyšším vzděláním.*
- *Nutnost celoživotního učení spatřují spíše lidé s vyšším vzděláním.*
- *Muži mají vyšší motivaci ke studiu v rámci firemního vzdělávání než ženy.*
- *Možnost firemního vzdělávání pouze prostřednictvím e-learningu je představitelná spíše u zaměstnanců nižšího věku.*
- *Možnost firemního vzdělávání bez použití moderních technologií je představitelná spíše u zaměstnanců vyššího věku.*
- *Pro zaměstnance napříč všemi věkovými kategoriemi je subjektivně nejefektivnější vzdělávání prostřednictvím kombinace e-learningu a prezenčního vzdělávání.*

5.2 Identifikace cílové skupiny

Jelikož společnost AmRest s.r.o. má poměrně obsáhlou organizační strukturu, rozhodl se autor této práce do dotazníkového šetření zařadit pouze osoby pracující v rámci provozu restaurací. Důvodem je také skutečnost, že vzdělávání zaměstnanců zastávajících vyšší pozice v rámci společnosti probíhá odlišným způsobem, a tedy bylo by nutné tyto dvě skupiny a jejich odpovědi testovat odděleně. Také vzhledem k tomu, že

nejvíce zaměstnanců této společnosti pracuje právě na pozicích v rámci restauračního provozu, budou testováni právě oni.

Cílovou skupinu tedy v tomto případě tvoří zaměstnanci restauračního provozu společnosti AmRest s.r.o. starší osmnácti let, kteří úspěšně absolvovali všechny části vstupních školení. Záměrně se autor práce rozhodl pro testování dospělé populace, jelikož u zaměstnanců mladších osmnácti let se v hojně míře jedná o brigádníky, u nichž právě byla výše konstatovaná vysoká fluktuace. Dá se tedy očekávat, že odpovědi těchto zaměstnanců by mohly být zkresleny i s ohledem na skutečnost, že v rámci společnosti AmRest s.r.o. neplánují setrvat dlouhodobě. Kromě toho tito lidé jsou často ještě studenty prezenčního studia v rámci středních škol, a z tohoto důvodu se dá očekávat jejich odlišný přístup k otázkám firemního vzdělávání a e-learningu, nežli u osob dospělých.

Dotazníkového šetření se zúčastnilo celkem 109 osob, nicméně s ohledem na nesplnění některých požadavků byly celkem 3 dotazníky ze vzorku vyloučeny (jedenkrát se jednalo o osobu mladší osmnácti let, dvakrát se jednalo o osobu, která ještě úspěšně neabsolvovala vstupní školení). Z tohoto důvodu posuzovaný vzorek čítá celkem 106 osob.

Dotazníky byly zaměstnancům distribuovány osobně – pro tento způsob se autor rozhodl proto, že právě osobní kontakt dle jeho názoru může zaručit vyšší návratnost vyplněných dotazníků. Celkem bylo rozdáno 130 dotazníků, navrátilo se 109 vyplněných dotazníků. Návratnost lze tedy vyčíslit jako 84%. Jak již bylo uvedeno, tři dotazníky musely být z výzkumného vzorku vyřazeny, proto návratnost dotazníků v rámci definovaného výzkumného vzorku činila necelých 82 %. V tomto ohledu lze říci, že dotazníkové šetření bylo úspěšné.

5.3 Formulace otázek a sestavení dotazníku

Jak již bylo řečeno, pro výzkum byla zvolena metoda kvantitativní analýzy prostřednictvím dotazníkového šetření. Konkrétně byl distribuován dotazník nestandardizovaný, vytvořený autorem předkládané práce pouze pro účely tohoto jednoho šetření. Dotazník sestává z deseti uzavřených otázek, které na sebe navazují. Počet otázek považuje autor práce za ideální, jelikož při jejich uvažovaném vyšším

množství by pravděpodobně došlo k nižší návratnosti dotazníků (respondenti by mohli být množstvím otázek demotivováni). Vzor dotazníku se nachází v Příloze A této práce.

Jednotlivé otázky byly formulovány tím způsobem, aby došlo k co nejpřesnějšímu vyjádření v souvislostech s výše uvedenými hypotézami. Byl dán důraz na co nejpřesnější jazykové vyjádření a na používání jazykových prostředků, kterým běžná česká populace rozumí. Pokud byly v dotazníku použity některé termíny, jimž by zaměstnanec nemusel rozumět, tyto byly v rámci úvodní části dotazníku srozumitelně definovány. Důležitá byla také návaznost otázek. Autor se snažil uvést všechny možnosti odpovědi a lze soudit, že se to podařilo, jelikož v rámci 106 dotazníků zahrnutých do výzkumného vzorku nezůstala žádná otázka nezodpovězena, resp. zodpovězena jiným způsobem, nežli bylo požadováno.

5.4 Kvantitativní výzkum: dotazníkové šetření

Samotný dotazník sestává z deseti otázek, které budou v následující části práce analyzovány. Vedle toho jsou součástí dotazníku dvě otázky, které analyzovány nebudou, které však byly respondentům položeny z důvodu, aby bylo možné zkontrolovat, zda splňují předpoklady definované pro účastníky cílové skupiny. Jedná se tedy o otázku, zda jsou zaměstnanci AmRest s.r.o. a otázku, zda již úspěšně absolvovali vstupní školení. Otázka věku analyzována bude, nicméně aby bylo zabráněno účasti osob mladších osmnácti let, do dotazníku byla včleněna možnost věku respondenta „méně než 18 let“. Z důvodu kumulativního nesplnění uvedených tří předpokladů byly z výzkumného vzorku některé dotazníky vyřazeny, jak bylo konstatováno již výše.

Dotazníky byly distribuovány osobně na jednotlivých pobočkách sítě restauračních zařízení v rámci celé České republiky. Dle názoru autora předkládané práce tato skutečnost může výsledku výzkumu dodat na objektivitě.

5.5 Analýza dat získaných v dotazníkovém šetření

5.5.1 Obecné informace o respondentech

Jak již bylo konstatováno výše, dotazníkového šetření se platně zúčastnilo celkem 106 respondentů, z nich 50 mužů a 56 žen. Znamená to tedy, že se výzkumu zúčastnilo více žen, nicméně jejich převaha není nikterak zásadní a je možné hovořit o poměrně vyrovnaném množství zástupců mužského a ženského pohlaví.

Pokud se jedná o rozložení výzkumného souboru podle věku, lze konstatovat, že v rámci společnosti AmRest s.r.o. pracují na pozicích v rámci restauračního provozu zejména mladí lidé, což je patrné taktéž z věkového rozložení.

Tabulka 1 Věková struktura výzkumného vzorku

Věk	Muž		Žena		Celkem	
	Počet	%	Počet	%	Počet	%
18-29 let	30	60	33	59	63	59
30-39 let	16	32	21	38	37	35
40 a více let	4	8	2	3	6	6

Pokud se týká otázky úrovně vzdělání, lze se domnívat, že v rámci restauračního provozu budou pracovat spíše lidé, kteří nemají vysokoškolské vzdělání. Na druhou stranu však lze očekávat, že zde pravděpodobně bude zaměstnáno jen velmi málo respondentů se základním vzděláním.

Tabulka 2 Struktura výzkumného vzorku podle vzdělání

Vzdělání	Počet	%
Základní	1	1
Vyučen	25	24
Střední s maturitou	66	62
Vysokoškolské	14	13

Z celkového počtu respondentů mělo pouze 1 % reprezentující pouhého jednoho zaměstnance vzdělání základní, 24 % vzdělání střední s výučním listem, 62 % střední vzdělání s maturitou a 13 % vysokoškolské vzdělání. Lze se domnívat, že počet čtrnácti respondentů, kteří měli vysokoškolské vzdělání, zahrnuje osoby, které jsou stále vysokoškolskými studenty a v rámci restauračního provozu si brigádně přivydělávají. Není však na místě očekávat, že by tyto osoby na podobných pozicích setrvaly dlouhodobě – možné je uvažovat o kariérním postupu na některou z manažerských pozic do budoucna, nebo o jejich odchodu ze zaměstnání. S tím ostatně souvisí i výše uváděná vysoká fluktuace zaměstnanců provozu.

