

**UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA**

bakalářské kombinované studium  
2008 – 2011

**BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

Martin Čermák

E-learning ve vnitropodnikovém vzdělávání telekomunikační  
společnosti T-Mobile Czech Republic a.s.

**Praha 2011**

**Vedoucí bakalářské práce:  
Ing. Petr Blecha MBA**

**COMENIUS UNIVERSITY PRAGUE**

Bachelor Combined (Part time) Studies  
2008 - 2011

**BACHELOR THESIS**

Martin Čermák

In-plant e-learning training in telecommunication company  
T-Mobile Czech Republic a.s.

**Prague 2011**

**The Bachelor Thesis Work Supervisor:  
Ing. Petr Blecha MBA**

### **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 použité literatury.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne 15. 2. 2012

.....  
*Martin Čermák*

## **Poděkování**

Chtěl bych poděkovat zde poděkovat panu Ing. Petru Blechovi MBA za jeho odborné vedení, podporu a věcné připomínky, které mi poskytl při vypracování této bakalářské práce.

## **Anotace**

Bakalářská práce se zabývá Learning management systémem a E-learningem jako koncepcí, která nám poskytuje nový způsob vzdělávání za využití moderních technologií. Analyzuje tvorbu elektronických studijních materiálů z pohledu pedagogického a zároveň technického. Dále tato bakalářská práce zkusí nalézt možnosti uplatnění využití E-learningu v rámci profesního a povinného vzdělávání zaměstnanců ve společnosti T-Mobile Czech republic a.s.

## **Klíčové pojmy**

E-learning, elektronický kurz, Learning management systém – LMS, tvorba E-kurzu, Tutor, Blended learning, Mobile learning

## **Annotation**

This thesis deals with the learning management system and e-learning method as a concept that gives us a new way of training by using modern technologies. Analyzes the creation of electronic learning materials in view of both - technical and pedagogical. Furthermore, this thesis tries to find possibilities of using e-learning in vocational and compulsory training of T-Mobile Czech Republic a.s. employees.

## **Key words**

E-learning, electronic training, Learning Management System, creation e-training, Tutor, Blended learning, Mobile learning

## OBSAH

ÚVOD .....	8
1. E-LEARNING – ZÁKLADY, POJMY A PRAVIDLA .....	11
1.1 Začátky E-learningu .....	11
1.2 Pojmy v E-learningu .....	21
1.2.1 E-learning .....	<b>Chyba! Záložka není definována.</b>
1.2.2 Elektronický kurz .....	21
1.2.3 Lekce .....	22
1.2.4 Studijní opora .....	<b>Chyba! Záložka není definována.</b>
1.2.5 LMS .....	<b>Chyba! Záložka není definována.</b>
1.2.6 LCMS .....	<b>Chyba! Záložka není definována.</b>
1.2.7 Tutor .....	<b>Chyba! Záložka není definována.</b>
1.2.8 Autor, pedagog .....	23
1.3 Specifika E-learningu .....	<b>Chyba! Záložka není definována.</b>
1.3.1 Proč aplikovat E-learning .....	<b>Chyba! Záložka není definována.</b>
1.3.2 Omezení pro zavedení E-learningu .....	26
1.3.3 Zavedené standardy pro E-learning .....	27
1.3.4 Pozice v E-learningu .....	<b>Chyba! Záložka není definována.</b>
1.3.5 Tvorba E-learningu .....	<b>Chyba! Záložka není definována.</b>
2. E-learning ve společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. ....	36
2.1. E-learning v T-Mobile Czech Republic a.s. ....	37
2.2. Blended Learning .....	39
2.3. T-Mobile Academy .....	40
2.3.3 Struktura T-Mobile Academy .....	41
2.4. Mobile Learning .....	34
2.5. Povinná školení BOZP a PO zaměstnanců T-Mobile Czech Republic a.s. ....	45
3. E-learningový modul Prodejní dovednosti obchodníků SME .....	49
3.1. Cíle e-learningového modulu .....	49
3.2. Proč E-learning .....	49
3.3. Kdo se podílí na E-learningu .....	50
3.4. Struktura E-learningového modulu „Prodejní dovednosti pro obchodní zástupce“ .....	51
ZÁVĚR .....	53
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY .....	55
SEZNAM PŘÍLOH .....	58

## ÚVOD

V dnešní době nacházíme počítače v různých zařízeních, které nás obklopují. Počítač nalezneme nejen v klasickém osobním počítači, notebooku nebo PDA (kapesní počítač), ale i v mobilním telefonu a dalších přenosných zařízeních. Často se setkáváme s možnostmi spojování jednotlivých typů počítačů jako například PDA zároveň s telefonem, notebookem a třeba přehrávačem hudby, které dnes známe pod výrazem chytrý telefon, nebo tablet. Navíc díky celosvětové síti internet, který již není vázán jen na pevné spojení pomocí datových kabelů, je dnes velmi rozšířen tzv. mobilní internet neboli bezdrátové spojení. Díky dnešní dostupnosti internetu jsou všechny počítače a podobná zařízení propojeny do velké komunikační sítě a tím se z počítačů v různých formách stává všestranný prostředek pro komunikaci, zábavu, ale i poznání s podporou nejen textu, ale i zvuku, videa popřípadě různých animací. Díky současné cenové hladině jsou počítače velmi dostupné pro velkou skupinu uživatelů a tím se komunikační síť rozrůstá. A v pohledu na firemní vzdělávání je dnešní doba, charakteristická rychle se měnícím obchodním a technologickým prostředím, která klade neustále nové a nové nároky na všechny pracovníky každé organizace. V konkurenci uspěje jen takový podnik, který kromě dalších konkurenčních výhod získá i výhodu vzdělaných a neustále se zdokonalujících pracovníků na všech stupních, neboť efektivní využívání intelektuálního kapitálu firmy má přímý vliv na výsledky firmy. A za podpory všech těchto důvodů lze počítače využít jako nástroj efektivnosti ve vzdělávání.

Běžný pohled na učitele, který předává látku od tabule žákům, nemusí plně vyhovovat všem požadavkům na moderní vzdělávání. Dnes lidé požadují cílenější a obsáhlejší informace, než je schopen učitel od tabule poskytnout. Navíc je student odkázán na celkovou vzdělanost skupiny, které učitel přednáší a nelze látku probírat dle požadavků jednotlivce. Jsou situace, kdy studenti mají odlišný přístup v rychlosti popřípadě pochopení látky a ostatní jsou odkázáni na ně čekat. Proto vzniká otázka, jakým způsobem nastavit individuální studijní plán pro každého studenta. Je ale samozřejmé, že čas a náklady vynaložené na vzdělávání se musejí odrazit



odpovídajícím způsobem ve výsledcích. Tradiční způsoby vzdělávání ve třídách jsou proto doplňovány novými formami vzdělávání, využívajícími nové elektronické technologie. Jednou z nich je také e-learning, nebo také elektronické vzdělávání.

Oblastí jak dosáhnout individuálního vzdělání pro každého studenta se zabývají různé instituce zabývající se vzděláváním, ale i společnosti s větším počtem zaměstnanců (jako např. T-Mobile Czech Republic a.s.). Další skupina studentů, která může preferovat individuální přístup ke vzdělávání, jsou tělesně hendikepovaní, nebo lidé ze vzdálených míst.

E-learning již ale dávno není pouhým doplňkem klasické prezenční výuky. Díky prudkému rozvoji technologií se stal její rovnocennou alternativou a stále více, se uplatňuje jako efektivní a kvalitní forma vzdělávání lidských zdrojů. Díky své univerzálnosti a flexibilitě je aplikovatelný doslova v jakékoliv sféře podnikání a v jakémkoliv firemním prostředí. Současný model „lektor – student“ můžeme nahradit novým „student – osobní počítač“. Počítač jako takový umí pracovat s mnoha studenty najednou (tak jako lektor stojící před skupinou studentů), ale navíc dokáže přizpůsobit výuku každému studentu zvlášť. Student může výuku zahájit kdykoli chce, postupuje dle svých schopností pochopení probírané látky a nejsou na něj odkázáni ostatní studenti tak jako při klasickém prezenčním studiu. V případě elektronického vzdělávání nezáleží, zda student je se svým osobním počítačem ve vedlejší místnosti, jiném městě nebo i státě. Student získává vzdělání v podobě, která mu vyhovuje a může kdykoli probíranou látku opakovat a to bez ohledu na ostatní studenty.

Firemní vzdělávání však není rozhodně jedinou oblastí, kde se e-learning uplatňuje. V současné době se stává nedílnou součástí vzdělávání vyššího, vysokoškolského i celoživotního.

Cílem této práce je představení elektronického vzdělávání takzvaného e-learnigu a ukázat, že e-learning nejsou jen skripta převedená do elektronické podoby. Dále možnosti jeho uplatnění v rámci vzdělávání u zaměstnavatelů jakožto nástroje povinného a rozvojového vzdělávání a ukázat e-learning jako možnost uceleného systému.

První část této práce se zabývá vysvětlením samotného pojmu e-learning, co znamená, co přináší nového, jeho formami, popisem jeho výhod, nevýhod, a srovnání e-learningu a klasického způsobu vzdělávání.

Druhá část se zabývá efektivností a kritérii využitelnosti e-learningu v telekomunikační společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. Na závěr představím systém vzdělávání pro obchodní zástupce za využití kombinace e-learningu a prezenčního studia.

# 1. E-LEARNING – ZÁKLADY, POJMY A PRAVIDLA

## 1.1. Začátky e-learningu

V druhé polovině šedesátých let se začalo experimentovat se stroji na učení. Začalo se jim říkat vyučovací automaty. I u nás byl jeden vyvinut. Jmenoval se Unitutor a někteří dokonce říkají, že byl jedním z nejlepších.

Vykládaná látka byla v Unitutoru rozdělena na jednotlivé stránky, na konci stránky se nacházela kontrolní otázka s výběrem z několika možných odpovědí. Podle provedené volby bylo možné program dále větvit a pokračovat v libovolně další stránce. Informace o správném či chybném řešení představovala okamžitou zpětnou vazbu. U nás je toto období spjato se jménem Prof. Miloše Lánského, který podobně jako mnoho jiných špičkových odborníků odešel do emigrace, kde strávil velkou část svého života. Vyučovací automaty však byly příliš složité a ne příliš účinné. Proto se příliš neujaly.

V první polovině osmdesátých let se začínají rozšiřovat osmibitové mikropočítače. Tyto počítače se začínají objevovat i ve školství. Tato vlna, jejímž cílem bylo poskytnout dětem počítačovou gramotnost, k nám přišla počátkem roku 1985. Začalo se s výrobou speciálních školních mikropočítačů IQ 151. I přes značné nedostatky, byl o ně mezi učiteli poměrně velký zájem.

V druhé polovině osmdesátých let se objevují první šestnáctibitové počítače, trh ovládají osobní počítače PC. Zároveň s tím můžeme sledovat obrovský rozmach kancelářských aplikací. Počítače se konečně začínají objevovat i v domácnostech. Ve školství dochází v souladu s celosvětovým vývojem kybernetiky a umělé inteligence k pokusu o zdokonalení vyučovacích automatů. Počítač se začíná používat jako vyučující a zkoušející stroj. Za pomoci počítače se začínají prověřovat teorie, které tvrdí, že počítač by měl učitele částečně nahradit.

Ve světě začíná několik (převážně univerzitních) vědeckých týmů vyvíjet inteligentní výukové systémy (Intelligent Tutoring Systems). Cílem těchto výukových systémů bylo vytvářet aplikace s dlouhodobou kontrolou nad výukovým procesem. Systémy v sobě vhodně spojovaly výklad učiva, procvičování probrané látky a testy. Dokázaly využívat grafiku, animace, zvuk a byly schopny v sobě integrovat i zcela nezávislé programy. Tempo i obsah výuky byl individualizován. Dosažené výsledky studujícího se ukládaly a vyhodnocovaly. Tím se automaticky rozhodovalo o dalším postupu.

Teprve s příchodem osobních počítačů došlo ke značnému rozvoji programů navazujících na Unitutor. Zpočátku to byly jednoduché testy s výběrovou odpovědí. Za každou otázku se přidělovaly body, jejich součet sloužil k závěrečnému zhodnocení. Výsledky se archivovaly pro potřeby učitele.

Využití počítače pouze ke zkoušení samozřejmě nevyhovovalo a stalo se předmětem kritiky. Princip programového učení ve výukových aplikacích tak začal být doplňován o prvky umělé inteligence. K testu se přidával výklad látky a procvičování. Z těchto prvků byly sestavovány jednotlivé lekce a z nich pak celé kurzy. Postup studentů byl individualizován a řídil se jejich výsledky. To ale znamenalo, že počítač musel předvídat možné reakce studenta a situace, do kterých se mohl studující během práce dostat. Princip umělé inteligence u výukových programů spočívá ve vytvoření určitého modelu umělého studenta, na kterém je funkce programu založena.

Na začátku devadesátých let se objevuje e-mail jako velice rychlý a perspektivní prostředek komunikace na dálku. Byl to převratný krok. Najednou se dá písemná komunikace takřka libovolné délky uskutečňovat téměř kdykoliv. Zároveň s e-mailem se velmi rychle začal rozšiřovat celosvětový web. Dalšími důležitými pokroky na poli technologie byly CD ROMy, díky nimž bylo možné ukládat velké objemy dat na relativně malé a zároveň přenositelné disky. Telefonní konference, hlasová pošta a družicové spojení změnily tradiční způsoby komunikace.

Mezi prvními kdo objevil výhody těchto nových technologií byly vysoké školy. Do poloviny devadesátých let se staly vysokoškolské e-mailové systémy běžnou normou po celých Spojených státech. Fakulty i jednotliví studenti začali používat web

jako zdroj informací a zábavy. Především mladší studenti vytvářeli diskusní skupiny a on-line místnosti pro chat, kde mohli komunikovat v reálném čase o všem od módy přes politiku po hledání nových přátel.

