

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

BAKALÁŘSKÉ KOMBINOVANÉ STUDIUM

2014–2017

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Petra Janoušková

Profesní vzdělávání realitních makléřů

Praha 2017

Vedoucí bakalářské práce:

PhDr. Iva Borská, CSc.

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

BACHELOR COMBINED STUDIES

2014–2017

BACHELOR THESIS

Petra Janoušková

Professional Education of the Real Estate Brokers

Prague 2017

The Bachelor Thesis Work Supervisor:

PhDr. Iva Borská, CSc.

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracovala samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpala, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použitých zdrojů. Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne 15. 2. 2017

.....
Petra Janouškovcová

Poděkování

Děkuji PhDr. Ivě Borské, CSc. za odborné vedení, za pomoc, vstřícnost a ochotu, kterou mi v průběhu zpracování bakalářské práce věnovala a všem kolegům z realitních společností, kteří se podíleli na mém výzkumu.

Anotace

Bakalářská práce se zaměřuje na problematiku vzdělávání realitních makléřů z pohledu vzdělávání specifické profesní skupiny.

Pozornost je věnována obecně charakteristice celoživotního vzdělávání dospělých, zvláště oblasti profesního a podnikového vzdělávání a na přístupy ke vzdělávání ve firmách, jeho plánování a realizaci. Bakalářská práce prezentuje také empirické poznatky z konkrétní vybrané organizace, týkající se úrovně odborných kompetencí a představy o podobách a formách profesního vzdělávání v blízké budoucnosti. Tyto empirické poznatky byly využity pro formulování návrhů zefektivnění vzdělávání realitních makléřů.

Klíčová slova

Podnikové vzdělávání, profesní příprava, profesní rozvoj, profesní vzdělávání, učení, učení dospělých, vzdělávání dospělých, výcvik.

Annotation

This bachelor's thesis focuses on the issue of education of the real estate brokers in terms of training specific professional groups.

Attention is devoted to the general characteristics of lifelong adult education, especially areas of professional business education to access to training in companies, its planned implementation. Bachelor thesis also presents empirical knowledge of a specific selected organization concerning professional competencies and ideas about shapes and forms of professional training in the near future. These empirical findings were used to formulate proposals of efficiency improvement of the training of the real estate brokers.

Keywords

Adult education, adult learning, business education, learning, professional development, professional education, professional training, training.

OBSAH

ÚVOD	8
1 CHARAKTERISTIKA SOUČASNÉHO POJETÍ PROFESNÍHO VZDĚLÁVÁNÍ DOSPĚLÝCH	9
1.1 Definice základních pojmů	9
1.2 Celoživotní vzdělávání.....	12
1.3 Vzdělávání v organizacích (podnikové vzdělávání)	14
1.4 Vzdělávací cyklus	16
1.5 Metody vzdělávání ve firmách.....	21
2 CÍLE A ÚKOLY PROFESNÍHO VZDĚLÁVÁNÍ ZAMĚSTNANCŮ REALITNÍ KANCELÁŘE (REALITNÍCH MAKLÉŘŮ)	24
2.1 Realitní trh a lidský faktor.....	24
2.2 Kompetence realitního makléře v ČR (kompetenční profil).....	26
2.3 Ověřování kvalifikačního standardu realitních makléřů	29
3 PRAKTICKÁ ČÁST	33
3.1 Stanovení cílů a hypotéz průzkumného šetření.....	33
3.2 Metodologie a metody průzkumného šetření.....	34
3.3 Organizace průzkumného šetření.....	38
3.4 Popis souboru respondentů a postupu průzkumného šetření	39
3.5 Interpretace.....	41
4 SHRUTÍ A NÁVRH	61
ZÁVĚR	65
LITERÁRNÍ ZDROJE	67
Internetové zdroje	69
SEZNAM GRAFŮ, OBRÁZKŮ A TABULEK	71
Grafy	71
Obrázky.....	72
Tabulky	72
Přílohy.....	72

ÚVOD

Vzdělávání a rozvoj je v současných organizacích jedním z nejdůležitějších témat řízení lidských zdrojů. Klíčovým způsobem ovlivňuje výkonnost firmy. Toto konstatování platí do značné míry pro odvětví realitního trhu, které je závislé na znalostech a dovednostech realitních makléřů, v současné době již specializované profese.

Profesní rozvoj realitních makléřů prochází v několika posledních letech zásadními změnami, přizpůsobuje se požadavkům Evropské unie v nárocích na certifikaci profese. Od roku 2017 bude pro výkon povolání nezbytná zkouška v oboru obchodování s nemovitostmi, realitní makléři na rozdíl od minulosti budou potřebovat doklad o profesní způsobilosti. Jde o velmi zásadní změnu, která se dotýká každého realitního makléře a každé realitní společnosti v ČR.