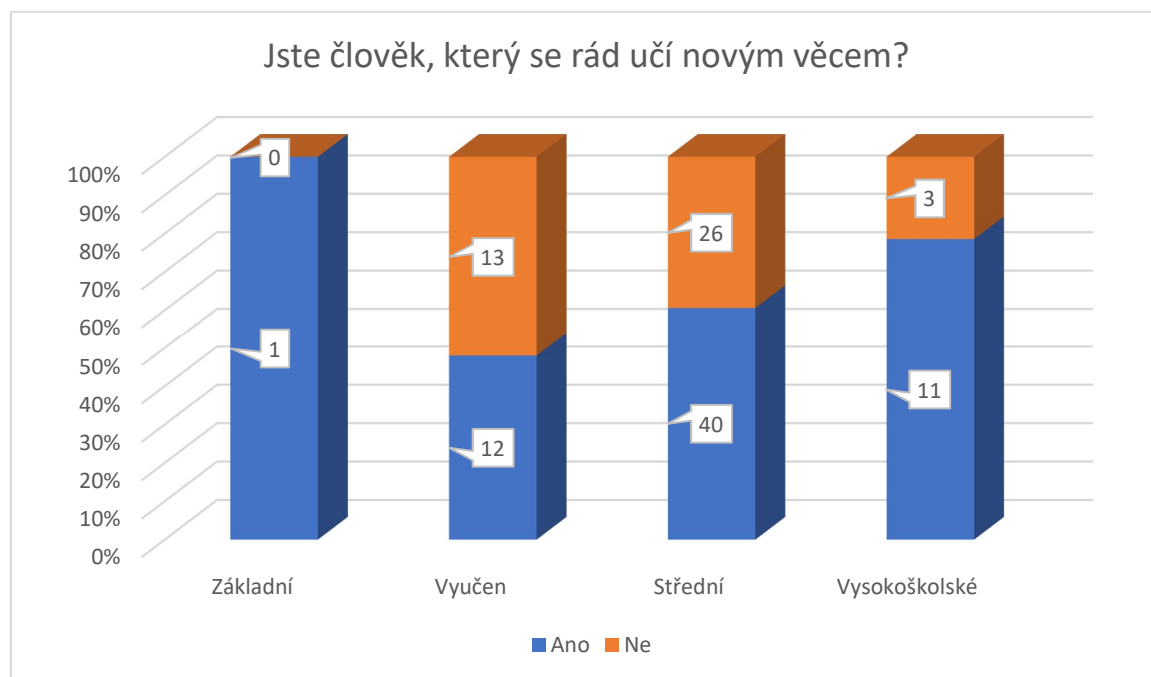
5.6 Vyhodnocení dotazníkového šetření

➤ *Myslíte si o sobě, že jste člověk, který se rád učí novým věcem?*

Uvedená otázka směřovala do sféry sebepojetí každého z respondentů, když měli za úkol odpovědět, zda se domnívají, že se rádi učí novým věcem. Jedná se o otázku, která úzce souvisí s oblastí zavádění inovací moderních technologií. Lidé, kteří se neradi učí novým věcem, pravděpodobně nebudou spokojeni ani se vzděláváním prostřednictvím e-learningu, jelikož právě v této oblasti je na místě vyvíjet úsilí pro získávání nových dovedností.

Jelikož zaměstnavatel na tuto oblast velmi dbá a jelikož zaměstnanci jsou převážně mladí lidé, bylo možné očekávat, že valná většina z nich na zjišťovací otázku odpoví kladně. Zajímavé může být porovnání odpovědí v souvislostech se vzděláním respondentů.

Graf 1 Jste člověk, který se rád učí novým věcem?



Na uvedenou otázku odpovědělo kladně 100 % respondentů se základním vzděláním, což neodpovídá výše uvedenému předpokladu. Je však nutné poznamenat, že se šetření zúčastnila pouze jediná osoba se základním vzděláním a z tohoto důvodu nelze výsledek považovat za obecně platný. Naopak u ostatních skupin respondentů je zřejmé, že se zvyšujícím se vzděláním skutečně bylo odpovídáno ve smyslu, že se účastník domnívá, že je osobou, která se ráda učí novým věcem.

Konkrétně ve skupině respondentů se vzděláním středním s výučním listem odpovědělo na otázku kladně 12 lidí, záporně pak o jednoho respondenta více. Kladně tedy odpovědělo 48 % dotázaných, záporně 52 %. V případě středního vzdělání s maturitou již poměr kladných odpovědí vůči odpovědím záporným stoupl. Kladných

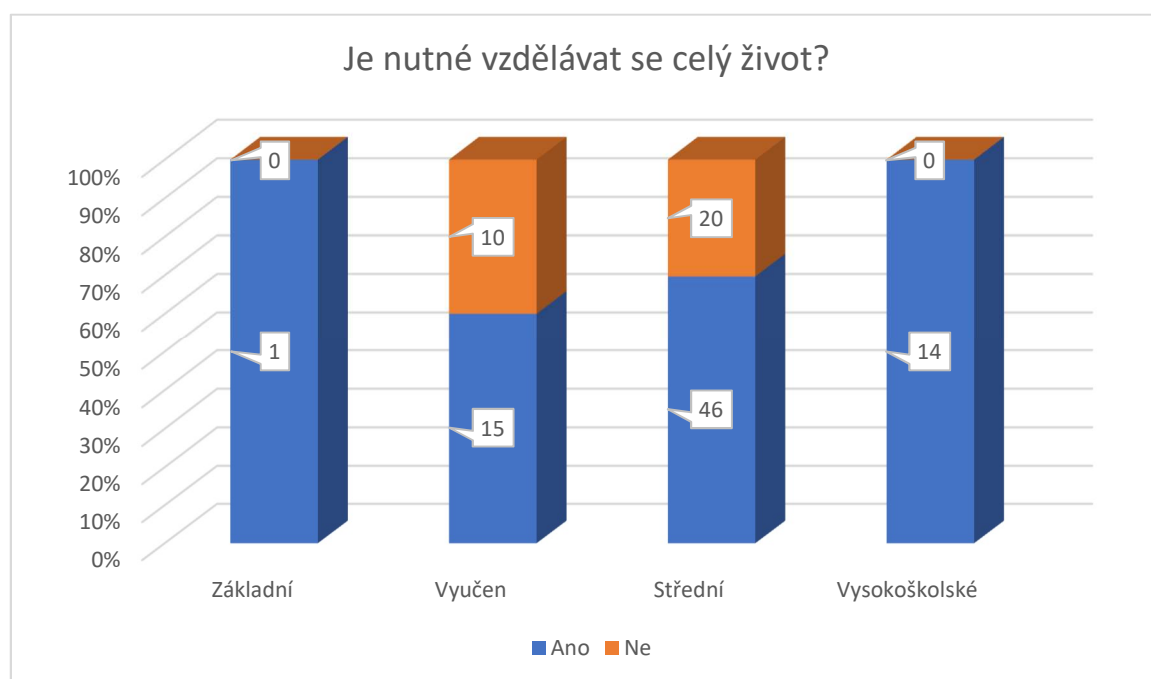
odpovědi bylo konkrétně 40, což je celkem 61 %, záporných odpovědí bylo 39 % v konkrétním počtu 26 dotázaných osob. U zaměstnanců s vysokoškolským vzděláním zcela dominovala kladná odpověď, když jich tímto způsobem odpovědělo 11 z celkového počtu 14, procentuálně tedy 79 %. Pouze tři vysokoškolsky vzdělané osoby odpověděly na otázku záporně – jednalo se o 21 %.

Byla-li výše stanovena hypotéza, podle níž se raději novým věcem učí lidé s vyšším vzděláním, je na místě uzavřít, že tato hypotéza byla naplněna.