Vývoj na univerzitách pokračoval rychle kupředu. Na přelomu 20. a 21. století se začínají sylaby, knihovní zdroje, obsahy přednášek přemísťovat z klasických učeben na multimediální zdroje a na místní sítě. Soukromé společnosti začaly hledat možnosti potencionálního e-learningu. Na webových stránkách vznikly virtuální univerzity, které nabízely všechny své kurzy a získání certifikátů přes internet. Koncem devadesátých let již e-learningové nástroje umožňují zkoušení on-line v reálném čase, hry v reálném čase, pomocí nástrojů bylo možné okamžitě určit slabosti a silné stránky jednotlivých studentů. Plně zaměstnaní dospělí mohli studovat na vysoké škole svým vlastním tempem bez toho, aby museli řešit problémy spojené se svou fyzickou přítomností ve škole.

Dnes definujeme dvě základní formy studia. Jedná se o prezenční studium (denní docházka do školy v objemu zhruba 20 hodin týdně v prostorách vysoké školy včetně aktivní účasti ve vyučovacích hodinách) a studium kombinované (docházka je snížena na jednu za dané časové období, jde o kombinaci aktivní účasti a samostatné práce), které je vhodné například pro zaměstnané. Toto rozdělení není aplikováno jen pro vysoké školy, ale lze se s ním setkat i na školách středních, kde se setkáváme s formou tzv. dálkového studia, které je velmi podobné kombinované formě studia.

## **1.2. Pojetí e-learningu**

Pokud budeme hovořit o e-learningu, je dobré znát obsah tohoto pojmu. To, co je e-learning, je dnes naprosto jasné, existuje však mnoho definic e-learningu. Tyto definice jsou dány různými přístupy ke vzdělávání, které jsou podporovány informačními technologiemi.

**Evropská komise definuje e-learning jako:** aplikaci nových multimediálních technologií a internetu do vzdělávání za účelem zvýšení jeho kvality posílením přístupu ke zdrojům, službám, k výměně informací a ke spolupráci.<sup>1</sup>

**Jiná definice říká, že e-learning je:** nástroj pro tvorbu, aktualizaci, distribuci a vyhodnocení vzdělávání a správu znalostí prostřednictvím síťových technologií a počítače s příslušným programovým a technickým vybavením. Samostudium nebo "živé" studium ve vnitropodnikové počítačové síti (Intranet) ve firemních e-kurzech nebo v celosvětové síti (Internet) ve firemních i veřejných e-kurzech.

**E-learning je:** vzdělávání využívající prezentace a texty s odkazy, animované sekvence, video snímky, sdílené pracovní plochy, hlasové komentáře, vlastní poznámky, komunikaci s lektorem a spolužáky, testy, elektronické modely procesů, apod.

Většinou je výuka e-learningem založena na samostudiu, které může být podporováno tutorem. Tutor v elektronickém studiu zastupuje učitele známého z prezenčních forem studia. Míra řízení vzdělávacího procesu ze strany tutora je variabilní a závisí na probíraném tématu a záměrech autora a studijní jednotky nebo programu.

### 1.2.1. LMS (Learning Management Systém)

LMS je zkratka „Learning Management System“, v doslovném překladu znamená „Učební Správní Systém“. Termín LMS je již v odborné praxi zažitý a nepřekládá se z anglického jazyka.

LMS je aplikace, ve které student nalezne jednotlivé kurzy, testy a pokyny jak studovat včetně rozvrhu, rozvrhu úkolů a diskusní fórum, kde se lze účastnit diskusí

---

<sup>1</sup> <http://www.net-university.cz/elearning.php>

k tématům a konzultovat nejasnosti, jako kdyby byl student v opravdové třídě.

LMS zahrnuje veškeré nástroje řízení online studia, jako jsou: katalog výukových programů, studijní plány, úložiště obsahu, testy, hodnocení studentů, evidence výuky, nástěnka, chat, diskusní fórum. Zároveň LMS zpřístupňuje studentům učební materiály, výukový obsah online, popřípadě off-line.

LMS řídí kompletní systém vzdělávání, který začíná definicí učiva, přes cvičení až po závěrečné testování. Tento systém zároveň eviduje počet spuštění kurzů, čas jejich absolvování a upozorňovat například na nedokončené kurzy, lekce apod.

Příklady LMS:

- iTutor (<http://e-learn.cz>)
- eDoceo (<http://www.edoceo.cz>)
- Moodle (<http://moodle.cz>)

### 1.2.2. LCMS

Pod termínem LCMS (Learning Content Management System) jsou označovány systémy, které slouží k vývoji elektronických kurzů. Současně řeší týmový proces vytváření a údržby obsahu, který zahrnuje didaktické zpracování, tvorbu, sdílení, distribuci a změny obsahu za spolupráce znalců obsahu, didaktických pracovníků, tvůrců médií a programátorů. Kvalitní LCMS má zprostředkovávat:

- Všechny funkce pro kvalitní tvorbu kurzů
- Týmový proces tvorby a úprav obsahu
- Správu a používání zdrojů obsahu, sdílení, verzování, zamykání obsahu a zdrojů

### 1.2.3. Základní složky e-learningu

Abychom mohli efektivně vzdělávat pomocí e-learningu, je potřeba mít kvalitní multimediální kurzy. Také potřebujeme správné kurzy přiřadit správným studentům, kteří musí mít možnost je v pravou chvíli „nalézt“ a studovat. Chceme také mít přehled, kdo skutečně co studuje, jak si v jednotlivých kurzech vede a jaké má výsledky. Samozřejmě všichni, jak studenti, tak lektori, spolu potřebují komunikovat. To vše zajišťuje právě řídicí systém LMS (Learning Management System).

Podle A. Barešové musí e-learning obsahovat **tři základní složky**, aby tvořil vzdělávací systém.

- **Obsah vzdělávání**, tzn. e-kurzy, nebo samostatné moduly tvořené textovým, grafickým či multimediálním obsahem doplněné o testovací moduly. Základní charakteristikou těchto elektronických kurzů je možnost interaktivity a zpětné vazby.
- **Distribuce e-kurzů**, která probíhá v rámci internetu nebo intranetu.
- **Řízení studia**, proces, který zajišťuje správu e-kurzů a studentů včetně monitoringu výsledků jejich studia a jejich pokroku. Tento proces umožňuje získat zpětnou vazbu od studentů a informace sloužící k evaluaci jednotlivých kurzů, k jejich aktualizaci a přizpůsobení potřebám studujícím.[1]

E-learning se stává platformou, která je postavená na vyspělých, informačních a komunikačních technologiích (ICT), ale primárně jde o nový způsob výuky. Tento způsob nevyžaduje osobní přítomnost učitele jako při tradiční formě výuky. Stručně řečeno: **e-learning je efektivní využívání informačních technologií (IT) v procesu vzdělávání.**

Pod pojmem „efektivní využívání“ si můžeme udělat představu různých situací a pravděpodobně to bude závislé na dané konkrétní situaci.



### 1.3. Formy e-learningu

E-learning můžeme provozovat v různých formách. Jednotlivé formy se velmi liší i svými přednostmi a nedostatky. Uvedené rozdělení je spíše teoretické, v provozní praxi se většinou používá kombinace několika forem tak, aby se docílilo co nejefektivnějšího vzdělávání. Použití daných forem je dáno velikostí, typem společnosti, na obsahu e-learningu, typu studentů / zaměstnanců i na požadavcích tvůrců kurzu.

#### 1.3.1. E-learning podle způsobu studia

- **Kurzy na CD-ROM pro samostudium**

(CBT - Computer Based Training)

Kurzy na CD-ROM nepotřebují pro spuštění LCMS. Mají nevýhodu nemožnosti aktualizace nebo úpravy na míru, mají ovšem obrovskou výhodu podstatně většího prostoru a tedy využití různých multimediálních prvků, animací, videa apod. Výhodou i nevýhodou je fakt, že s nimi lze pracovat mimo počítačové sítě, jsou tedy jednoduše přenositelné, ale na druhou stranu mají omezenou (pokud vůbec mají) možnost spolupráce s LMS. Nevýhodou zůstává vysoká cena přípravy kvalitního kurzu, výroby CD a distribuce. Pro studium kurzů na CD je zapotřebí vysoká motivace a pevná vůle, kterou většina lidí nemá, studium kurzů na CD bývá tedy málo úspěšné.

- **Kurzy pro samostudium na internetu/intranetu**

(WBT - Web Based Training)

Kurzy (zdarma nebo placené) jsou umístěné na serverech jednotlivých poskytovatelů nebo na vzdělávacích portálech, v rámci intranetu organizace. Lze je studovat přímo nebo si je stáhnout pro samostudium off-line. Kvalita kurzů různých výrobců hodně kolísá. Obecně lze říci, že ty nejlevnější (obsahově chudé nebo jen souhrny textů provázaných odkazy) kurzy nejenže nenaučí, ale ještě odradí uživatele od e-learningu.

Doporučuje se tedy nešetřit na kvalitě kurzů. Nevýhodou zůstává vysoká cena vývoje kvalitního kurzu (programování) nebo vysoká cena překladu kurzu zahraničním majitelem. Pro studium kurzů je zapotřebí vysoká motivace a pevná vůle, kterou většina lidí nemá, studium kurzů bývá málo úspěšné nebo zdlouhavé.

- **Virtuální třída pro on-line studium na internetu**

(VC - Virtual Classroom)

Virtuální třída neboli "webinář" je přesně to, co název napovídá: "místnost" ve virtuálním prostoru, na internetu. Je to webový interaktivní nástroj, který umožňuje lidem setkávat se, hovořit, komunikovat a spolupracovat - aniž by museli být osobně přítomni. Virtuální třída popsané nevýhody elektronických kurzů nemá, a proto se věří zejména v její budoucnost. Přestože je přístup do virtuální třídy omezen na určitou dobu, je toto omezení spíše výhodou, protože vytváří nezbytný tlak na studenta.

### 1.3.2. E-learning podle způsobu komunikace<sup>2</sup>

- **Off-line e-learning**

Off-line e-learning nevyžaduje připojení k internetu či lokální síti. Výukové materiály jsou studujícím distribuovány na paměťových nosičích, nejčastěji CD/DVD-ROMech či disketách.

- **On-line e-learning**

On-line e-learning již vyžaduje připojení počítače do internetové či intranetové sítě.

---

<sup>2</sup> <http://www.net-university.cz/elearning.php>

- **Synchronní**

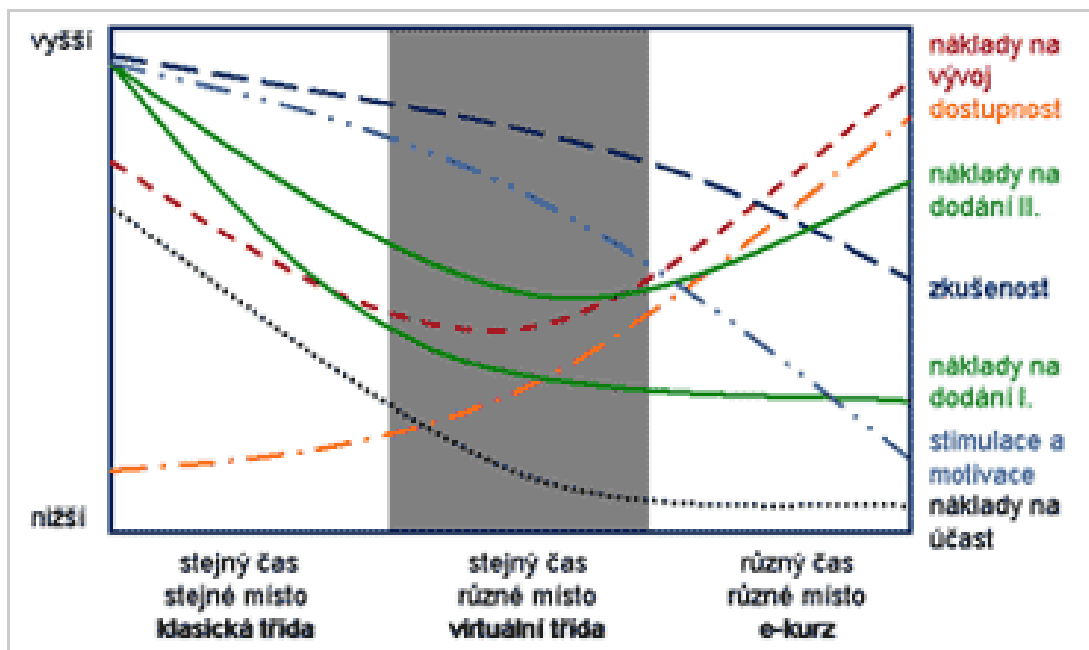
Synchronní podoba vyžaduje neustálé připojení k síti, přičemž studující a tutoři komunikují v reálném čase, například pomocí chatu, nebo prostřednictvím virtuální učebny.

- **Asynchronní**

Asynchronní podoba nevyžaduje neustálé připojení k síti. Studující samostatně prochází připravovaným vzdělávacím programem (např. výukové programy na CD). Studující a tutoři nekomunikují v reálném čase - jednoduše si „nechávají vzkazy“ v podobě e-mailů nebo záznamů na diskusních panelech popřípadě tzv. boardech.

Porovnání výhod a nevýhod jednotlivých forem vzdělávání ukazuje následující graf.