Tato práce se zaměřuje na vzdělávání realitních makléřů z hlediska jejich potřeb. Zjišťuje, jak realitní makléři sami hodnotí úroveň svých kompetencí stanovených ve standardu Národní soustavy kvalifikací ČR („Obchodník s realitami“), a jak si představují své budoucí profesní vzdělávání.

Cílem práce je navrhnout změny v oblasti profesního vzdělávání realitních makléřů na základě požadavků praxe, tj. na základě zjištění, jak požadavky na odborné kompetence vnímají respondenti, realitní makléři působící v oboru dlouhodobě. Nástrojem získání informací bude dotazník vlastní konstrukce.

Text je rozdělen na dvě základní části. V teoretické části je provedena rešerše poznatků k tématům vzdělávání celoživotního, profesního, podnikového. Jsou uvedeny základní informace k dosavadním požadavkům na vzdělávání realitních makléřů a změny, které se dotýkají této profese na základě změny legislativy.

V praktické části je provedeno průzkumné šetření na souboru 68 realitních makléřů, kteří působí z velké části v oboru dlouhodobě. Jsou tázáni na sebehodnocení současné úrovně odborných kompetencí podle požadavku Národního kvalifikačního standardu ČR a na představy podoby profesního vzdělávání v budoucnosti. Získané informace slouží jako základ pro návrhy zefektivnění vzdělávání.

Text vychází z odborné literatury, průzkumného šetření i vlastních zkušeností autorky v oboru obchodu s nemovitostmi.

1 CHARAKTERISTIKA SOUČASNÉHO POJETÍ PROFESNÍHO VZDĚLÁVÁNÍ DOSPĚLÝCH

1.1 Definice základních pojmů

Pojem učení není přesně definován. Platí, že učení, na rozdíl od vzdělávání, je vztaženo k psychologické dimenzi, psychickému procesu, jehož výsledkem jsou relativně trvalé změny v chování, vznikající na základě interakce s okolím nebo v reakci na nějakou situaci.¹ Existuje množství pojetí učení, k nejcitovanějším ve vzdělávání dospělých patří tzv. Kolbův cyklus. Obsahuje čtyři základní etapy:²

- Zkušenost s určitou situací, zážitek (dimenze prožívání).
- Pozorování a reflexe (vnímání).
- Zobecnění, ve kterém dochází k abstrakci a generalizaci (myšlení).
- Testování, experimentování a přenos (konání a aktivní použití).

Podle Kolba se učení stává efektivním za předpokladu, že učící projde všemi etapami. Na začátku je potřeba překročit určitý navyklý stereotyp řešení. Člověk zkušenost reflektuje a promýšlí, což vede k určitému náhledu, ve kterém si vytvoří hypotézy. Tyto hypotézy testuje v praxi, zjišťuje, zda jsou reálné, následně zpracovanou zkušenost využívá v životě. Ve chvíli, kdy je ověřena hypotéza, pokračuje celý cyklus opět. Kolbův cyklus předpokládá aktivitu dospělého jedince v průběhu celého procesu, schopnost pracovat s informacemi, motivaci.

V učení dospělých (adult learning) se zdůrazňuje větší míra svobody osobnosti, nezávislosti a aktivního rozhodování v tom, jaká forma bude preferována (například zda formalizovaná či individuální). Učení dospělých má především praktický dosah, čím více se člověk vzdělává a rozvíjí, tím více si upevňuje svou pozici na trhu práce.³

¹ BENEŠ, M. *Andragogika*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2008. s. 15-16. ISBN 978-80-247-2580-2.

² HRONÍK, F. *Rozvoj a vzdělávání pracovníků*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007. s. 48. ISBN 978-80-247-1457-8.

³ MUŽÍK, J. Didaktické principy, formy a metody a vyučování a učení dospělých (struktura a glosář hlavních pojmů z andragogické didaktiky) [online]. 2015 [cit. 2016-11-22].