➤ ***Myslíte si, že je nutné vzdělávat se celý život (proces tzv. celoživotního učení)?***

Další otázka směřovala podobným směrem, jelikož je možné uvažovat tím způsobem, že pokud se lidé rádi učí novým věcem, pravděpodobně se budou také domnívat, že je nutné vzdělávat se po celý život. I tato otázka tak bude vztažena k věku respondentů a k hypotéze, která odpovídá právě řečenému, tedy, že se stoupajícím vzděláním poroste také počet kladných odpovědí na položenou otázku.

Graf 2 Je nutné vzdělávat se celý život?



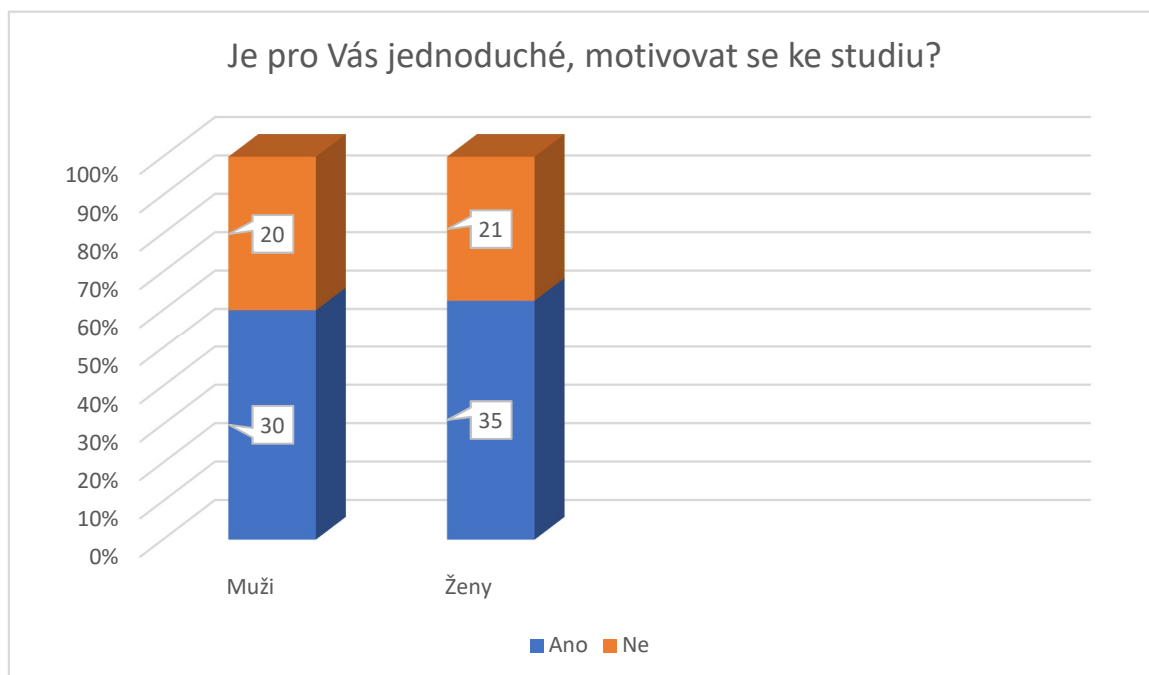
Jak je patrné z průběhu grafu, lze konstatovat, že otázka nutnosti celoživotního vzdělávání pravděpodobně bude souviset s otázkou předchozí. I zde platí, že vzhledem k pouhému jednomu respondentovi se základním vzděláním nelze tuto kategorii a z ní vzešlá data objektivizovat. Pokud jde o skupinu dotazovaných se středním vzděláním bez maturity, celkem 15 z nich odpovědělo na otázku kladně, 10 z nich pak záporně. 60 % respondentů v této skupině se tedy domnívá, že celoživotní učení je nutné, naopak 40 % z nich si to nemyslí. Ve skupině dotazovaných disponujících středním vzděláním s maturitou kladně odpovědělo celkem 46 respondentů, tedy téměř 70 %, opačnou odpověď zvolilo 30 % z nich. V případě dotazovaných s vysokoškolským vzděláním došlo k jednoznačné shodě, když všichni odpověděli na otázku kladně.

V souvislosti s právě uvedeným je možné konstatovat, že také druhá hypotéza předpokládající, že nutnost celoživotního učení spatřují spíše lidé s vyšším vzděláním, byla naplněna.

➤ ***Je pro Vás snadné, motivovat se ke studiu v rámci firemního vzdělávání?***

Výše byla stanovena hypotéza, podle níž mají muži vyšší motivaci k firemnímu vzdělávání než ženy. Autor při její formulaci vycházel ze skutečnosti, že vyšší posty ve firmách obecně zauímají spíše muži než ženy. Lze také předpokládat, že ve společnosti, kde je dáván velký prostor vzdělávání prostřednictvím e-learningu, motivace žen bude nižší z důvodu, že muži jsou zdatnější právě v oblasti práce s moderními technologiemi, a často je toto také mužskou zálibou.

Graf 3 Je pro Vás jednoduché, motivovat se ke studiu?



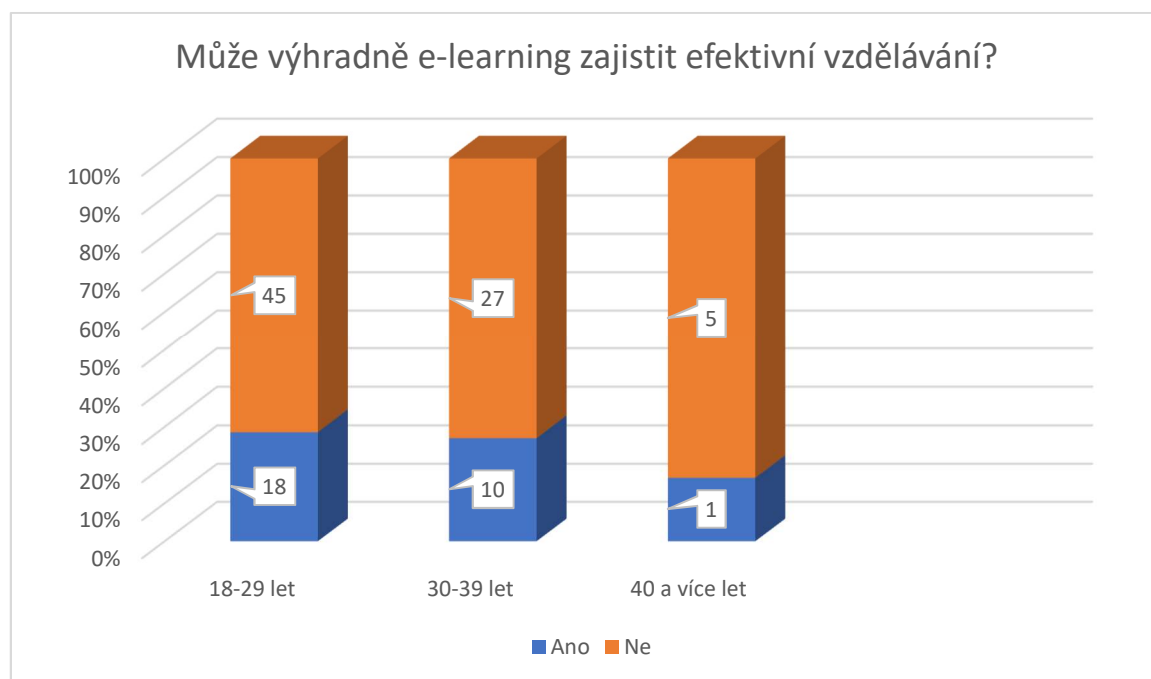
Jak je na první pohled z grafu zřejmé, množství kladných či záporných odpovědí u žen a mužů se téměř neliší. Na otázku odpovědělo kladně 30 mužů, což je celkem 60 % z celkového počtu respondentů mužského pohlaví, a záporně pak 20 mužů, tedy 40 % z této skupiny dotazovaných. U žen byla označena kladná odpověď v případě 35 dotazovaných, což je 63 %, a záporná odpověď v 21 případech odpovídajících 37 % žen. Byly tedy zaznamenány minimální rozdíly v porovnání pohlaví v souvislosti se schopností sebemotivace k firemnímu vzdělávání.