Graf č. 1: Porovnání výhod a nevýhod forem vzdělávání



Zdroj: Ing. Pravda V., Zkušenosti s využíváním virtuálních tříd, in: sborník z konference Fenomén e-learningu v současném vzdělávání, Praha 2003

Tabulka č. 1: Porovnání výhod a nevýhod forem vzdělávání

	<b>Klasická třída</b>	<b>Virtuální třída</b>	<b>Samostudium v e-kurzu</b>
<b>Dostupnost formy vzdělávání</b>	těžko dostupná - je nutná doprava, časově určeno, obtížné stanovení termínu	středně dostupná - časově určeno, stanovování termínu	vysoce dostupné - kdykoliv, kdekoliv
<b>Náklady na vývoj, školení výuky</b>	spíše vyšší - příprava prezentace a školících materiálů, příprava cvičení	střední - příprava prezentace	vysoké - příprava pro všechny eventuality, programování
<b>Získaná zkušenost, znalost, vědomosti</b>	vysoká - nejefektivnější interaktivní vzdělávání	spíše vyšší - efektivní částečně interaktivní vzdělávání, nižší průběžná kontrola	střední - omezeně interaktivní vzdělávání, většinou pouze závěrečná kontrola
<b>Náklady na dodání, školení</b>	Vysoké - investice do třídy a vybavení, cena lektora a jeho doprava a ubytování	spíše nižší - potřeba PC a pronájem virtuální třídy	I. nízké - potřeba PC II. střední - s investicí do LMS
<b>Náklady na účast na školení, výuce</b>	vysoké - cena ubytování, dopravy, ztracený čas	nízké - připojení na internet a telefon	nízké - připojení na internet

Zdroj: Ing. Pravda V., Zkušenosti s využíváním virtuálních tříd, in: sborník z konference Fenomén e-learningu v současném vzdělávání, Praha 2003

Uvedený převzatý graf zobrazuje srovnání výhod a nevýhod jednotlivých forem vzdělávání. Vychází z porovnání nákladů a z několikaletých zkušeností se vzděláváním ve virtuálních třídách.

Na vodorovné ose jsou zaznamenány tři kombinace času a místa. Klasická třída vyžaduje soulad času a místa, výhody elektronického samostudia jsou v tom, že každý účastník může studovat v různém čase na různém místě. Ve stejném čase studovat na různých místech je výhodou virtuální třídy. Křivky udávají přibližnou a jen relativní výši nákladů nebo výsledku.

Z hlediska účinnosti je nejlepší klasické vzdělávání ve třídách, e-learning přináší zase jiné výhody, zejména spoří čas a náklady. A výhody obou způsobů se potkávají ve virtuální třídě, jak ukazují zkušenosti s využíváním virtuálních tříd.

## 1.4. Další pojmy v e-learningu

Pro chápání textu, který pojednává o e-learningu potřebujeme mít základní představu o pojmech, které se nejčastěji vyskytují. Zde si několik základních pojmů představíme.

S písmenem E se setkáváme napříč celým textem a bude tedy vhodné si napsat co ono „E“ znamená. Je to zkratka od slova electronic / elektronické zařízení – tyto zařízení mohou být osobní počítače, notebooky, mobilní telefony, tablety, nebo PDA zařízení. Všechny tyto zařízení nám mohou zprostředkovat e-learning. To znamená, že na všech uvedených zařízeních máme možnost elektronického vzdělávání.

### 1.4.1 Elektronický kurz

Je potřeba rozlišit rozdíl mezi elektronickým kurzem a e-learningem. Elektronický kurz je soubor se studijním materiálem přednášeného předmětu pouze ve formě sepsaného textu. E-learning má několik odlišností, které musí mít autor při tvorbě na vědomí. Texty pro distanční vzdělávání jsou kratší, než v klasických skriptech o to více musí být srozumitelný obsah, ovládání a orientace studenta. Přestože je zpětná vazba studenta a vyučujícího v e-learningu dobře ošetřena, je dobré nezapomínat, že e-learning je samostudiem a student má s učebním materiálem pracovat sám.

Je potřeba rozlišit co je elektronický text a e-learning, toto se často zaměňuje.

E-Learning:

- Je zahrnut v systému LMS
- Využívá animace, videa, obrázky, multimédia
- Neobsahuje dlouhé monolitické texty
- Má tutora

- E-learning je zakončen ověřením znalostí – testem

Elektronický text:

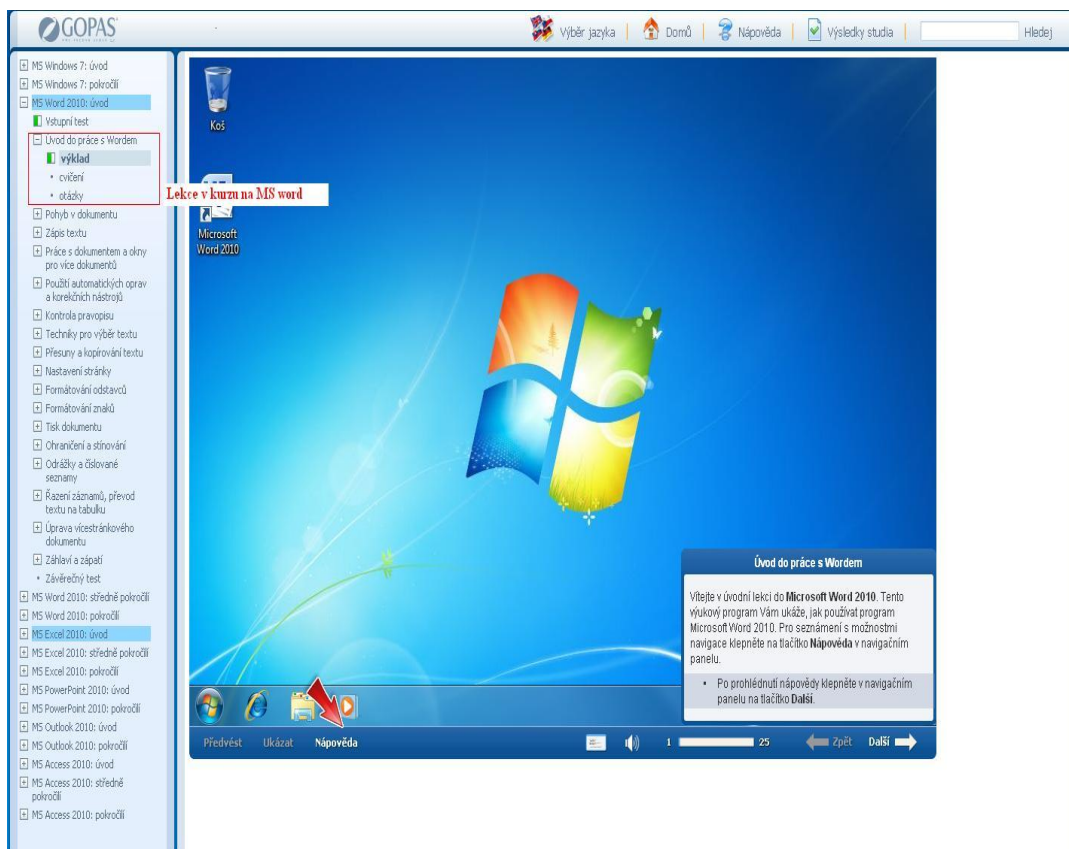
- Konverze formátu textového dokumentu (např. doc) uložen do HTML
- Umístěn na různá média (internet, CD-Rom)
- Často bývá ve formě dlouhého monolitického textu
- Pedagogicky je to nástroj jak jinou formou prezentovat obsah kurzu. Rozdíl oproti běžně tištěnému textu může být dán multimédiím. Díky multimédiím lze aplikovat videa, animace, zvuk, hypertexty s odkazy. Takovýto kurz musí mít danou jasnou strukturu.
- Z pohledu systému, může jít o samostatnou část, která není závislá na ostatních částech. Tato část může být aplikována i samostatně. Jako příklad lze uvést v případě vzdělávání prodejců jako jenom část telefonování zákazníkům bez spojitosti s celkovým systémem, jak komunikovat se zákazníky.

E-learningem také neoznačujeme různé vzdělávací audio či video filmy.

#### **1.4.2 Lekce**

Kurz se skládá z lekcí v jeden celek. Lekce je vlastně jednotlivá část kurzu, které jsou poskládány podle dané osnovy. Každá lekce má jasně daný cíl a výhodou dělení je, že můžeme procházet jen tu lekci, která má pro nás největší přínos, nebo se vrátit k lekci kterou potřebujeme opakovat.

Obr. 1: Členění kurzu MS Word 2010 společnosti GOPAS



Zdroj: [www.gopas.cz](http://www.gopas.cz)

### 1.4.3 Autor, pedagog, tutor

Autor vytváří e-learning a učební materiály. Může využívat LCMS a ručí za obsah e-learningu po odborné stránce. Pedagog je často autorem učebních opor pro e-learning, která za využití zpětné vazby od Tutora studentů může upravovat. Pedagog v e-learningu zkouší studenty a hodnotí jejich znalosti. Pedagog a autor může být jedna osoba.

- Pedagog v e-learningu

Postavení pedagoga v distančním studiu je zcela odlišné od prezenčního studia. V distančním studiu se pedagog uplatňuje jako autor textových opor, vytváří návod ke studiu a případně doplňují podpůrný text pro tutora

- Tutor v e-learningu

Tutor hlavně hodnotí a známkuje a sděluje výsledky studentům. Dále zodpovídá studentům dotazy týkající se obsahu studijních materiálů a pomůcek. V distančním vzdělávání se nepřednáší, proto tutor na rozdíl od učitele neučí, ale studenty různými způsoby a dostupnými prostředky podporuje v studiu. Od tutorů se očekává, že povedou diskusní a pracovní semináře určené k vyjasnění otázek studia. Z tohoto lze vyvodit, že tutor není učitel v chápání pedagogické funkce, ale spíše se uplatní odborník z praxe.

- Tutor je nejbližší spolupracovník studujícího, vyškolený pracovník pověřený vzdělávací institucí pro řízení studujících v určitém výukovém modulu. Může, ale nemusí být autorem modulu, tj. nemusí být tvůrcem obsahové části modulu. Obvykle se průběžně stará o cca 20 posluchačů, kterým pomáhá při studijních obtížích, ale nevyučuje. Průběžně konzultuje se studujícími dle jejich potřeby a hodnotí průběžně jejich práce. Tutor v on-line kurzu plní 4 základní role: roli řídicí, roli pedagogickou, roli sociální a roli technickou

## 1.5. Tvorba e-learningu

Základní pravidla pro tvorbu e-learningových kurzů, která jsou potřeba dodržovat.

*Skripta v E-learningu:*

E-learning je typ elektronického vzdělávání, který má svá specifická pravidla. Nelze jen převádět klasický text do elektronické podoby a to z několika důvodů.

- V e-learningu je text kratší. Takovýto kurz umožňuje studentovi nejen čtení textu, ale lze i přijímat mluvené slovo, hudbu popřípadě různé



animace (multimédia). Tímto získáváme nové podněty na základě jiných vstupů než jen četba textu.

- E-learning umožňuje ihned po ukončení například lekce ověřovací test pro zpětnou vazbu.
- V e-learningu student rozvíjí své myšlení a komunikativní schopnosti

Cíl e-learningu musí být srozumitelně vysvětlen nejen na celý E-kurz, ale i u každé lekce.

#### *Didaktické pomůcky:*

- Úvod má u studentova vzbudit zájem o kurz, motivovat k absolvování a může obsahovat emotivní prohlášení, nebo různé citace.
- Formulování cílů má studentovi jasně poskytnout co získají absolvováním tohoto kurzu. Cíl má hlavně splňovat specifikaci SMART<sup>3</sup>
- Obdobně jako v běžně používaném textu, lze zvýrazňovat klíčová slova a to můžeme rozšířit o obrázky nebo různé barvy (pozor na velké množství barev). Další výhodou je možnost s Online kurzu využít i hypertextové odkazy. A v neposlední řadě je i zde nutné dodržovat pravopisná kvalita, aby neklesla důvěryhodnost kurzu u studenta.
- Hypertextové odkazy se velmi dobře uplatňují v E-kurzech. Umožňuje posun v rámci celého e-learningu jak vřed tak i zpět a to nám přináší bližší zobrazení informací než v případě lineárního textu.

#### *Multimédia:*

Text můžeme poskytnout v psané, nebo mluvené formě. Grafika může být statická, nebo dynamická. Statickou grafikou rozumíme různé nepohyblivé ilustrace, kresby, plány, grafy, fotografie. Dynamická animace nám umožňuje různé animované

---

<sup>3</sup>SMART – Specifický, Měřitelný, Akceptovatelný, Termínovaný

sekvence, video nahrávky. Tyto dynamické grafiky velmi zvyšují, zájem studentů o e-learning.

- Grafy tabulky a diagramy používáme v případě velkého množství číselných údajů, nebo při porovnání různých dat
- Animace dokáže lépe vysvětlit různé aktivity, než psaný text. Lze zobrazovat jak jednoduché tak až 3D animace
- Zvukové záznamy se velmi dobře aplikují v jazykových kurzech pro porovnání například výslovnosti
- Video lze použít v případě špatného grafického znázornění. Nebo také lze lépe vysvětlit tzv. soft skills např. prodejní dovednosti
- Běžné statické obrázky, které lze používat i ve skriptech, textech

#### **1.5.1. Omezení pro zavedení e-learningu**

- Náklady na potřebné počítačové vybavení, koupi kurzu, koupi LMS systému
- Možno zavést, pokud máme studenty připraveny pro sebevzdělávání
- Ztráta sociální komunikace. Prezenční studium je umožňuje setkávání a společenský život
- Vzdělání u osobního počítače nemusí vyhovovat každému
- Nutnost mít počítač u každého studenta / zaměstnance
- Znalosti jsou předávány jediným možným způsobem. V případě prezenčního studia lze upravit výklad pro lepší pochopení

### **1.5.2. Zavedené standardy pro e-learning**

Standardy pro e-learning pomáhají při vytváření kurzů a komunikace mezi kurzy a řídicími systémy vzdělávání. Tyto standardy jsou důležité pro vývojáře, ale i pro zákazníky nebo uživatele.

Tvůrci kurzů, vývojáři nástrojů, aplikací a řídicích systémů (LMS) se v současné době díky garanci dodržení těchto pravidel mohou věnovat řešením dalších vylepšení, a to v jiných oblastech než je pouhé poskytování vzdělávacích obsahů. Stejně tak mají i zákazníci svoji jistotu zaručené kompatibility zakoupených kurzů pro provozované systémy. Standardy nezaručují, že obsah vyrobený v jednom vývojovém systému půjde upravovat v jiném vývojovém systému.

Existují desítky standardů e-learningu popisujících řadu oblastí od použitého hardwaru přes komunikační rozhraní až po pravidla pedagogiky. V současnosti se nejčastěji používají standardy AICC [<http://www.aicc.org>] a SCORM [<http://www.adlnet.org>]. AICC je významný zejména z historického hlediska, v minulosti patřil mezi široce podporovaný standard a dosud existuje velké množství hotového obsahu dle tohoto standardu. Současným trendem je standard SCORM, který přináší oproti AICC významné výhody z hlediska adaptability, sdílení, prohledávání a znovu využívání obsahu. Další rozšířené standardy jsou IMS, IEEE, ADL. Každý ze standardů je vyvíjen jinou organizací.

Který standard je vhodný pro využití ve společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. s ohledem na firemní vzdělávání je stále předmětem debaty. Nyní se ve společnosti využívá mnoho různých systémů, které nejsou sjednoceny.

### **1.6. Přínosy e-learningu ve firemním vzdělávání a jeho nevýhody**

E-learning přináší vzdělávání za nižší cenu, efektivně a kvalitně.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> [http://www.e-learn.cz/uvod\\_prinos.asp?menu=elearning&submenu=prinos](http://www.e-learn.cz/uvod_prinos.asp?menu=elearning&submenu=prinos)

## Nižší cena

- **Klasické vzdělávání** - obnáší mnoho nákladů, které neklesají po celý vzdělávací proces. Jedná se například o cenu za lektory, pronájem školících prostor a prostředků, výrobu školících materiálů, dopravu na školení, stravné a řadu dalších. Mezi další skryté náklady pak je třeba započítat vlastnost, že zaměstnanci jsou po dobu školení mimo pracovní proces a neplní své pracovní povinnosti.
- **E-learning** - vytváří vstupní náklady například na výrobu kurzů, implementaci LMS (řídící systém), nebo nákup PC techniky. Po zajištění těchto vstupních nákladů jsou náklady na provoz minimální. Lektori jsou využíváni pro aktivní vytváření obsahu a řízení výuky a nemusí neustále opakovat výklad. Klesají náklady za pronájem školících místností a vytvořená školení se velmi jednoduše aktualizují, rozšiřují a integrují se do nich nové poznatky. Další snadno vyčíslený náklad, který odpadá, je doprava zaměstnanců. Zaměstnanci mohou absolvovat školení během pracovního procesu, proto mohou plnit i své pracovní povinnosti.

## Efektivně

- **Klasické vzdělávání** – zaměstnanci nezískají školení při vzniku potřeby, ale většinou v době, kdy je jich dostatečné množství. Dále jsou odkázáni na dispozici školících prostor, popřípadě lektora. Nově nastupující zaměstnanci jsou ve většině případů odkázáni na pevně dané termíny školení, které mohou nastat až po delším časovém úseku od nástupu do zaměstnání.
- **E-learning** – zaměstnanci dostanou školení v okamžiku, kdy je aktuálně potřeba i bez ohledu na jejich množství. Vše je vázáno na jejich dostupnosti k počítačovému vybavení. Noví zaměstnanci mohou být proškoleni v okamžiku nástupu do zaměstnání. Další výhodou e-learningu je možnost opětovného otevření jakéhokoli školení nebo jeho části v okamžiku kdy zaměstnanec potřebuje. Při změně pravidel, předpisů apod. se tato změna dostává ke všem

zaměstnancům ihned po zapracování do školicího programu, což bývají řádově hodiny až dny.

### **Kvalitně**

- **Klasické vzdělávání** – zde musíme vycházet z toho, že všichni studenti vnímají přednášenou látku stejně rychle, všem stejně vyhovuje práce lektora a všichni mají stejný zájem prezentovanou látku studovat. Realita je ovšem odlišná. Také se velmi obtížně ověřuje, co vše si student zapamatoval z přednášeného tématu. Kvalita prezentace je také velmi závislá na kvalitě lektora a může se časem měnit.
- **E-learning** – uvedené negativa využívá ve svůj prospěch. Student volí vlastní tempo při studiu e-learningu, má možnost se kdykoli vrátit k předchozím částem studia, může dohledat doplňující informace i z externích zdrojů. Také si e-learning spustí ve vhodný časový prostor, kdy není ničím rušen a může být sám motivován ke studiu. Díky multimediálnímu prostředí v e-learningu je student lépe „vtahován“ do studia, což zvyšuje pravděpodobnost pochopení probírané látky a její zapamatování. E-learning, jakožto forma elektronického nástroje nám umožňuje ověření kvality kurzu například formou evidence délky času, který danému modulu student věnoval. Dále je to možnost ověření pochopení probírané látky formou závěrečného testu, nebo vyplnění formuláře zpětné vazby. Díky těmto nástrojům získáváme možnost vyhodnocovat kvalitu jednotlivých kurzů a zaměřit se na jejich úpravu nebo přepracování.

### **Nevýhody**

- sofistikovaná metoda výuky
- chybí osobní kontakt „tváří tvář“
- zaměstnanec nemusí verbálně potvrzovat získané informace – neprohlubuje verbální komunikaci
- zaměstnanci musí být motivováni k absolvování e-learningu

- riziko nízké kvality obsahů e-learningových programů
- vysoké vstupní náklady (nákup LMS, vytvoření kurzu, PC – HW, SW, připojení k internetu)

E-learning umožňuje nové způsoby komunikace a spolupráce mezi samotnými studenty, ale i mezi studenty a lektory. E-learning mění učení na cílený, individuální, interaktivní a poutavý proces, který je integrován do každodenního života studenta.

Dalším přínosem zavádění e-learningu do praxe je zvyšování počítačové gramotnosti účastníků což je důležitým faktorem.

## 1.7. Využití e-learningu

### Kde lze e-learning aplikovat:

- **Komerční sféra**
- **Státní správa a samospráva** – ministerstva, městské a místní úřady, úřady práce atd.
- **Školství** - základní a střední školy, vysoké a odborné školy

E-learning je určen pro společnosti, které potřebují rozšířit současný způsob prezenčního vzdělávání, popřípadě zavést nový způsob sebevzdělávání. E-learning je díky tomu využitelný pro většinu uživatelů – studenti, zaměstnanci firem a senioři například pro akademii třetího věku.

Aby však e-learning přinášel očekávané efekty, je nutné využívat v podmínkách, kdy se jeho přednosti nejlépe uplatní. To jsou zejména případy, kdy organizace [2]:

- je velká nebo střední
- má zaměstnance s vyšším vzděláním (SŠ, VŠ)

- inovace aplikací v oblastech IT
- má dostatek finančních prostředků na implementaci e-learningové formy vzdělávání
- operuje na rozsáhlém území nebo má mnoho místně odloučených pracovišť
- potřebuje vyškolit nebo přeškolit v krátkém čase velký počet pracovníků
- působí v oboru, založeném na znalostech, které se rychle mění
- trpí vysokou fluktuací

E-learning se rozvíjí napříč celým světem. V České Republice se nejčastěji s využitím e-learningu setkáme v oblastech jako je školství, bankovní sektor a soukromé společnosti, nejčastěji nadnárodní koncerny. Ve většině případů je e-learning využíván pro školení zaměstnanců v oblastech jako je vstupní školení, zákonném povinné školení (požární ochrana, bezpečnost a ochrana zdraví, atd.) nebo rychlé rozšíření znalostí o novém produktu či procesu.

Proč je e-learning ve větších nadnárodních společnostech více rozšířen než u malých společností? Vychází to samozřejmě z dostupnosti finančních zdrojů pro zavedení e-learningu. Velké společnosti mají často pobočky napříč Českou Republikou a tím odpadají náklady za cestování a také nutnost proškolit v krátkém časovém termínu větší počet zaměstnanců. Ovšem i pro menší společnosti nemusí být dostupnost e-learningu omezujícím faktorem pro jeho využití. V dnešní době lze pro aplikaci LMS a spuštění e-learningové platformy využít takzvaný **hosting, nebo v poslední době často zmiňované cloudové řešení**.<sup>5</sup>

Malá společnost si pronajme od poskytovatele virtuální prostor, kde je poskytovatelem již spuštěn LMS systém. Zde může společnost implementovat vlastní kurzy, které může pořídit zakoupením hotového produktu, nebo vyvinout vlastní kurz. Veškeré procesy využití e-learningu, podle kterých zaměstnanci budou studovat si společnost nastaví sama. Díky formě hostingů tak není potřeba investovat nemalé prostředky do nákupu vlastního zařízení (hardware).

---

<sup>5</sup> Hirš M., E-learning - nová podoba firemního vzdělávání, IT Systém 7-8/2001, [online] dostupné z <http://www.systemonline.cz/site/trendy/apstec.html>

Další možností jak studovat e-learning v malé společnosti je studium přímo na portále dodavatele (např. Gopas) a to pomocí veřejných e-learningových kurzů. S těmito veřejnými kurzy se setkáváme i zdarma, nebo je nastavena sazba za kurz. Ovšem tyto kurzy nejsou přímo přizpůsobeny konkrétním potřebám společnosti.

V oblasti školství, nám e-learning nabízí možnost pro studium většího počtu studentů, nebo umožní studium posluchačům se zdravotním omezením. I díky rozšíření e-learningu v dané škole se dají lépe předávat informace uvnitř, ale i navenek konkrétní vysoké školy.



## 2. BLENDED A MOBILE LEARNING

### 2.1. Blended learning

Termín blended learning<sup>6</sup> v sobě zahrnuje velké množství metod, kterými lze účinně působit na vzdělávací proces a které uživateli – vzdělávanému – prezentují vzdělávací obsahy (learning contents) prostřednictvím vhodného software (collaboration software), WBC (Web-based courses) apod. Termínu blended learning se také často užívá k popisu výuky/vyučovacího procesu, který kombinuje množství aktivit včetně výuky tváří v tvář v rámci jednotlivých tříd (face-to-face classrooms), tzv. živý e-learning (live e-learning) a individuální vzdělávání vlastní rychlostí (self-paced learning). Blended learning je také často charakterizován jako distanční vzdělávání podporované e-learningem, terminologická hranice není u tohoto termínu zřetelně ohrazena.

Univerzitní a firemní sféra pojem blended learning spojuje s kombinací prezenční výuky a e-learningové (online) podpory.

#### 2.1.1. Základní modely blended learningu

Blended learning se často kategorizuje do tří modelů:

- Vzdělávání zaměřené na rozvoj dovedností (skill-driven learning) Tento model kombinuje individuální vzdělávání vlastním tempem s podporou učitele či facilitátora, kteří podporují rozvoj znalostí a dovedností žáka.
- Vzdělávání zaměřené na rozvoj postojů/přístupů (attitude-driven learning) Tento model pracuje s vybranými událostmi a masmédií, s jejichž pomocí ovlivňuje chování vzdělávaného.

---

<sup>6</sup> Zdroj: net-university - <http://www.net-university.cz/blended.php>

- Vzdělávání zaměřené na rozvoj kompetencí (competency-driven learning)  
Tento model kombinuje více metod, kterými lze působit na rozvoj kompetencí vzdělávaného.

## **2.2. Mobile Learning**

Vývoj internetových sítí je provázán i s rozvojem mobilních telekomunikačních sítí a mobilních zařízení. Přístup k internetu je základní funkcí mobilních telefonů a základní službou poskytovanou u mobilních operátorů. V nepřehledném množství situací je mobilní internet nejideálnějším přístupovým kanálem k informacím. Směřování technologického vývoje, který je zaměřen na nejen na miniaturizaci mobilních telefonů, ale především na jejich výbavu a operační systém mění mobilní telefony v multimediálně zaměřené počítače. Mobilní telefony v současnosti disponují prohlížeči internetu, přehrávači hudby a filmů, fotoaparáty, navigačními čipy, polohovými senzory (GPS) a operačními systémy, které umožňují pracovat s poštou, kalendářem, ale i se soubory jako je Word, Excel, PowerPoint nebo Macromedia Flash.<sup>7</sup> Pestrost vybavení chytrých mobilních zařízení a kapesních počítačů, jejich univerzálnost a především jejich přítomnost v našich kapsách a vybízí pro jejich využití při distančním vzdělávání.

### **2.2.1. Budoucnost Mobile Learningu**

Do budoucna můžeme počítat s rozvojem takzvané mobilní gramotnosti, schopností zacházet s mobilním zařízením. Díky mobilnímu připojení můžeme již nyní nabízet rozličný obsah pro uživatele a studenty. Do budoucna bude záležet na platformách, které budou obsah nabízet a aplikacích v mobilních telefonech, které s nimi budou pracovat. Zatím jsme schopni využít pouze několika málo funkcí mobilních zařízení pro vzdělávání. V budoucnu mohou mobilní telefony disponovat aplikacemi, které budou schopny mnohem lépe než dnes využívat funkcí mobilních zařízení. Dnes dokážeme pracovat s textem, obrázky, animacemi, videem bez zvuku a omezenými internetovými prohlížeči. V budoucnu k tomu přibudou především

---

<sup>7</sup> Macromedia Flash – aplikace pro animace

realtime streamované videosekvence, aplikace fungující na principu znalosti polohy a kvalitnější zobrazovací prostředky, jako display mobilních přístrojů, které umožní ovládat mobilní zařízení s obdobným komfortem jako počítače a notebooky.

### **3. E-learning ve společnosti T-Mobile Czech Republic a.s.**

E-learning byl spuštěn ve společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. v roce 2004. Jeho hlavním cílem je zpřístupnit vzdělávání co možná největšímu počtu zaměstnanců při dosažení co možná největší úspory času a nákladů, tedy efektivity. Dalším důvodem je také zajištění konzistentnosti informací jak z pohledu počtu účastníků, tak v čase. V současné době společnost využívá E-learning převážně na výuku cizích jazyků, bezpečnosti práce a školení řidičů. Nejširší využití E-learningu je pak v úsecích Péče o zákazníky a zejména pak v Obchodním úseku, kde je využíván na školení produktů a služeb, procesů, ale také stále častěji v oblasti tzv. soft skills, tedy v rozvoji prodejních a komunikačních dovedností. V Obchodním úseku tak tvoří podstatnou součást vzdělávání prodejních kanálů. V poslední době je E-learning využíván v kombinaci s ostatními tréninkovými metodami.