Lze tedy říci, že hypotéza, podle níž se budou snadněji motivovat muži nežli ženy, nebyla naplněna. Pravděpodobným důvodem je skutečnost, že oblast motivace je velmi široká a velmi závisí na konkrétní osobnosti daného zaměstnance. Autor ve svých úvahách však pracoval pouze s malým množstvím faktorů, které mohou mít na motivaci k firemnímu vzdělávání vliv.

➤ ***Myslíte si, že efektivní vzdělávání může probíhat pouze prostřednictvím e-learningu, bez osobního kontaktu s lektorem?***

Výše byla stanovena hypotéza, která předpokládá, že na tuto otázku bude kladně odpovídat více osob mladšího věku nežli osob věku staršího. Z výše uvedené tabulky věkové struktury respondentů je patrné, že v rámci dané společnosti na provozních pozicích nepracuje příliš mnoho osob vyššího věku. Dotazované osoby byly rozděleny do tří kategorií v závislosti na jejich věku, a sice do věkové skupiny 18 až 29 let, 30 až 39 let a 40 a více let.

Graf 4 Může výhradně e-learning zajistit efektivní vzdělávání?



Z grafu je patrná sestupná tendence počtu kladných odpovědí v souvislosti s vzrůstajícím věkem. Mladí lidé do 29 let se nejčastěji domnívali, že efektivní vzdělávání je možné zabezpečit pouze formou e-learningu. Konkrétně kladná odpověď byla označena celkem 32 respondenty v této věkové kategorii, což odpovídá 51 %. To, že e-learning sám o sobě nemůže zajistit efektivní vzdělávání, se domnívalo celkem 49 % respondentů v nejmladší věkové skupině, konkrétně jich bylo 31. Mezi respondenty ve

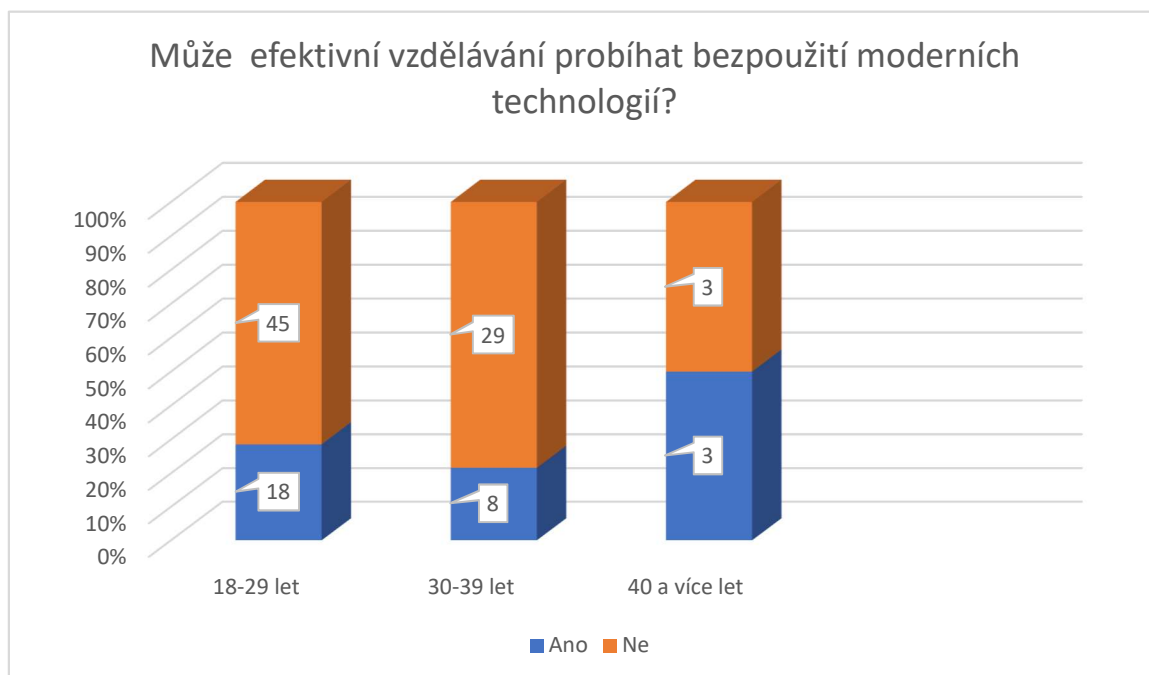
věku 30 až 39 let panovalo již přesvědčení, že e-learning sám o sobě nemůže být efektivní metodou vzdělávání. Domnívá se to celkem 27 respondentů, což je 73 % všech dotazovaných v dané věkové skupině. Opačná odpověď pak byla označena v 10 případech, což odpovídá 27 %. V nejvyšší věkové kategorii se nacházelo pouhých šest respondentů, což nelze považovat za dostatečně velký vzorek. Nicméně i zde se tendence potvrdila. Jediný člověk se domníval, že e-learning sám o sobě může zajistit efektivní vzdělávání – to odpovídá 17 % respondentů této skupiny, zbylých 5 dotazovaných, tedy 83 % v této věkové skupině, odpovědělo záporně.

S ohledem na analyzovaná data lze konstatovat, že hypotéza byla potvrzena. Skutečně bylo prokázáno, že se vzrůstajícím věkem klesá důvěra zaměstnanců ve vzdělávání prostřednictvím e-learningu, resp. možnost pouze touto formou zajistit efektivní vzdělávání. Důvodem je zcela jistě skutečnost, že starší lidé nemají v nové technologie důvěru, kdežto mladí lidé se do světa plného moderních technologií narodili a celý jejich život provázejí inovace v této oblasti. Mladí lidé tedy e-learning považují za samozřejmou součást vzdělávání, starší lidé si na tyto nové metody musejí teprve zvykat. S tím souvisí také otázka počítačové gramotnosti, které u starších ročníků zřejmě bude významně nižší.

➤ ***Myslíte si, že efektivní vzdělávání může v dnešní době probíhat bez použití tzv. moderních technologií?***

Tato otázka velmi souvisí s otázkou předchozí. Pokud bylo v předchozím případě předpokládáno a následně také potvrzeno, že mladší věkové kategorie souhlasí s tvrzením, že efektivní vzdělávání výhradně prostřednictvím e-learningu je možné, spíše než starší věkové skupiny, tato otázka míří opačným směrem. Hypotéza předpokládá, že v efektivní vzdělávání s absencí jakýchkoli moderních technologií budou věřit spíše starší osoby než osoby mladší.

Graf 5 Může efektivní vzdělávání probíhat bezpoužití moderních technologií?



Pohled na graf přinášející analýzu dat vzešlých z provedeného dotazníkového šetření napovídá, že hypotéza nebyla naplněna, pokud tato předpokládá, že se vzrůstajícím věkem respondentů bude vzrůstat počet kladných odpovědí. Nejméně kladných odpovědí, co do poměru v jednotlivých věkových skupinách, bylo totiž zaznamenáno ve skupině osob ve věku 30 až 39 let, tedy ve střední věkové kategorii.

Konkrétně bylo u nejmladší věkové kategorie zaznamenáno 18 kladných odpovědí, což je v poměrném vyjádření 29 % respondentů řazených do této skupiny. Zbývajících 71 %, tedy konkrétně 45 respondentů se domnívá, že v dnešní době není možné efektivní vzdělávání s absencí jakýchkoli moderních technologií. Počet negativní odpovědi ještě vzrostl v případě druhé věkové skupiny, kde takto odpovědělo celkem 29 respondentů, tedy celých 78 %. Naopak kladná odpověď byla označena v 8 případech odpovídajících zbývajícím 22 %. V nejvyšší věkové kategorii, tedy u dotazovaných zaměstnanců ve věku nad 39 let, došlo k vyrovnání obou možností odpovědí. Kladně i záporně odpověděly 3 osoby, což odpovídá v obou případech 50 % respondentů v této věkové skupině. I v tomto případě je však nutné připomenout, že v rámci nejvyšší věkové

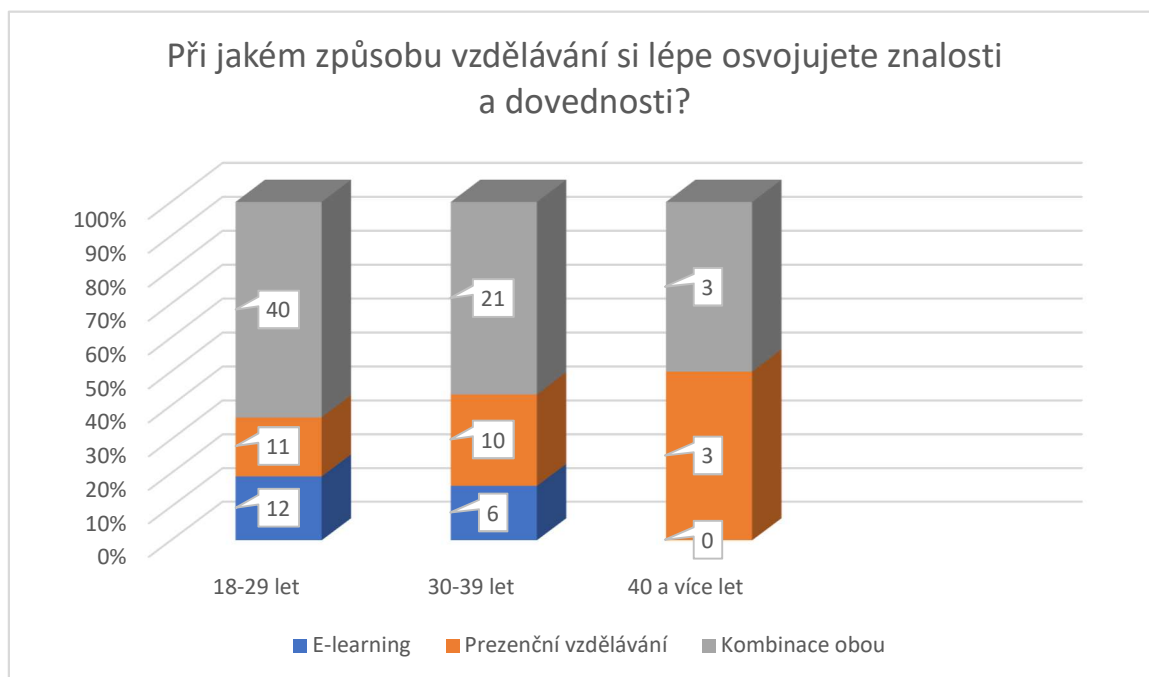
kategorie figuruje pouhých 6 respondentů a z tohoto důvodu nelze zjištěná data objektivizovat.

Hypotéza, která předpokládala souvislost mezi věkem respondentů a vírou v efektivní vzdělávání bez použití moderních technologií se nenaplnila. Důvodem zřejmě bude, že obě mladší věkové kategorie se již v průběhu vlastního vzdělávání setkávaly s moderními technologiemi, a tedy vzdělávání bez jejich použití mohou hodnotit jako komplikovanější a ne tolik efektivní. Pokud by i v případě více respondentů v nejstarší věkové kategorii výsledky dotazníkového šetření byly stejné, bylo by možné usuzovat, že osoby spadající do této skupiny v průběhu svého školního vzdělávání pravděpodobně nezažily aplikaci mnoha moderních technologií, a je pro ně tedy představitelná efektivní výuka bez jejich zapojení. S tím souvisí také subjektivní hodnocení s možnými problémy, pokud jde o oblasti počítačové gramotnosti jednotlivců.

➤ *Jakým způsobem se Vám lépe daří osvojování nových znalostí a dovedností?*

Poslední výše stanovená hypotéza zahrnuje tři poslední otázky obsažené v dotazníku. Podle této hypotézy by pro zaměstnance napříč všemi věkovými kategoriemi mělo být subjektivně nejefektivnější vzdělávání prostřednictvím kombinace e-learningu a prezenčního vzdělávání. První související otázkou přitom bude, při jakém způsobu vzdělávání se zaměstnancům lépe daří osvojování nových znalostí a dovedností.

Graf 6 Při jakém způsobu vzdělávání si lépe osvojujete znalosti a dovednosti?



Z grafu je na první pohled patrné, že u všech věkových kategorií převládají odpovědi, podle nichž napříč všemi věkovými kategoriemi je nejlepším způsobem vzdělávání z hlediska osvojování znalostí a dovedností právě kombinace prezenčního vzdělávání a e-learningu. To odpovídá teoriím, o nichž bylo pojednáno v teoretické části této práce, a také hypotéze, jež byla vymezena výše. V tomto jednotlivém aspektu, tedy co se týká konkrétně osvojování znalostí a dovedností, lze již nyní konstatovat, že hypotéza byla naplněna.

V nejmladší věkové skupině byla převaha žádoucí kombinace e-learningu a prezenčního vzdělávání možná překvapivě nejzřetelnější. Tuto variantu zvolilo 40 respondentů z celkového počtu 63 v této skupině, což odpovídá 63 %. Variantu e-learningu zvolilo 12 dotázaných, což je 19 % vše v této věkové skupině. Nejméně respondentů pak označilo možnost prezenčního vzdělávání, konkrétní počet byl 11, což odpovídá 18 %.

Ve střední věkové kategorii opět významně převládá zvolená možnost kombinace obou způsobů vzdělávání. Konkrétně tato byla označena celkem 21 respondenty, což

odpovídá 57 % dotazovaných v této skupině. Prezenční vzdělávání upřednostnilo 10 dotazovaných, tedy 27 %. Pro e-learning pak „hlasovalo“ 6 dotazovaných osob, tedy 16 %.

I v tomto případě je nutné připomenout, že v poslední věkové kategorii se podařilo do šetření zapojit pouhých 6 osob, a z tohoto důvodu nelze výsledky považovat za zcela relevantní. Polovina z těchto osob se vyjádřila ve smyslu, že pro osvojování znalostí a dovedností je pro ně optimální vzdělávání prostřednictvím kombinace e-learningu a prezenčního vzdělávání, druhá polovina pak upřednostňuje v tomto smyslu právě prezenční vzdělávání.

Předpokládá-li hypotéza, že nejefektivnější formou vzdělávání je kombinace e-learningu a prezenčního vzdělávání, a to pro všechny věkové kategorie, lze konstatovat, že tato hypotéza byla potvrzena, pokud jde o aspekt nejlepšího způsobu osvojování znalostí a dovedností. Největším rozdílem mezi věkovými skupinami je rozdíl 13 %, když v nejmladší věkové skupině kombinaci obou způsobů zvolilo 63 % a v nejstarší pak 50 %. Kombinace obou způsobů vzdělávání však byla s velkou převahou nejvolenější možností napříč věkovými kategoriemi.