Trh mobilních komunikací je velice dynamické prostředí a klade z pohledu společnosti velké nároky na komunikaci a distribuci informací a novinek. Protože se také jedná o velice konkurenční prostředí, je třeba klíčové informace o novinkách v nabídce udržet co nejdéle v utajení, aby měla konkurence co nejméně času na okopírování služby nebo reagování podobnou nabídkou. Přímo opačný je pak tlak na to, aby v okamžiku spuštění měly všechny prodejní kanály všechny potřebné znalosti a dovednosti. V praxi pak na proškolení cca 800 prodejců je 14 dní času. Nezastupitelnou roli v tomto hraje právě E-learning. Trenér zodpovědný za danou oblast (produktů, služeb nebo prodejní kanál) je schopný v relativně krátkém čase (2-3 dnů) připravit E-learningový modul a distribuovat jej prakticky neomezenému počtu účastníků. Trenér je zároveň zodpovědný obsah a formu E-learningového modulu. Na rozdíl od marketingu nebo zaměstnanců zodpovědných za procesy zná prodejní kanály – budoucí účastníky modulů a dokáže posoudit množství informací potřebné pro pochopení problematiky a prodej produktu nebo služby. Má také možnost vybrat vhodné didaktické metody, kterými jsou například obrázky, animace, videa, ukázky, nahrávky apod., které mohou být součástí modulu a mají pozitivní vliv na pochopení nebo zapamatování. Může také přizpůsobit rozsah informací, obsah a metody různým

skupinám účastníků a velice přesně zaměřit na cílovou skupinu. Nejenom, že lze díky E-learningu rychle distribuovat informace, ale také je možné téměř okamžitě ověřovat úroveň dosažených znalostí pomocí testů. Takto vytvořené moduly nemusí (a z pravidla nejsou) pouze jednorázové. Jsou určené i pro nové zaměstnance nebo další prodejní kanály, a pokud jsou udržovány aktuální, mají relativně dlouhou trvanlivost.

### **3.1. E-learning v T-Mobile Czech Republic a.s.**

Asi největším přínosem E-learningu v T-Mobile Czech Republic a.s. je úspora času, nákladů a lidských zdrojů. Typickým příkladem je Úvodní školení pro nové zaměstnance Značkových prodejen T-Mobile. Dříve, kromě tzv. Orientačních dnů<sup>8</sup>, trvalo prezenční školení nových zaměstnanců 21 dní. Po tuto dobu nejen, že tito zaměstnanci neprodávali – tudíž negenerovali zisk, ale znamenalo to také nemalé náklady na cestování a ubytování. Úvodnímu školení se zároveň věnovalo až 5 trenérů, kteří byli úvodním školením téměř plně vytíženi. V současné době je celé Úvodní školení nahrazeno E-learningem, což výrazně zkrátilo dobu adaptace nových zaměstnanců na 4 dny a účastníci mohou studovat moduly prostřednictvím svého počítače přímo na Značkové prodejně. Zároveň mohou nabyté znalosti a zkušenosti okamžitě vyzkoušet v praxi. Zavedení úvodního školení znamenalo snížení počtu trenérů, kteří se mu věnovali. Takto vytvořené úvodní školení, po drobných úpravách, bylo použito pro další prodejní kanály.

#### **3.1.1. Výhody e-Learningu pro účastníky**

- Všechny potřebné informace jsou soustředěny na jedno místo – není třeba je vyhledávat v různých zdrojích
- Tempo studia je možné přizpůsobit svým možnostem a potřebám
- Není-li něco zcela jasné, je možné se k tématu vrátit, aniž by studující zdržoval kolegy či měl pocit, že „vyčnívá“ z řady

---

<sup>8</sup> Orientační dny – úvodní školení pro nové zaměstnance T-Mobile Czech Republic a.s.

- Dané téma je možné kdykoli dle potřeby konzultovat s kolegou na prodejně či využít telefonické konzultace s trenérem
- Výsledek testu získá studující okamžitě a s ním i zpětnou vazbu o tom, zda může pokračovat dalším modulem, příp. se raději vrátit k problematickým částem
- S odstupem času jistě většina studujících ocení možnost kdykoli si případné nejasnosti ověřit či osvěžit
- S E-learningem se nestane, že školení odpadne z důvodu nízkého počtu účastníků či nemoci trenéra

### **3.1.2. Podmínky pro zavedení E-learningu v T-Mobile Czech Republic a.s**

Než se zavede nový E-learningový kurz musí být splněny podmínky, které splní jeho úspěch. Zde uvádíme několik bodů, které mají zaručit úspěšné zavedení kurzů.

- Motivace zaměstnanců / studentů

Tato oblast je klíčová pro úspěch E-kurzu. Pokud student nemá zájem, můžeme mít sebelepší E-learning, ale požadovaného vzdělání nedosáhneme. V této oblasti je velká zodpovědnost dána na managery jednotlivých prodejních týmů, kteří vysvětlí zaměstnancům potřebu absolvování E-kurzu. Další motivačním faktorem je finanční ohodnocení, kdy za bezchybně ukončený ověřovací test, je poskytnuta odměna zaměstnanci. Také jsou e-kurzy začleněny do systému vzdělávání, kdy neabsolvování jednoho kurzu může ovlivnit celkový systém vzdělávání ve společnosti.

- Kvalita kurzů

Kvalitní a přístupné kurzy znamenají také úspěch pro systém. Kvalitní a zábavný E-kurz více motivuje účastníka k absolvování takového kurzu.

Zároveň díky systému LMS může nabízet další doplňkové služby, které ovlivní kvalitu E-kurzu

- Hardwarové požadavky

Tato oblast je ve společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. vyřešena díky zaměření podnikání. Ovšem pro jiné společnosti (výrobní podniky, školy) nemusí být vždy splněna dostupnost osobního počítače pro každého zaměstnance.

- Prostředí pro studium

Předpokladem pro zvládnutí E-kurzu je důležité prostředí kde právě studujeme. Ideální místo je klidné, málo frekventované, dobře osvětlené a větrané místo. Dále je také důležité mít dostatek času. Toto je řešeno označením pro zaměstnance, který si umístí na viditelné místo „cedulku“ s označením, že právě studuje, nebo studuje v čase, kdy ho nic nemůže vyrušovat.

- Znalost práce s PC

základním předpokladem pro možnost používání E-learningu je samozřejmě mít základní znalosti používání osobního počítače včetně běžně používaných aplikací a prohlížeče internetu.

### **3.2. Blended Learning z pohledu T-Mobile Czech Republic a.s.**

Blended Learning v T-Mobile znamená propojení různých didaktických metod jako jsou rozvojový prezenční program, e-learning, testy, dokumenty apod. do jednoho celku – Tréninkového plánu. Výstupem je pak komplexní soubor znalostí a dovedností tvořící určitou úroveň kompetence.

### 3.3. T-Mobile Academy

Pro všechny zaměstnance T-Mobile Czech Republic a.s. je k dispozici moderní typ rozvoje - e-learning. E-learning je multimediální interaktivní vzdělávání nové generace. Veškeré kurzy jsou přístupné z firemního intranetu nebo veřejného internetu. Zaměstnanci tak mohou studovat přímo na svém pracovišti, aby nedocházelo k rušení kolegů, nebo z pohodlí svého domova.

Jednou z platformů využívaných v T-Mobile Czech Republic a.s. je T-Mobile Academy, což je e-Learningový portál na principu LMS aplikací.

Aplikace T-Mobile Academy dokazuje nepopíratelné výhody elektronického vzdělávání:

- jednotnost předávaných informací
- efektivní a rychlé oslovení početných skupin
- kromě klasických textů obsahuje také mluvené slovo, kvízy, ukázky reálných hovorů
- názorné animace, simulace skutečného využití služeb prostřednictvím mobilního telefonu
- individuální nebo skupinové studium - tím šetříme nároky na provoz a organizaci samotného školení
- z provozních důvodů dochází k rušení školení se skutečným lektorem - E-learning umožňuje alespoň část těchto kurzů nahradit
- je možné se ke kurzu kdykoliv vrátit a znovu jej absolvovat
- možnost sestavovat tréninkové plány včetně testů a modulů prezenčních rozvojových programů a efektivně tak řídit vzdělávání



T-Mobile Academy je přístupná jak z firemního intranetu pro všechny zaměstnance, tak z veřejného intranetu. To je důležité zejména pro Nepřímé prodejní kanály. Aby však nebyly citlivé informace, které jsou často ještě tajné, přístupné komukoliv včetně konkurence, je přístup do T-Mobile Academy možný pouze na základě uživatelského hesla. Každý účastník se tak musí nejprve zaregistrovat a zřídit si svůj účet. Administrátor ověří, zda a v jakém rozsahu má mít přístup do T-Mobile Academy a přidělí mu jednu z předdefinovaných skupin. Členství ve skupině / skupinách mu pak umožňuje přístup k určité skupině E-Learningových modulů. Administrátorovi skupiny umožňují diferencovat obsah / moduly a podstatně lépe zacílit moduly. Skupiny jsou rovněž nástrojem pro reporty (historie účastníků, návštěvnost modulů, úspěšnost v testech apod.)

Díky nástrojům, které T-Mobile Academy a množství informací se pro celou řadu prodejců stává ústředním portálem pro jejich rozvoj.

### 3.3.1 Struktura T-Mobile Academy

#### Katalog

Obrázek 2: Ukázka aplikace T-Mobile Academy - Katalog

The screenshot shows the T-Mobile Academy catalog interface. At the top, there is a navigation bar with the T-Mobile logo and the text 'pro společné zážitky'. Below this, there is a search bar and a user profile section indicating the user is logged in as 'Martin Čermák'. The main content area is divided into several sections: a navigation menu on the left, a central banner for 'Vítejte v T-Mobile Academy', a 'Novinky' section with an image of two people, a 'Rozvojové plány' section with a bar chart, and a 'Telefony' section featuring an LG Optimus One phone. On the right side, there is a calendar for February 2011 and a 'Naposledy navštívené' section.

Zdroj: <http://www.t-mobile-academy.cz>

Struktura T-Mobile Academy je jednoduchá a přehledná. Po přihlášení se účastník dostává do tzv. Katalogu, kde kromě aktuálních novinek najde strukturované všechny moduly, ke kterým má účastník přístup.

### 3.3.2 Tréninkový plán

Obrázek 3: Ukázka aplikace T-Mobile Academy – Tréninkový plán

The screenshot shows the T-Mobile Academy website interface. At the top, there is a navigation bar with the T-Mobile logo and the text "pro společné zážitky". Below this, the user is logged in as "Martin Čermák" and can access "Podpora", "Kontakt", and "Odhlásit". The main navigation includes "Úvodní stránka", "Můj trénink", "Můj profil", and "Vyhledávání". The breadcrumb trail indicates the user is in "Katalog > SME oddělení > Tréninkové plány > Tréninkový plán: Úvodní školení SME".

The main content area is titled "Všechny třídy tohoto tréninkového plánu:" and contains a table with the following data:

Třída	Období registrace	Studijní období	Status
Class 1	22.11.2010 13:31:10 - 31.3.2015 14:31:00	22.11.2010 13:31:10 - 30.9.2015 14:31:00	<a href="#">Registrovat pro tuto třídu</a>

The right sidebar contains several sections: "Aktivní lekce" with a link to "Tréninkový plán: Úvodní školení SME" and a "Registrace" button; "Naposledy navštívené" with a link to "Tréninkový plán: Úvodní školení SME" and a "Smazat vše" button; and "Kalendář" showing a calendar for "Březen 2011" with the 9th highlighted.

Zdroj: <http://www.t-mobile-academy.cz>

V záložce Tréninkový plán účastník nalezne všechny tréninkové plány – soubor modulů, testů – které jsou mu definovány pro studium.

U každého modulu nebo testu se zobrazuje ikona, signalizující stav lekce (nespuštěno, spuštěno, absolvováno, absolvováno úspěšně apod.). U modulů a testů lze také definovat podmínky, za jakých jsou považovány za absolvované (prohlédnutí všech obrazovek, úspěšné složení testu apod.), které mohou také sloužit jako předpoklad pro

absolvování dalšího modulu. V praxi to pak může vypadat tak, že další modul tréninkového plánu není možné spustit, pokud účastník nedosáhne určitého výsledku v testu.

### 3.3.3 Můj Trénink

Obrázek 4: Ukázka aplikace T-Mobile Academy – Můj trénink

The screenshot shows the 'Můj trénink' page in the T-Mobile Academy. The header includes the T-Mobile logo and the text 'pro společné zážitky'. Below the header, there is a navigation bar with buttons for 'Úvodní stránka', 'Můj trénink', 'Můj profil', and 'Vyhledávání'. The main content area is titled 'Můj trénink' and contains a table of training modules. The table has the following data:

Název lekce	Status	Termín splnění	Typ
Úvodní školení pro nové SME obchodníky	●	1.1.2020 23:59	Otevřít
Úvodní školení pro nové konzultanty prodeje	●	1.1.2020 23:59	Otevřít

Below the table, there are checkboxes for 'Povinné' and 'Volitelné', and a button 'Zobrazit vybrané'. On the right side, there is a calendar widget for February 2011, showing the days of the week and the dates.

Zdroj: <http://www.t-mobile-academy.cz>

V záložce Můj trénink má účastník rychlý přehled o absolvovaných modulech nebo testech včetně jejich výsledku.

### 3.3.4 Ostatní záložky

Další záložky pak slouží k administraci kontaktních údajů, vyhledávání modulů a nápovědu.

### **3.4. Mobile learning v T-Mobile Czech Republic a.s.**

Mobile Learningu ve společnosti T-Mobile Czech Republic, a.s. je nejnovějším způsobem elektronického vzdělávání. K současnému rozvoji prodejců je využívána kombinace elektronických vzdělávacích modulů (e-learning) a prezenčních školení. Hlavní výhodou je, že každý zaměstnanec má k dispozici mobilní telefon. Cílem Mobile learningu je možnost vyzkoušet nový způsob vzdělávání bez nutnosti být přímo u osobního počítače.