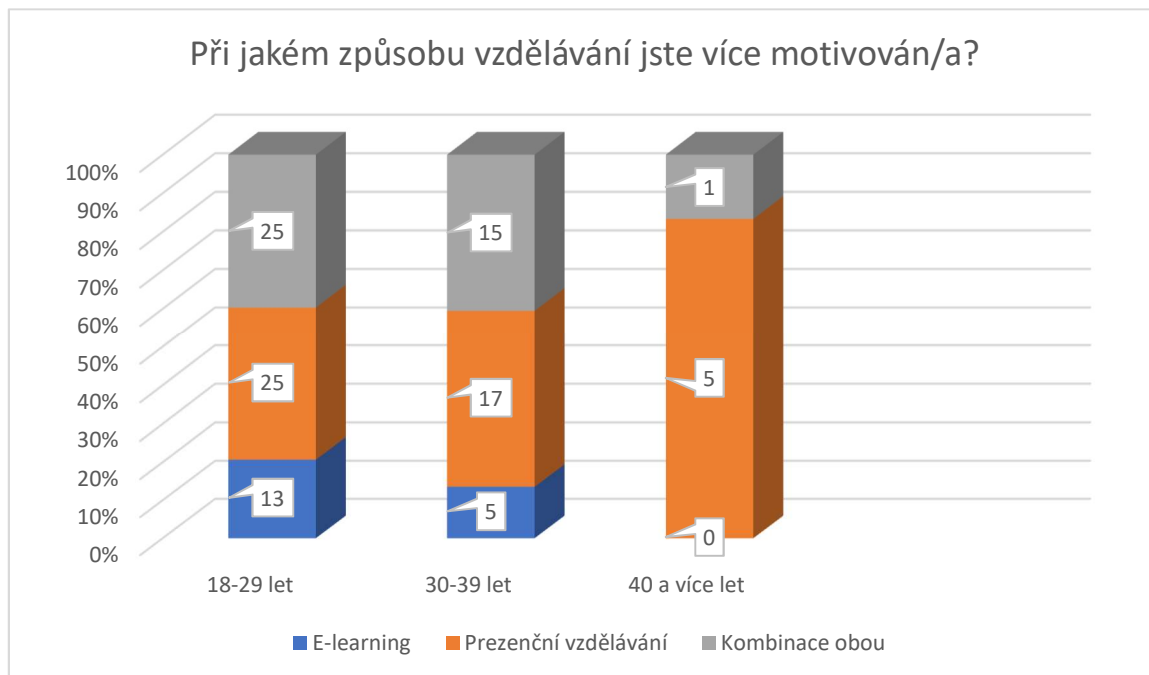
Zajímavou, nicméně pravděpodobně nikterak překvapující informací mohou být klesající poměrná zastoupení zvolené možnosti „e-learning“ s přibývajícím věkem, a naopak s přibývajícím věkem také přibývající odpovědi „prezenční vzdělávání“. Jak již bylo několikrát výše opakováno, příčinou je pravděpodobně počítačová gramotnost a schopnost učit se nové věci v oblasti moderních technologií, která se vzrůstajícím věkem klesá.

➤ ***Jsem více motivován/a v případě firemního vzdělávání prostřednictvím...***

Tato otázka je velmi podobná otázce předchozí a do jisté míry s ní souvisí. Bylo by možné se domnívat, že pokud některý způsob vzdělávání způsobuje snadnější způsob osvojování znalostí a dovedností, stejný způsob vzdělávání bude pravděpodobně také

znamenat vyšší motivaci jednotlivce. Otázka bude opět odpovědí na hypotézu, na kterou již bylo zčásti odpovídáno prostřednictvím analýzy odpovědí na otázku předchozí.

Graf 7 Při jakém způsobu vzdělávání jste více motivován/a?



Je zcela evidentní, že v tomto případě předpoklad, že kombinace obou způsobů vzdělávání bude převažující možností, zcela jednoznačný není. Naopak v případě nejvyšší věkové kategorie je evidentní, že tuto možnost označilo méně respondentů, než tomu bylo v případě možnosti prezenčního vzdělávání. Ve střední věkové kategorii prezenční vzdělávání zvolilo taktéž více respondentů, v nejmladší věkové kategorii byly počty u obou odpovědí shodné. Zcela nejhorší výsledek v oblasti motivace zaměstnanců má pak na první pohled e-learning.

V nejnižší věkové kategorii odpovědělo 25 respondentů ve smyslu, že jejich motivace je nejvyšší v případě vzdělávání prezenční formou, stejný počet dotázaných pak označil vzdělávání v podobě kombinace prezenčního vzdělávání a e-learningu. Procentuálně vyjádřeno se jedná o 40 % respondentů u každé z těchto odpovědí. Možným překvapením může být nízká míra motivace v případě e-learningu i u této nejnižší věkové

kategorie. E-learning zde byl označen pouze v 20 % případů, konkrétně tedy 13 respondenty.

Ve věkové kategorii 30 až 39 let získalo opět nejvíce odpovědí prezenční vzdělávání. Konkrétně jich bylo 17, což znamená 46 % odpovědí. Kombinaci obou způsobů vzdělávání zvolilo 15 dotazovaných, tedy 41 % osob v této skupině. Konečně e-learning jako metodu, která zabezpečuje nejvyšší motivaci při vzdělávání, označilo pouze 5 respondentů – tento počet odpovídá celkem 13 % z nich. I v této skupině tak e-learning zvolilo velmi malé procento dotazovaných, naopak zbylé dvě odpovědi byly velmi vyrovnané, pokud jde o počet respondentů, kteří je označili.

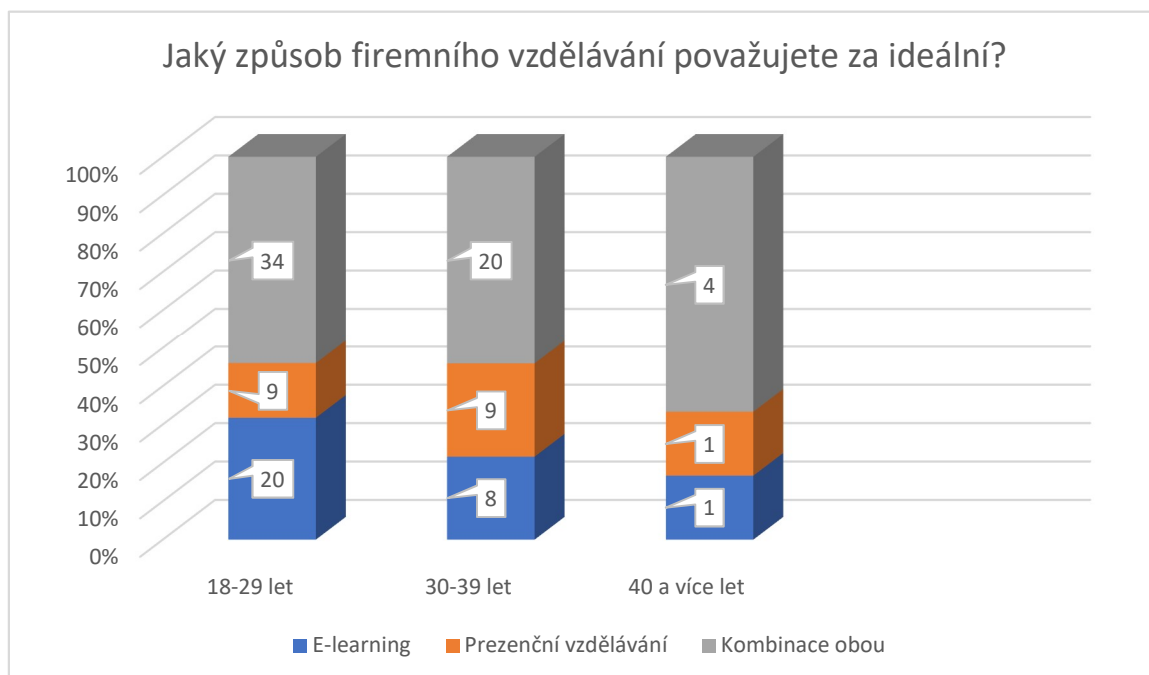
V nejvyšší věkové kategorii je počet respondentů 6, a tedy ani odpovědi na tuto otázku nelze zcela objektivizovat. 5 respondentů v této skupině však upřednostnilo prezenční vzdělávání, 1 respondent vzdělávání prostřednictvím kombinace e-learningu a prezenčního vzdělávání. V procentuálním vyjádření jde o 83 % ku 17 %. Možnost e-learningu zde neoznačil žádný z dotazovaných – důvod lze spatřovat ve shodných okolnostech jako v případě předchozí otázky.

Pokud hypotéza předpokládá, že pro zaměstnance napříč všemi věkovými kategoriemi je subjektivně nejefektivnější vzdělávání prostřednictvím kombinace e-learningu a prezenčního vzdělávání, pak lze konstatovat, že tato se nepotvrdila v případě, kdy se jedná o faktor motivace zaměstnanců. Tito v tomto případě ve všech věkových skupinách upřednostnili prezenční vzdělávání.

➤ ***Kdybyste si mohl/a zvolit ideální formu firemního vzdělávání, bylo by to vzdělávání prostřednictvím...***

Se stejnou hypotézou bude souviset i následující otázka, ve které se autor zajímal o ideální formu firemního vzdělávání subjektivně pro každého z dotazovaných. I zde tedy je předpokládáno, že pro zaměstnance napříč všemi věkovými kategoriemi je ideálním vzdělávání prostřednictvím kombinace e-learningu a prezenčního vzdělávání.

Graf 8 Jaký způsob firemního vzdělávání považujete za ideální?



Jak bylo řečeno, také tato otázka se vztahuje k obecné hypotéze, podle které je pro zaměstnance napříč všemi věkovými kategoriemi subjektivně nejefektivnější vzdělávání prostřednictvím kombinace e-learningu a prezenčního vzdělávání. Na první pohled je zřejmé, že právě možnost kombinace obou způsobů vzdělávání u všech věkových kategorií zaměstnanců zaznamenala největší počet označených odpovědí.

Mezi respondenty ve věku 18 až 29 let upřednostnilo možnost kombinace obou způsobů vzdělávání 34 dotazovaných, tedy 54 %. Pro e-learning jako ideální způsob firemního vzdělávání se vyslovilo 20 respondentů, což odpovídá 32 %. Nejmenší počet v tomto směru podpořil prezenční vzdělávání – celkem 9 respondentů, tedy 14 %.

Ve střední věkové kategorii upřednostňovalo kombinaci obou způsobů vzdělávání 20 respondentů – to odpovídá 54 % dotazovaných v této skupině. Dvě zbývající odpovědi byly velmi vyrovnané, co do počtu obdržených označení. Prezenční vzdělávání označilo 9 dotazovaných, což je 24 %. E-learning pak 8 dotazovaných, tedy 22 %.

I zde je nutné poznamenat, že skupina osob starších 39 let čítá pouze 6 respondentů a jako takovou ji nelze považovat za reprezentativní vzorek. Nicméně zde se

převaha kombinace obou způsobů vzdělání taktéž potvrdila, když byla označena 4 osobami, tedy 66 %. Obě zbývající možnosti označila vždy jedna dotazovaná osoba, a tedy každá z nich zaznamenala 17 % odpovědí v této věkové kategorii.

I zde se potvrdila klesající preference e-learningu s rostoucím věkem. Nicméně i přesto lze říci, že hypotéza byla naplněna, pokud jde o aspekt ideální formy vzdělávání jako její součásti.

ZÁVĚR

Bakalářská práce se zabývá problematikou využití online moderních technologií v oblasti firemního vzdělávání. Jedná se téma velice aktuální vzhledem k tomu, že právě v současné době je zaznamenáván dynamický rozvoj informačních a komunikačních technologií, s čímž nevyhnutelně souvisí také rozvoj v oblasti firemního vzdělávání. Jak bylo výše v této práci několikrát řečeno, je to právě lidský kapitál a jeho rozvoj, na které je v dnešní době potřebné dávat zásadní důraz, mají-li firmy být trvale konkurenceschopné.

Celá práce je rozdělena do dvou velkých částí, tedy na část teoretickou a část praktickou. Na povahu jejich obsahu přitom lze uvažovat již v souvislosti s jejich samotnými názvy. Teoretická část práce přinesla vymezení a charakteristiku základní s tématem práce související terminologie, kdy se autor práce zabýval tématy společnosti znalostí a informační společnosti, moderních technologií s důrazem na online technologie, celoživotního učení a firemního vzdělávání. V rámci teoretické části práce pak následovaly další dvě kapitoly, které byly již bližší analýzou tématu této práce v teoretickém smyslu slova. První z těchto kapitol se zabývala konkrétně využitím moderních technologií ve firemním vzdělávání, druhá pak problematikou uvedení moderních online technologií do praxe firemního vzdělávání.

Následující praktická část práce se tématem práce zabývala prostřednictvím analýzy odpovědí vzešlých na základě dotazníkového šetření, které bylo autorem této práce provedeno. Respondenty byli zaměstnanci velké společnosti provozující na území České republiky dvě sítě značkových restaurací rychlého občerstvení. Cílem tohoto výzkumu byla analýza postojů zaměstnanců této společnosti k systému firemního vzdělávání, přičemž bylo známo, že právě tato společnost velmi dbá na rozvoj firemního online vzdělávání. Úvodem praktické části práce bylo vymezeno několik hypotéz, v rámci analýz odpovědí na jednotlivé respondenty zodpovězené otázky pak byly tyto hypotézy buď potvrzovány, nebo vyvraceny.

Cílem této bakalářské práce byla v jejím úvodu stanovena analýza online moderních technologií a jejich aplikace v prostředí firemního vzdělávání. Autor práce se domnívá, že tento cíl práce byl úspěšně naplněn.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Seznam použitých českých zdrojů

BAREŠOVÁ, A. *E-learning ve vzdělávání dospělých*. 1. vydání. Praha: 1. VOX, 2011. ISBN 978-80-7480-00-7.

DOPITA, M. Zdroje a původ konceptu znalostní společnosti. *Pedagogika.sk*, 2010, č. 3, s. 197-222. ISSN 1338-0982.

DRUCKER, P. F. *Postkapitalistická společnost*. 1. vydání. Praha: Management Press, 1993. ISBN 80-85603-31-4.

KOUBEK, J. *Řízení lidských zdrojů. Základy moderní personalistiky*. 1. vydání. Praha: Management Press, 2001. ISBN 80-726-1033-3.

MANĚNA, V. a kol. *Moderně s Moodle. Jak využít e-learning ve svůj prospěch?* 1. vydání. Praha: CZ.NIC, z. s. p. o., 2015. ISBN 978-80-905802-7-5. S. 52.

SENGE, P. M. *Pátá disciplína*. 1. vydání. Praha: Management Press, 2007. ISBN-978-80-7261-162-1.

SOKOLOVÁ, M. Vybrané aspekty zavádění e-learningu do firemního vzdělávání. *AULA*, 2012, č. 1, s. 78-99. ISSN 1210-6658.

TURECKIOVÁ, M. *Řízení a rozvoj lidí ve firmách*. Praha: Grada, 2004. 1. vydání. ISBN 80-247-0405-6.

VALIŠOVÁ, A. Počítače a moderní technologie ve vzdělávání (zkušenosti z mezinárodní konference IASTED z Beijingu). *AULA*, 2007, č. 4, s. 10-12. ISSN 1210-6658.

VODÁK, J., KUCHARČÍKOVÁ, A. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing, 2007. ISBN 978-80-247-1904-7.

VOJTOVIČ, S. *Koncepce personálního řízení a řízení lidských zdrojů*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing a.s., 2011. ISBN 978-80-2473-948-9.

ZLATUŠKA, J. Informační společnost. *Zpravodaj ÚVT MU*, 1998, č. 4, s. 1-6. ISSN 1212-0901.

Seznam použitých zahraničních zdrojů

BELL, D. *The Coming of Post-Industrial Society. A Venture in Social Forecasting*. 1. vydání. New York: Basic Books.

DRUCKER, P. F. *The Age of Discontinuity: Guidelines to Our Changing Society*. 1. vydání. New York: Harper & Row, 1969.

MACHLUP, F. *The Production and Distribution of Knowledge in the United States*. 1. vydání. Princeton, N. J.: Princeton University Press, 1962.

MOORE, G. E. Cramming More Components onto Integrated Circuits. *Proceedings of the IEEE*, 1998, č. 1, s. 82-85. ISSN 0018-9219.