#### **3.4.1 Mobile Learning a jeho využití pro rozvoj prodejních kanálů T-Mobile**

V T-Mobile Czech Republic a.s. je zahájen projekt Mobile Learning. Jeho cílem je vytipovat vhodné oblasti pro vzdělávání formou mobilního telefonu, identifikovat operační systémy respektive internetové prohlížeče v mobilních přístrojích, které budou schopny korektně zobrazit obsah elektronického modulu. Jednou z hlavních překážek pro šíření této novinky jsou z pohledu technického řešení rozličné operační systémy, které jednotlivé chytré telefony pohánějí. Rozlišujeme tři základní operační systémy, se kterými se můžeme v mobilních přístrojích této kategorie u nás setkat. Všechny tyto operační systémy dokážou zobrazit standardní webovou stránku. Potíže se vyskytují u stránek zobrazujících obsah ve formě flash animací. S nimi se prohlížeče různých operačních systémů potýkají odlišně. Současná internetová platforma pro elektronické moduly flash používá a pro programátory i správu modulů je snazší podaří-li se jeden zdroj zobrazit nejen na monitoru počítače či notebooku, ale právě i mobilního přístroje.

#### **3.4.2 Uživatel Mobile Learningu**

Dle mého názoru je třeba identifikovat skupinu uživatel, kteří by takovouto formu distančního vzdělávání ocenili. V případě obchodních zástupců společnosti T-Mobile

Czech Republic, a.s. záleží především na jejich způsobu práce a přístupu k internetu. Konzultanti značkových prodejen, kteří Po vstupním školení vedeném prezenční formou mají tři pracovní dny na to, aby prošli elektronickým školením na produkty a služby T-Mobile Czech Republic a.s. Další vzdělávací programy studují dle potřeby v rámci vyhrazeného času v zaměstnání na prodejnách.

Mobile Learning je hlavně zaměřen pro obchodní zástupce segmentu středních firem, kteří pracují pro společnost T-Mobile Czech Republic, a.s. na IČO a jsou často v terénu. Mezi čekáním na schůzky a jiných prostoje mají svá kapesní zařízení neustále u sebe. Zároveň jejich motivace pro samostudium je větší než například u zaměstnanců značkových prodejen, kteří mají vyhrazen čas na samostudium v rámci pracovní doby. Jako typičtí uživatelé Mobile Learningu nepřípadají z mnoha důvodů v úvahu. Motivace u těchto zaměstnanců není nijak velká, a proto je pro ně studium v rámci pracovní doby na služebních počítačích vhodnější. Můžeme tedy říci, že cílovou skupinou pro Mobile Learning jsou zaměstnanci, kteří jsou pro samostudium motivovanější, a přístup k internetu je pro ně snazší v terénu prostřednictvím kapesního zařízení.

### **3.5. Povinná školení BOZP<sup>9</sup> a PO<sup>10</sup> zaměstnanců T-Mobile Czech Republic a.s.**

V ohledu na povinnost zaměstnavatele školit zaměstnance z BOZP a PO která je stanovena v Zákoníku práce a ve vyhlášce Ministerstva vnitra č. 246/2001 Sb, § 23 - Školení zaměstnanců o požární ochraně je tato řešena formou E-learningu. Použití E-learningu je velmi efektivní, a díky tomuto lze splňovat zákonné podmínky pro zaměstnavatele za velmi nízkých nákladů. E-learningový kurz je zaměstnanci nabídnut automaticky po uplynutí expirační doby školení, nebo na základě individuálního požadavku.

Seznam povinných školení v T-Mobile Czech Republic a.s. řešených formou E-learningu:

---

<sup>9</sup> BOZP – Bezpečnost a ochrana zdraví práce

<sup>10</sup> PO – Požární ochrana

- Školení zaměstnanců, kteří vykonávají práce bez zvýšeného pracovního rizika (administrativní práce)
- Školení vedoucích zaměstnanců s podřízenými bez zvýšeného pracovního rizika (administrativní práce)
- Školení řidičů
- Skladování materiálu
- Vstupní bezpečnostní informace PO
- Vstupní školení PO zaměstnanců
- Periodické školení PO zaměstnanců
- Školení PO vedoucích zaměstnanců

Obrázek 5: Ukázka aplikace pro povinné školení – školení řidičů

**E-skoleni.EU**

Jste přihlášení jako:  
Jméno: Čermák Martin  
ID: 0124  
Práva: zaměstnanec  
[Odhlásit uživatele](#)

◀ Zpět | Stránka 2/19 | Přerušit kurz | Dále ▶

### Tematický a časový plán školení

Vzhledem ke skutečnosti, že legislativně není stanoven rozsah tohoto školení ani kvalifikace školitele, stanovil jej váš zaměstnavatel takto:

Ve vaší společnosti byla perioda školení stanovena 1x za 12 měsíců. Vzhledem k formě studia nebyl časový plán stanoven, je individuální dle potřeb uživatele.

**Obsah školení:**

- doklady prokazující oprávnění řidiče
- zdravotní způsobilost řidiče
- evidence jízd
- bezpečnost při jízdě a pohybu na komunikacích
- základní zákazy a příkazy - připomenutí informací z autoškoly

**MENU**

- Úvod
- Přidělené kurzy
- Certifikáty
- Nastavení účtu
- Odhlásit

Zdroj: <http://www.skoleni-zamestnancu.cz>

### 3.6 Způsob tvorby E-kurzů v T-Mobile Czech Republic a.s.

Příprava distančního E-learningového kurzu se v základech neliší od přípravy prezenčního kurzu. Zde uvádíme postup, který se nejčastěji využívá ve společnosti T-Mobile Czech republic a.s.

- poptávka, její analýza, výběr tématu E-learningu
- vznik realizačního týmu napříč odděleními
- organizační zajištění studia
- zpracování struktury kurzu po stránce obsahové a didaktické
- pilotní provoz
- zhodnocení pilotního provozu (hodnotí tutor, autor, zadavatel, studující)

- aplikovat dohodnuté změny a úpravy
- propagovat kurz, motivovat zaměstnance k jeho účasti

Některé kroky na sebe navazují, některé lze provádět současně. Přípravě E-learningu je potřeba poskytnout dostatek času a prostoru. Následné změny nejsou už moc aplikovatelné z důvodu provázání platformy LCMS do centrály v Německu a to již zvyšuje veškeré náklady na takovýto E-kurz.

### **3.6.1 Role zaměstnanců při tvorbě E-kurzů**

Při tvorbě E-learningu má každý zaměstnanec danou roli a danou zodpovědnost za konkrétní část vývoje kurzu.

- Garant modulu  
Vybírá kolegy pro vývoj E-learningu, vypracuje projekt vývoje a zavedení E-learningu, sleduje termíny a náklady, zodpovídá za celkový výsledek
- Autor  
Vytváří obsah kurzu, metodiku, zpracovává vstupy, zodpovídá za odbornou kvalitu E-learningu
- Zadavatel  
Také můžeme říct, že je to oponent. Je to odborník na danou oblast (nejčastěji produktový manažer marketingu zodpovědný za službu), posuzuje a připomíná kvalitu E-learningu



## **4. E-LEARNIGOVÝ MODUL PRODEJNÍ DOVEDNOSTI OBCHODNÍKŮ SME<sup>11</sup>**

Důvodem výběru E-learningového vzdělávání neboli rozvoj formou „distančního vzdělávání“ je snaha co nejvíc zefektivnit vzdělávání zaměstnanců, kteří jsou ve stálém provozu a mají omezenou možnost uvolnění na externí vzdělávací kurs (práce v terénu, nízký počet možných zástupců apod.)

Motivace této formy rozvoje pro zaměstnance je dána prací jeho nadřízeného – chce dosáhnout vyšších prodejů tj. vyššího výdělku.

### **4.1. Cíle E-learningového modulu**

Hlavním cílem rozvojového programu je zvýšení kvality prodejců v segmentu SME, jejich větší zaměření na pravidla komunikace se zákazníky při prodeji a v neposlední řadě zvýšení prodejních výsledků.

### **4.2. Proč je zvolen E-learning**

Tento modul zapadá do celkového programového vzdělávání prodejců (od jejich nástupu na pozici) až po možné např. povýšení na pozici manažera prodejní skupiny.

Modul je vypracován na základě lineární struktury s častými kontrolními dotazy v jednotlivých kapitolách, zakončený celkovým testem za celý modul. Modul je formou několika videí, které popisují základní pravidla prodejního procesu.

S pedagogického pohledu na E-learning, který říká „E-learning je multimediální podpora vzdělávacího procesu, využívající informační a komunikační technologie,

---

<sup>11</sup> SME – Small and Medium Enterprise – Malé a střední podniky

z pravidla s využitím počítačových sítí. Základním úkolem je v čase i prostoru svobodný a neomezený přístup ke vzdělávání“ tento modul vše splňuje. Díky technické vybavenosti společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. není velké rozšíření E-learningu žádnou komplikací.

### **4.3. Kdo se podílí na E-learningovém modulu**

- Autor (Trenér obchodního úseku):

Napíše scénář pro naprogramování E-learningového modulu v platformě, která se využívá ve společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. Je nutno dodržovat didaktické zásady vzdělávání při „psaní“ E-learningového modulu.

- Tutor :

O podporu studentů E-learningu se stará oddělení „Elektronického vzdělávání“, které splňuje všechny požadavky na tutora. Plánují jednotlivé termíny E-learningových modulů, poskytují podporu studentům, zadávají autorům možnosti úprav či vytváření nových modulů.

- Studující:

Jsou samotní zaměstnanci. V našem případě prodejci, ale E-learningem se vzdělává i v dalších oblastech, proto může být „studujícím“ kterýkoli zaměstnanec T-Mobile Czech Republic a.s.

- Manažer vzdělávání:

Stará se o komplexní systém vzdělávání, sleduje trendy, možné zavádění nových programů ať formou prezenčního nebo distančního vzdělávání.

#### **4.4. Struktura E-learningového modulu „Prodejní dovednosti pro obchodní zástupce“**

E-learningový modul Prodejní dovednosti pro obchodní zástupce má za cíl představit obchodním zástupcům základní pravidla prodejního procesu, který mají aplikovat ve své prodejní praxi. Tento modul je vstupním krokem před projektem vzdělávání v rámci T-Mobile Czech Republic a.s. Na tento modul navazuje standardní prezenční školení a cílem je mít vyrovnanou úroveň znalostí pro všechny účastníky na prezenčním školení. Prezenční školení je prakticky primárně zaměřeno na aplikaci znalostí, tj. dovednosti za využití všech dostupných didaktických pomůcek.

*Po ukončení tohoto E-learningového kurzu bude účastník znát:*

- Základní přehled o prodejních pravidlech, jak na sebe navazují
- Základy jednotlivých fází prodejního procesu
- Příklady jak aplikovat a čeho se vyvarovat
- Schopnost jednání s reálným zákazníkem

*Obsah E-learningového kurzu:*

- Příprava a Telefonát
- Zahájení jednání a Zjištění potřeb
- Nabídka a Námitky
- Uzavření obchodu, Rozloučení a Následné činnosti

*Následné činnosti:* Vyhodnocení výsledku ověřovacího testu s manažerem obchodní skupiny a následné aplikování v prodejní praxi, také za dohledu nadřízeného manažera. Poté následuje po určitém časovém úseku účast na prezenčním školení s ověřením aplikování znalostí z E-learningového modulu do prodejní praxe.

*Shrnutí:*

Jak je možné vidět z obsahu E-learnigového kurzu, jedná se o ucelený a systematický souhrn znalostní a testů pro ověření načerpaných vědomostí. Poté následuje aplikování do prodejních dovedností. Náhled na tento modul je k dispozici v příloze A.

## 5. ZÁVĚR

Cílem bakalářské práce byl popis a zhodnocení využití E-learningu ve společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. a představení moderních nástrojů v oblasti zavádění nových způsobů E-learningu.

Při práci na této bakalářské práci jsem vycházel z aktuálních trendů vzdělávání dospělých, svých zkušeností při přípravě E-learningových kurzů ve společnosti T-Mobile Czech Republic a.s., tak ze zkušeností jako trenéra, který se aktivně účastní tohoto procesu, připravuje obsahy vzdělávacích modulů a vede tréninky, a také z pozice zaměstnance – studenta, který E-learningové kurzy absolvuje.

Vzhledem k tomu, že E-learningové kurzy již v T-Mobile Czech Republic jsou aktivní od roku 2004, můžeme již nyní čerpat podněty a zpětnou vazbu od zaměstnanců – studentů E-learningových kurzů. Z hodnocení vyplývá, že tímto způsobem poskytované vzdělávání přijímají velmi pozitivně. Jako příležitost svého profesního růstu a prohlubování svých znalostí a dovedností. Zároveň se daří pro společnost T-Mobile Czech republic a.s. i díky nedávné finanční krizi snižovat provozní náklady na vzdělávání zaměstnanců místo vedení prezenčních povinných školení (BOZP a PO, školení řidičů, atd.). Důkazem toho je, že se hledá jak převést stále více modulů do formy E-learningu.

Podobnou zpětnou vazbu máme také od nezávislých zdrojů věnujících se průzkumu systému vzdělávání ve společnostech, kdy i zapojení E-learningu do vzdělávání v T-Mobile Czech Republic a.s. vedlo k vítězství v anketě Zaměstnavatel roku.

T-Mobile Academy s E-learningovými kurzy je názorným příkladem toho, jak lze využít kombinaci různých didaktických metod ke zvýšení účinku vzdělávání ve společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. Vzdělávání již není o co možná největším počtu tréninků nebo prezentací, ale o kvalitě a efektivním dosahování cílů vzdělávání. Při sestavování nových E-learningových kurzů je potřeba mít na paměti, proč účastníky vzděláváme. Otázka tedy nestojí: „co vše leze převést do E-learningu?“, ale naopak:

„jaké znalosti a dovednosti potřebujeme co nejrychleji a nejefektivněji poskytnout zaměstnancům“. Teprve tehdy, je-li dobře definovaný cíl, může elektronické vzdělávání směřovat k jeho dosažení, správně a efektivně volit metody a vyhodnocovat efekt vzdělávání na dosažení tohoto cíle. Pak se vzdělávání stává účinným a čas jím strávený se stává investicí, která se vrátí v podobě výsledků.

Doporučení pro zlepšení využívání E-learningu ve společnosti T-Mobile Czech Republic a.s.:

- Sjednocení platformy pro vývoj E-learningu (nyní jsou v T-Mobile Czech Republic a.s. čtyři různé LMS systémy)
- Více motivovat zaměstnance pro využívání E-learningu zapojit vedoucí Partnerských prodejen do vzdělávání a dlouhodobého rozvoje prodejců partnerských prodejen.

Téma bakalářské práce mi bylo velmi blízké, protože se úzce dotýká práce, které se věnuji v profesním životě, a jedná se o téma, které mě i osobně zajímá – větší zapojení elektronických zařízení do běžného života každého z nás.

## 6. SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

[1] BAREŠOVÁ A., E-learning ve vzdělávání dospělých. Nakladatelství VOX, Praha 2003. ISBN 80-86324-27-3

[2] BOHUMIL H., Co je e-Learning? Materiál PVT pro personalisty, PVT a.s. 2003

ARMSTRONG, M. *Řízení lidských zdrojů*. Praha: Grada Publishing, 2002. ISBN 80-247-0469-2

VODÁK, J. *Efektivnost vzdělávání zaměstnanců*. Praha: Grada Publishing, 2007. ISBN 80-247-1904-7

ZLÁMALOVÁ, H. *Distanční vzdělávání a e-Learning*. Praha: UJAK Praha, 2008. ISBN 978-80-86723-74-7

ZOUNEK, J. *E-learning - jedna z podob učení v moderní společnosti*. Brno: Masarykova univerzita, 2009. ISBN 978-80-210-5123-2

KOPECKÝ, K.: *E-learning (nejen) pro pedagogy*. Olomouc: Hanex, 2006. ISBN 80-85783-50-9.

PLAMÍNEK, J. *Vzdělávání dospělých*. Praha: Grada Publishing, 2010. ISBN 978-80-247-3235-0

T-Mobile Czech Republic a.s. *Firemní intranet společnosti*

T-Mobile Czech Republic a.s. *Interní materiály společnosti*

STRÍTESKÁ, Hana. *Historie e-learningu v České republice* [online]. 2003. Dostupný z WWW:  
<http://www.fi.muni.cz/usr/jkucera/pv109/2003p/xstrites.htm>

Mgr. KOLIBAČ, Richard. *E-learning moderní forma vzdělávání* [online]. Dostupný z WWW:  
<http://virtualni.osu.cz/elearning/1.kapitola.html>

PEJŠA, Jan, Kontis. *LCMS a LMS, vývoj kurzů* [online]. Dostupný z WWW:  
[http://www.e-learn.cz/soubory/LMS\\_LCMS.pdf](http://www.e-learn.cz/soubory/LMS_LCMS.pdf)

Kontis s.r.o., *Standardy e-Learning* [online]. Dostupný z WWW:  
[http://www.e-learn.cz/uvod\\_standardy.asp](http://www.e-learn.cz/uvod_standardy.asp)

Trask solutions s.r.o., Standardy pro e-learning Edoceo [online]. Dostupný z WWW:  
<http://www.edoceo.cz/index.php/elearning-standardy.html>



## SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ

### **Seznam obrázků**

Obrázek 1: Členění kurzu MS Word 2010 společnosti GOPAS .....	15
Obrázek 2: Ukázka aplikace T-Mobile Academy - Katalog .....	27
Obrázek 3: Ukázka aplikace T-Mobile Academy – Tréninkový plán .....	28
Obrázek 4: Ukázka aplikace T-Mobile Academy – Můj trénink .....	29
Obrázek 5: Ukázka aplikace pro povinné školení – školení řidičů .....	34

### **Seznam grafů**

Graf č.1: Porovnání výhod a nevýhod forem vzdělávání .....	19
--	----

### **Seznam tabulek**

Tabulka č.1: Porovnání výhod a nevýhod forem vzdělávání .....	20
---	----

## **7. SEZNAM PŘÍLOH**

<i>PŘÍLOHA A – STRUKTURA E-LEARNINGU</i> .....	I
--	---

# PŘÍLOHY

## Příloha A – Struktura E-learningu

### Příprava a Telefonát

The screenshot displays the T-Mobile Academy eLearning platform. At the top, the T-Mobile logo is visible with the tagline 'pro společné zážitky'. Below the logo, the user is logged in as 'Martin Čermák' with options for 'Podpora', 'Kontakt', and 'Odhlásit'. The main navigation bar includes 'Úvodní stránka', 'Můj trénink', 'Můj profil', and 'Vyhledávání'. The breadcrumb trail shows the user is in 'Katalog' > 'SME oddělení' > 'Prodej' > 'Prodejní dovednosti - Příprava a Telefonát'. The left sidebar contains a menu with categories like 'CSSO', 'SME oddělení', 'Novinky', 'T-Mobile', 'Tarify', 'Internet', 'Péče a podpora', 'Smlouva', 'Prodej', 'Prodejní dovednosti - Příprava a Telefonát', 'Prodejní dovednosti - Zahájení jednání a Zjištění potřeb', 'Prodejní dovednosti - Nabídka a Námítky', 'Prodejní dovednosti - Uzavření jednání, Rozloučení a Následně činnosti', 'Roaming, MH', 'Apkace', 'Služby', 'Služby pro firmy', 'PULL projekt', 'Tréninkové plány', 'Technologie', 'Testy', and 'Winners Circle'. The main content area features a video player titled 'Prodejní dovednosti - Příprava a Telefonát' with tabs for 'Video', 'Pracovní list', and 'Hodnocení'. The video shows a man in a suit standing in front of a T-Mobile building. Below the video, there is a note: 'Po zhlédnutí videa pokračujte na Pracovní list.' and a message: 'K prohlížení tohoto eTrainingu potřebujete mít nainstalován Adobe Flash Player.' with a 'Get ADOBE FLASH PLAYER' button. The right sidebar contains 'Aktivní lekce' (Prodejní dovednosti - Příprava a Telefonát), 'Naposledy navštívené' (Prodejní dovednosti - Příprava a Telefonát, Prodejní dovednosti - Zahájení jednání a Zjištění potřeb, Prodejní dovednosti - Nabídka a Námítky, Tréninkový plán: Úvodní školení SME, Úvodní školení pro nové SME obchodníky), and a 'Kalendář' for 'Březen 2011' with a 'Správa kalendáře' button.

### Příprava

- Cíl: získat potřebné informace o zákazníkovi a umět je ve správný moment využít
- Proč to děláme: získáme přehled o činnosti zákazníka, struktuře firmy, zjistíme, kdo je zodpovědnou osobou a že zákazník není v konkurzu
- Situace, kterých se můžeme vyvarovat: mít informace o společnosti, informace o klíčových osobách a časovém prostoru
- Jak udělat dobrý dojem: být klidný, profesionální
- Motto: Kdo je připraven, není překvapen!

## Telefonát

- Cíl: zaujmout zákazníka, domluvit si schůzku, získat a předat základní informace
- Proč to děláme: Plně se věnujeme hovoru, Motivujeme zákazníka k rozhovoru
- Situace, kterých se můžeme vyvarovat: hlučné prostředí, dodržet strukturu
- Jak udělat dobrý dojem: Rozhovor, dle pravidel.
- Motto: Nепrodávejte produkt, prodávejte sebe!

## Ověřovací test modulu Příprava a Telefonát

**T-Mobile Academy**  
Product and Service Training

Úvodní stránka | Můj trénink | Můj profil | Vyhledávání

Jste u: [Domů](#) > [SME oddělení](#) > [Prodej](#) > [Prodejní dovednosti I - Příprava a Telefonát](#)

**eTraining** Vytisknout

### Prodejní dovednosti - Příprava a Telefonát

Videa | **Pracovní list** | **Ročnovení**

Pracovní list slouží k ověření pochopení tématu. S Vaším vedoucím ho využijete k dalšímu rozvoji. Vyplňte jej proto prosím pečlivě.

Vaše jméno: \*  
Vaše příjmení: \*  
Váš e-mail: \*  
Váš vedoucí: \*

\* hvězdičkou označená pole jsou povinná

1. Jaké zdroje informací je dobré využít při přípravě na zákazníka? Jmenujte alespoň 3:

2. Příprava na zákazníka:

Zbytečně zabírá čas.  
 Ušetří čas.  
 Pomůže při prolomení ledů.

3. Jmenujte 3 hlavní cíle Telefonátu:

4. V Telefonátu je nejdůležitější:

Říct důvod, proč volám.  
 Ověřit si čas.  
 Informovat zákazníka o oddělení, z něhož volám.

5. Napište 2 konkrétní změny, které po shlédnutí tohoto videa učiníte ve své Přípravě a Telefonátu:

6. Kdy budete tyto změny aplikovat:

01 01 2010

Vymazat | Odeslat

**Aktivní lekce**  
Prodejní dovednosti - Příprava a Telefonát

**Naposledy navštívené**  
Prodejní dovednosti - Příprava a Telefonát  
Prodejní dovednosti - Zahájení jednání a Zjištění potřeb  
Prodejní dovednosti - Nabídka a Námítky  
Tréninkový plán: Úvodní školení SME  
Úvodní školení pro nové SME obchodníky  
Smazat vše

**Kalendář**  
Březen 2011

Po	Út	St	Čt	Pá	So	Ne
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

Správa kalendáře

## Zahájení jednání a Zjištění potřeb

The screenshot shows a web-based training interface. At the top, there are navigation tabs: 'Úvodní stránka', 'Můj trénink', 'Můj profil', and 'Vyhledávání'. Below this is a breadcrumb trail: 'Jste v: > Katalog > SME oddělení > Prodej > Prodejní dovednosti - Zahájení jednání a Zjištění potřeb'. On the left is a sidebar menu with categories like 'CSSO', 'SME oddělení', 'Novinky', 'T-Mobile', 'Tarify', 'Internet', 'Péče a podpora', 'Smlouva', 'Prodej', 'Roaming, MH', 'Applikace', 'Služby', 'Služby pro firmy', 'PULL projekt', 'Tréninkové plány', 'Technologie', 'Testy', and 'Winners Circle'. The main content area features a video player with a presenter and a list of topics: '• Příprava', '• Úsměv', '• Pozdrav', '• Představení', '• Podání ruky', '• Usazení', and '• Prolomení ledů'. Below the video, there are instructions: 'Po zhlédnutí videa pokračujte na Pracovní list.' and 'K prohlížení tohoto eTrainingu potřebujete mít nainstalován Adobe Flash Player.' A 'Get ADOBE FLASH PLAYER' button is visible. On the right side, there are widgets for 'Aktivní lekce' (highlighting the current course), 'Naposledy navštívené' (listing previous courses), and a 'Kalendář' (calendar for March 2011).

### *Navázání kontaktu*

- Cíl: udělat dobrý profesionální dojem, navodit přátelskou atmosféru.
- Proč to děláme: Působíme slušným a profesionálním dojmem, naplníme obchodnický protokol
- Situace, kterých se můžeme vyvarovat: přijít včas, dodržovat pravidla etikety
- Jak udělat dobrý dojem: Zahájení jednání dle pravidel
- Motto: Nikdy nemáte možnost, udělat druhý první dojem!

### *Zjištění potřeb*

- Cíl: získat dostatek informací pro přípravu cílené nabídky
- Proč to děláme: Nezamotáme se do nabídky, která zákazníka nezajímá, Necháme zákazníka mluvit, Získáváme množství cenných informací, Připravíme nabídku na míru
- Situace, kterých se můžeme vyvarovat: klást uzavřené otázky, hned nabízet
- Jak udělat dobrý dojem: klást otevřené otázky, aktivně naslouchat zákazníkovi
- Motto: Odpovědi, které hledáš, jsou v otázkách, které pokládáš!

## Ověřovací test modulu Zahájení jednání a zjištění potřeb

Úvodní stránka
Můj trénink
Můj profil
Vyhledávání

Jste v: [Jablonec](#) > [SME oddělení](#) > [Prodej](#) > [Prodejní dovednosti I - Zahájení jednání a Zjištění potřeb](#)

- ▶ CSSD
- ▼ SME oddělení
  - ▶ Novinky
  - ▶ T-Mobile
  - ▶ Tarify
  - ▶ Internet
  - ▶ Péče a podpora
  - ▶ Smlouva
  - ▼ Prodej
    - Prodejní dovednosti - Příprava a Telefonát
    - Prodejní dovednosti - Zahájení jednání a Zjištění potřeb
    - Prodejní dovednosti - Nabídka a Námítky
    - Prodejní dovednosti - Uzavření jednání, Rozloučení a Následné činnosti
  - ▶ Roaming, MH
  - ▶ Aplikace
  - ▶ Služby
  - ▶ Služby pro firmy
  - ▶ PULL projekt
  - ▶ Tréninkové plány
  - ▶ Technologie
  - ▶ Testy
  - ▶ Winners Circle

eTraining
Vytisknout

### Prodejní dovednosti - Příprava a Telefonát

Víteo
Pracovní list
Hotpoceni

Pracovní list slouží k ověření pochopení tématu. S Vaším vedoucím ho využijete k dalšímu rozvoji. Vyplňte jej proto prosím pečlivě.