Seznam použitých internetových zdrojů

AmRest s.r.o. *Výroční zpráva za rok končící 31. 12. 2014* [online]. [citováno 21. 2. 2017]. Dostupné z: <<https://or.justice.cz/ias/ui/vypis-sl-detail?dokument=39471523&subjektId=662334&spis=169753>>

Český statistický úřad. *Početem uživatelů internetu jsme přeskočili Evropu* [online]. Vydáno 26. 11. 2015 [citováno 17. 2. 2017]. Dostupné z: <<https://www.czso.cz/csu/czso/poctem-uzivatelu-internetu-jsme-preskocili-evropu>>

DOLÁK, R. *E-learning jako moderní forma vzdělávání zaměstnanců* [online]. [citováno 18. 2. 2017]. Dostupné z: <http://www.iivopf.cz/images/Working_papers/WPIEBRS_14_Dolak.pdf>

KASÍK, P. „Výkon počítačů roste už 50 let podle mého zákona!“ diví se Gordon Moore [online]. Vydáno 18. 4. 2015 [citováno 10. 2. 2017]. Dostupné z: <http://technet.idnes.cz/mooruv-zakon-gordon-moore-intel-rozhovor-fgh-/tec_tecnika.aspx?c=A150416_232158_tec_tecnika_pka>

KODÝTEK, P. *Historie internetu* [online]. Vydáno 31. 1. 2006 [citováno 17. 2. 2017]. Dostupné z: <<http://www.webdesign.paysoft.cz/clanky/2006/historie-internetu/>>

KOUŘILOVÁ, M. *Informační společnost pohledem Evropské unie* [online]. Vydáno 11. 1. 2013 [citováno 10. 2. 2017]. Dostupné z: <<http://www.inflow.cz/informacni-spolecnost-pohledem-evropske-unie>>

Maskola.cz. *Internet-vznik a vývoj* [online]. [citováno 17. 2. 2017]. Dostupné z: <http://www.maskola.cz/documents/vyuka/informatika/27_Vyvoj_internetu.pdf>

Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy. *Strategie celoživotního učení ČR* [online]. [citováno 19. 2. 2017]. Dostupné z: <<http://www.msmt.cz/vzdelavani/dalsi-vzdelavani/strategie-celozivotniho-uceni-cr>>

PALÁN, Z. *Andragogický slovník: Celoživotní učení (vzdělávání)* [online]. [citováno 18. 2. 2017]. Dostupné z: <<http://www.andromedia.cz/andragogicky-slovník/celozivotni-uceni-vzdelavani>>

PALÁN, Z. *Andragogický slovník: Podnikové (firemní) vzdělávání* [online]. [citováno 18. 2. 2017]. Dostupné z: <<http://www.andromedia.cz/andragogicky-slovník/podnikove-firemni-vzdelavani>>

PETERKA, J. Na počátku byl ARPANET.... *Computerworld*, 1995, č. 4 [online]. [citováno 17. 2. 2017]. Dostupné z: <<http://www.earchiv.cz/a95/a504c502.php3>>

POKORNÁ, D., IVANOVÁ, K. *Principy učící se organizace jako metoda k implementaci znalostí VaV do praxe* [online]. [citováno 19. 2. 2017]. Dostupné z: <<http://emi.mvso.cz/EMI/2010-02/03%20Pokorna/Pokorna.pdf>>

RABUŠICOVÁ, M., RABUŠIC, L. *O informálním učení v České republice* [online]. [citováno 18. 2. 2017]. Dostupné z: <<http://www.phil.muni.cz/wupv/home/Documents/mpsv-projekt-prezentace/O%20informalnim%20uceni%20v%20Ceske%20republice.pdf>>

SEZNAM TABULEK A GRAFŮ

Seznam tabulek

Tabulka 1 Věková struktura výzkumného vzorku 40

Tabulka 2 Struktura výzkumného vzorku podle vzdělání 41

Seznam grafů

Graf 1 Jste člověk, který se rád učí novým věcem? 42

Graf 2 Je nutné vzdělávat se celý život? 43

Graf 3 Je pro Vás jednoduché, motivovat se ke studiu? 45

Graf 4 Může výhradně e-learning zajistit efektivní vzdělávání? 46

Graf 5 Může efektivní vzdělávání probíhat bezpoužití moderních technologií? 48

Graf 6 Při jakém způsobu vzdělávání si lépe osvojujete znalosti a dovedností? 50

Graf 7 Při jakém způsobu vzdělávání jste více motivován/a? 52

Graf 8 Jaký způsob firemního vzdělávání považujete za ideální? 54

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A - Dotazník.....	I
----------------------------------	----------

Příloha A – Dotazník

Vážení,

jmenuji se Pavel Turek a jsem studentem bakalářského studia na Univerzitě Jana Amose Komenského. Zde také zpracovávám svoji bakalářskou práci na téma „Moderní technologie v online světě a jejich využití ve vzdělávání“. Chtěl bych Vás zdvořile požádat o vyplnění tohoto dotazníku, s jehož pomocí budu v rámci této práce provádět kvantitativní výzkum týkající se e-learningu⁴² ve firemním vzdělávání.

Podmínkami Vaší platné účasti v tomto výzkumu jsou:

- minimální věk 18 let,
- jste zaměstnancem AmRest s.r.o. na pozici v restauračním provozu,
- úspěšně jste absolvoval vstupní školení.

Předem Vám velmi děkuji za Váš čas strávený nad tímto dotazníkem. Ujišťuji Vás, že získaná data jsou naprosto anonymní a budou použita výhradně jen pro účely uvedeného výzkumu.

Máte-li zájem o sdělení výsledků tohoto výzkumu, rád Vám je po odevzdání své bakalářské práce zašlu. V takovém případě prosím o uvedení Vašeho e-mailu výhradně za tímto účelem:

⁴² E-learning = vzdělávání prostřednictvím internetu a souvisejících moderních technologií.

DOTAZNÍK

Políčko zaškrtněte, pokud s tvrzení souhlasíte:

- Jsem zaměstnancem restauračního provozu společnosti AmRest s.r.o. (KFC, Big Burger).
- Úspěšně jsem absolvoval všechny části vstupního školení.

Zakroužkujte jednu nejsprávnější odpověď u každé otázky:

- 1) Jsem:
 - a. Muž
 - b. Žena

- 2) Můj věk:
 - a. Méně než 18 let
 - b. 18-29 let
 - c. 30-39 let
 - d. 40 a více let

- 3) Moje nejvyšší dosažené vzdělání:
 - a. Základní
 - b. Vyučen
 - c. Střední s maturitou
 - d. Vysokoškolské

- 4) Myslíte si o sobě, že jste člověk, který se rád učí novým věcem?
 - a. Ano
 - b. Ne

- 5) Myslíte si, že je nutné se vzdělávat po celý život (proces tzv. celoživotního učení)?
 - a. Ano
 - b. Ne

- 6) Je pro Vás snadné, motivovat se ke studiu v rámci firemního vzdělávání?
 - a. Ano
 - b. Ne

- 7) Myslíte si, že efektivní vzdělávání může probíhat pouze prostřednictvím e-learningu, bez osobního kontaktu s lektorem?
 - a. Ano
 - b. Ne

- 8) Myslíte si, že efektivní vzdělávání může v dnešní době probíhat bez použití tzv. moderních technologií?
- Ano
 - Ne
- 9) Jakým způsobem se Vám lépe daří osvojování nových znalostí a dovedností? Prostřednictvím:
- E-learningu
 - Prezenčního vzdělávání
 - Kombinace obou způsobů vzdělávání
- 10) Kdybyste si mohl/a zvolit ideální formu firemního vzdělávání, bylo by to vzdělávání prostřednictvím:
- E-learningu
 - Prezenčního vzdělávání
 - Kombinace obou způsobů vzdělávání

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Pavel Turek

Obor: Manažerská studia – řízení lidských zdrojů

Forma studia: kombinované studium

Název práce: Moderní technologie v online světě a jejich využití ve vzdělávání

Rok: 2017

Počet stran textu bez příloh: 48

Celkový počet stran příloh: 3

Počet titulů českých použitých zdrojů: 12

Počet titulů zahraničních použitých zdrojů: 4

Počet internetových zdrojů: 13

Vedoucí práce: PhDr. Bohumír Fiala