Vaše jméno: \*

Vaše příjmení: \*

Váš e-mail: \*

Váš vedoucí: \*

\* hvězdičkou označená pole jsou povinná

1. Co je cílem zahájení jednání:
  - Navodit přátelskou atmosféru.
  - Prodat se jako odborník.
  - Získat zákaznickou důvěru.
2. Kdo to udělá, jako první:

Pozdraví:  Prodejce  Zákazník

Představí se:  Prodejce  Zákazník

Podá ruku:  Prodejce  Zákazník
3. Napište 5 vhodných otevřených otázek na zjištění potřeb zákazníka:
4. Při zjišťování potřeb nevyužijeme:
  - Papír a tužku.
  - Nabídku služeb.
  - Aktivní naslouchání.
5. Napište 2 konkrétní změny, které po shlédnutí tohoto videa učiníte ve svém Zahájení jednání a Zjištění potřeb:
6. Kdy budete tyto změny aplikovat:

01

01

2010

Vymazat

Odeslat

▼ Aktivní lekce

Prodejní dovednosti - Zahájení jednání a Zjištění potřeb

▼ Naposledy navštívené

Prodejní dovednosti - Zahájení jednání a Zjištění potřeb

Prodejní dovednosti - Příprava a Telefonát

Prodejní dovednosti - Nabídka a Námítky

Tréninkový plán: Úvodní školení SME

Úvodní školení pro nové SME obchodníky

Smazat vše

▼ Kalendář

◀
Březen 2011
▶

Po	Út	St	Čt	Pá	So	Ne
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

Správa kalendáře

## Nabídka a Námitky

The screenshot shows the T-Mobile Academy eTraining interface. At the top, there is a navigation bar with the T-Mobile logo and the text 'pro společné zážitky'. Below this, the user is logged in as 'Martin Čermák' with links for 'Podpora', 'Kontakt', and 'Odhlast'. The main content area is titled 'Prodejní dovednosti - Nabídka a Námitky' and contains a video player. The video shows a man in a suit and a woman in a purple top sitting at a table, discussing documents. Below the video, there is a text box that says 'Po zhlédnutí videa pokračujte na Pracovní list.' and a note that 'K prohlížení tohoto eTrainingu potřebujete mít nainstalován Adobe Flash Player.' with a link to 'Get ADOBE FLASHPLAYER'. The left sidebar contains a menu with categories like 'CSSO', 'SME oddělení', 'Novinky', 'T-Mobile', 'Tarify', 'Internet', 'Péče a podpora', 'Smlouva', 'Prodej', 'Roaming, MH', 'Aplikace', 'Služby', 'Služby pro firmy', 'PULL projekt', 'Tréninkové plány', 'Technologie', 'Testy', and 'Winners Circle'. The right sidebar has sections for 'Aktivní lekce', 'Naposledy navštívené', and 'Kalendář'.

### *Nabídka*

- Cíl: přesvědčit zákazníka o výhodách našeho řešení
- Proč to děláme: Zákazník musí vědět, že nabídka je přímo pro něj, Udělá si konkrétní představu o úsporách
- Situace, kterých se můžeme vyvarovat: nepřehledná nabídka, bez konkrétních přínosů pro zákazníka
- Jak udělat dobrý dojem: strukturovaná nabídka, splňující nákupní motivy zákazníka
- Motto: Každá cena je příliš vysoká, když nevím, co za ni dostanu!

### *Námitky*

- Cíl: nenechat se zaskočit a najít vhodné argumenty
- Proč to děláme: Zákazník bude vědět, že s ním nechceme bojovat, Uvědomíme si, na jakou konkrétní věc máme reagovat
- Situace, kterých se můžeme vyvarovat: nevyvracet, ale argumentovat
- Jak udělat dobrý dojem: vyslechnout obavu zákazníka, rozklíčovat oblast nesouhlasu
- Motto: Námitka se nevyvrací, námitka se argumentuje!

## Ověřovací test modulu Nabídka a Námítky

Úvodní stránka | Můj trénink | Můj profil | Vyhledávání

Jske v: [Kobka](#) > [SME oddělení](#) > [Prodej](#) > [Prodejní dovednosti - Nabídka a Námítky](#)

- ▶ CSSD
- ▼ SME oddělení
  - ▶ Novinky
  - ▶ T-Mobile
  - ▶ Tarify
  - ▶ Internet
  - ▶ Péče a podpora
  - ▶ Smlouva
  - ▼ Prodej
    - Prodejní dovednosti - Příprava a Telefonát
    - Prodejní dovednosti - Zahájení jednání a Zjištění potřeb
    - Prodejní dovednosti - Nabídka a Námítky
    - Prodejní dovednosti - Uzavření jednání, Roztlučení a Následné činnosti
  - ▶ Roaming, MH
  - ▶ Aplikace
  - ▶ Služby
  - ▶ Služby pro firmy
  - ▶ PULL projekt
  - ▶ Tréninkové plány
  - ▶ Technologie
  - ▶ Testy
  - ▶ Winners Circle

**eTraining** Vytisknout

**Prodejní dovednosti - Nabídka a Námítky**

[Video](#) | [Pracovní list](#) | [Hodnocení](#)

Pracovní list slouží k ověření pochopení tématu. S Vaším vedoucím ho využijete k dalšímu rozvoji. Vyplňte jej proto prosím pečlivě.

Vaše jméno: \*

Vaše příjmení: \*

Váš e-mail: \*

Váš vedoucí: \*

\* hvězdičkou označená pole jsou povinná

1. Co je cílem nabídky:

Přesvědčit zákazníka.  
 Zaujmut zákazníka.  
 Předat co nejvíc informací.

2. Co musí nabídka obsahovat, aby zákazníka zaujala?

3. Napište 3 kroky k vyřešení námítky:

4. Při zjišťování potřeb nevyužijeme:

Poloviční Nelson (když to vyřešíme, tak to podepíšeme).  
 Ztracený obchod (vidím, že se vám to nelíbí, tak to je konec).  
 Varovná historka (jednomu se to taky nelíbilo a teď platí ještě víc).

5. Napište 2 konkrétní změny, které po shlédnutí tohoto videa učiníte ve své Nabídce a řešení Námítek:

6. Kdy budete tyto změny aplikovat:

▼ Aktivní lekce

**Prodejní dovednosti - Nabídka a Námítky**

▼ Naposledy navštívené

[Prodejní dovednosti - Nabídka a Námítky](#)

[Prodejní dovednosti - Zahájení jednání a Zjištění potřeb](#)

[Prodejní dovednosti - Příprava a Telefonát](#)

Tréninkový plán: [Úvodní školení SME](#)

[Úvodní školení pro nové SME obchodníky](#)

▼ Kalendář

← Březen 2011 →

Po	Út	St	Čt	Pá	So	Ne
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			



## Uzavření obchodu, Rozloučení a Následné činnosti

The screenshot shows the T-Mobile Academy eTraining interface. At the top, there is a navigation bar with 'Úvodní stránka', 'Můj trénink', 'Můj profil', and 'Vyhledávání'. Below this is a breadcrumb trail: 'Jste v: > Katalog > SME oddělení > Prodej > Prodejní dovednosti - Uzavření jednání, Rozloučení a Následné činnosti'. The main content area is titled 'eTraining' and contains a video player. The video player shows a man in a suit speaking, and a smaller inset video shows a group of people celebrating. Below the video player, there is a text box that says 'Po zhlédnutí videa pokračujte na Pracovní list.' and a note 'K prohlížení tohoto eTrainingu potřebujete mít nainstalován Adobe Flash Player.' with a 'Get ADOBE FLASHPLAYER' button. On the right side, there is a sidebar with 'Aktivní lekce' (Prodejní dovednosti - Uzavření jednání, Rozloučení a Následné činnosti) and 'Naposledy navštívené' (Prodejní dovednosti - Uzavření jednání, Rozloučení a Následné činnosti, Prodejní dovednosti - Nabídka a Námítky, Prodejní dovednosti - Zahájení jednání a Zjištění potřeb, Prodejní dovednosti - Příprava a Telefonát, Tréninkový plán: Úvodní školení SME). At the bottom of the sidebar is a 'Kalendář' (Calendar) for 'Březen 2011' with a table showing dates and a 'Správa kalendáře' button.

### *Uzavření obchodu*

- Cíl: dovést zákazníka k rozhodnutí, slyšet jeho „ano“.
- Proč to děláme: Neunikne nám okamžik, kdy se zákazník rozhodl, dovedeme zákazníka k rozhodnutí
- Situace, kterých se můžeme vyvarovat: nezamlouvat zákazníkovo ANO, nesnažit se nabízet další produkty
- Jak udělat dobrý dojem: zeptat se na přímo, mlčet – dát zákazníkovi prostor
- Motto: Kdo si o nic neřekne, nic nedostane!

### *Rozloučení*

- Cíl: zanechat pozitivní dojem, připravit si půdu pro další návštěvu
- Proč to děláme: Zákazník bude vědět, co bude následovat, Bude mít dobrý pocit z obchodu
- Situace, kterých se můžeme vyvarovat: během ukončení jednání řešit další pracovní záležitosti
- Jak udělat dobrý dojem: Rozloučení dle společenských pravidel
- Motto: Loučíme se proto, abychom mohli opět přijít!

## Ověřovací test modulu Uzavření obchodu, Rozloučení a Následné činnosti

Úvodní stránka
Můj trénink
Můj profil
Vyhledávání

Úroveň: > [Ladba](#) > [SME oddělení](#) > [Prodej](#) > [Problemi dovednosti I - Uzavření jednání, Rozloučení a Následné činnosti](#)

- ▶ CSSO
- ▼ SME oddělení
  - ▶ Novinky
  - ▶ T-Mobile
  - ▶ Tarify
  - ▶ Internet
  - ▶ Péče a podpora
  - ▶ Smlouva
  - ▼ Prodej
    - Prodejní dovednosti - Příprava a Telefonát
    - Prodejní dovednosti - Zahájení jednání a Zjištění potřeb
    - Prodejní dovednosti - Nabídka a Námítky
    - Prodejní dovednosti - Uzavření jednání, Rozloučení a Následné činnosti
    - ▶ Roaming, MH
    - ▶ Aplikace
    - ▶ Služby
    - ▶ Služby pro firmy
    - ▶ PULL projekt
    - ▶ Tréninkové plány
    - ▶ Technologie
    - ▶ Testy
    - ▶ Wnners Circle

výtisk

### Prodejní dovednosti - Uzavření jednání, Rozloučení a Následné činnosti

Video
Pracovní list
Rožnocení

Pracovní list slouží k ověření pochopení tématu. S Vaším vedoucím ho využijete k dalšímu rozvoji. Vyplňte jej proto prosím pečlivě.

Vaše jméno: \*

Vaše příjmení: \*

Váš e-mail: \*

Váš vedoucí: \*

\* hvězdičkou označená pole jsou povinná

1. Kdy je vhodné uzavřít jednání:
  - Vždy.
  - Pokud vidím nákupní signál.
  - Pokud jsem vyzdvihl všechny výhody.
2. Napište 3 otázky, kterými si řeknete o smlouvu?
3. Co je cílem Rozloučení:
  - Shmout vše dohodnuté.
  - Získat reference.
  - Zanechat pozitivní dojem.
4. Jaké kroky je třeba udělat, po uzavření smlouvy a příjezdu do kanceláře:
5. Napište 2 konkrétní změny, které po shlédnutí tohoto videa učiníte ve svém Zahájení jednání a Zjištění potřeb:
6. Kdy budete tyto změny aplikovat:

Vymazat
Odeslat

Aktivní lekce

Prodejní dovednosti - Uzavření jednání, Rozloučení a Následné činnosti

Naposledy navštívené

- Prodejní dovednosti - Uzavření jednání, Rozloučení a Následné činnosti
- Prodejní dovednosti - Nabídka a Námítky
- Prodejní dovednosti - Zahájení jednání a Zjištění potřeb
- Prodejní dovednosti - Příprava a Telefonát
- Tréninkový plán: Úvodní školení SME

Smazat vše

Kalendář

◀
Březen 2011
▶

Po	Út	St	Čt	Pá	So	Ne
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

Správa kalendáře

# Hodnocení E-learningového modulu

**Uvodní stránka** | Můj trénink | Můj profil | Vyhledávání

Jste v: > Katalog > SME oddělení > Prodej > Prodejní dovednosti - Uzavření jednání, Rozloučení a Následné činnosti

**eTraining** Vytisknout

**Prodejní dovednosti - Uzavření jednání, Rozloučení a Následné činnosti**

Video | Pracovní list | **Hodnocení**

### Hodnocení eTrainingu

Odpovědi jsou zpracovávány anonymně a pomáhají nám zlepšovat kvalitu eTrainingů.

Jak jste spokojen(a) s následujícími aspekty eTrainingu?

	😊	🙂	😐	☹️	😞
Užitečnost k pochopení tématu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Užitečnost pro moji práci	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Množství informací	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Srozumitelnost informací	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Struktura informací	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Grafický design	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Animace a video (je-li použito)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Audio (je-li použito)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Zde můžete uvést Vaše připomínky a návrhy:

Zaznamenal(a) jste nějaké technické problémy?

Ano  Ne Jestliže ano, prosím uveďte:

Chcete-li abychom Vás kontaktovali, můžete zde zanechat Váš email:

**Aktivní lekce**

**Prodejní dovednosti - Uzavření jednání, Rozloučení a Následné činnosti**

**Naposledy navštívené**

- [Prodejní dovednosti - Uzavření jednání, Rozloučení a Následné činnosti](#)
- [Prodejní dovednosti - Nabídka a Námítky](#)
- [Prodejní dovednosti - Zahájení jednání a Zjištění potřeb](#)
- [Prodejní dovednosti - Příprava a Telefonát](#)
- [Tréninkový plán: Úvodní školení SME](#)

**Kalendář**

◀ Březen 2011 ▶

Po	Út	St	Čt	Pá	So	Ne
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

## **BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE**

**Jméno autora: Martin Čermák**

**Obor: Vzdělávání dospělých**

**Forma studia: Kombinované**

**Název práce: E-learning ve vnitropodnikovém vzdělávání společnosti T-Mobile  
Czech Republic a.s.**

**Rok: 2011**

**Počet stran textu bez příloh: 54**

**Celkový počet stran příloh: 9**

**Počet titulů české literatury a pramenů: 8**

**Počet titulů zahraniční literatury a pramenů: 0**

**Počet internetových zdrojů: 5**

**Vedoucí práce: Ing. Petr Blecha, MBA**