Dostupné z: <http://www.uklizeno.cz/docmuzik/doc/ukazky/p15.doc>

Zatímco učení pojmenovává samotný kognitivní proces učení, vzdělávání má širší význam, vyjadřuje komplexnost učebních aktivit.⁴ Pojem vzdělávání není v andragogické literatuře vymezen jednotně. Například Mužík vzdělávání definuje jako „proces, v němž si prostřednictvím vyučování člověk osvojuje soustavu poznatků a činností, kterou vnitřním zpracováním (zejména interiorizací) – učením – přetváří ve vědomosti, dovednosti a návyky.“⁵ Výkladový slovník lidských zdrojů zdůrazňuje cílevědomost „zprostředkování a aktivního utváření a osvojování soustavy vědeckých a technických vědomostí, intelektuálních a praktických dovedností a lidských zkušeností, utváření morálních rysů a osobitých zájmů.“⁶ Pro Beneše je vzdělávání taktéž cílevědomý proces „realizace pedagogických cílů a ideálů“, ke klíčovým charakteristikám přiřazuje plánovitost, při které je zprostředkování „systematické, obsahově, věcně a časově strukturované.“⁷ Vzdělávání je vedeno profesionály v rámci institucionalizace.⁸ Lze říci, že vzdělávání podle uvedených autorů charakterizuje především procesní charakter, cílevědomost (naplňuje určité cíle) a plánovitost ve smyslu určité strukturovanosti. Vzdělávání má jasné výstupy v podobě určité soustavy poznatků či dovedností. Vzdělávání lze rozlišit do tří základních podob, formální (realizuje se ve vzdělávacích institucích s výsledkem uznání diplomů, certifikátů či kvalifikace), neformální (realizuje se mimo oblast formálního školství), informální (prolíná se celým životem člověka, často není záměrné).⁹

Vzdělávání dospělých je ohraničeno věkem (resp. rolí dospělého): „Všechny formy vzdělávání, jimiž projdou dospělí lidé po ukončení počátečního vzdělávání a odborné

⁴ VYHNÁNKOVÁ, K. *Vzdělávání dospělých v České republice a Evropské unii*. Vyd. 1. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2007. s. 8. ISBN 978-80-86723-46-4.

⁵ MUŽÍK, J. Didaktické principy, formy a metody a vyučování a učení dospělých (struktura a glosář hlavních pojmů z andragogické didaktiky.) [online]. 2015 [cit. 2016-11-22].

Dostupné z: <http://www.uklizeno.cz/docmuzik/doc/ukazky/p15.doc>.

⁶ PALÁN, Z. *Lidské zdroje: Výkladový slovník*. 1. vyd. Praha: Academia, 2002. s. 237. ISBN 80-200-0950-7.

⁷ BENEŠ, M. *Andragogika*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008. s. 15. ISBN 978-80-247-2580-2.

⁸ BENEŠ, M. *Andragogika*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008. s. 15. ISBN 978-80-247-2580-2.

⁹ MUŽÍK, J. Didaktické principy, formy a metody a vyučování a učení dospělých (struktura a glosář hlavních pojmů z andragogické didaktiky.) [online]. 2015 [cit. 2016-11-22].

Dostupné z: <http://www.uklizeno.cz/docmuzik/doc/ukazky/p15.doc>

přípravy, a to bez ohledu na to, jak daleko tento proces dospěl.“¹⁰ Mezi vzděláváním dětí a dospělých je řada rozdílů, což se týká i motivace ke vzdělávání. Pro dospělé je vzdělávání spojeno s konkrétními problémy, se kterými se v životě setkává: „*Dospělý je rozhodnut vzdělávat se, pokud je přesvědčen o tom, že mu nové vědění pomůže vyřešit jeho problémy, že mu přinese úspěch a pracovní spokojenost. Dítě si takovéto otázky neklade.*“¹¹

Termín podnikové (firemní) vzdělávání lze vymezit řadou významů. Rozumí se jim vzdělávání ve firmě, povinné či kvalifikační vzdělávání, systém formování pracovních kompetencí u zaměstnanců. Je součástí vzdělávání profesního.¹² Firemní vzdělávání se vztahuje ke kvalifikovanosti práce, ke snižování rozdílů mezi kvalifikací subjektivní (určitý soubor dovedností, znalostí, schopností, návyků, zkušenosti a postojů člověka) a objektivní (požadavky na kvalifikaci pracovníka). Je procesem změny „*chování, úrovně znalostí a dovedností, včetně motivace zaměstnanců, kterým se snižuje rozdíl mezi kvalifikací subjektivní a objektivní.*“¹³

Klíčové pro vymezení profesního vzdělávání je vztažení k výkonu povolání, jde o veškerou přípravu školskou i další formy vzdělávání, obsahově spjaté s výkonem povolání či zaměstnání.¹⁴ Profesní vzdělávání rozvíjí postoje, znalosti a schopnosti k výkonu určité profese.¹⁵ V profesním vzdělávání jsou klíčové tři pojmy: profesní příprava, profesní rozvoj a výcvik. Profesní příprava je soubor vyučování a učení, které je cíleno na výkon profese, pracovní pozice a role, to znamená k získání odborných kompetencí. Profesní rozvoj se zaměřuje na budování individuální pracovní kariéry a dosahování cílů organizace i společnosti jako celku. V rozvoji dochází k „*získávání vědomostí, znalostí, dovedností, návyků a postojů*“. Výcvik se týká

¹⁰ VETEŠKA, J., TURECKIOVÁ, M. *Kompetence ve vzdělávání*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2008. s. 17. ISBN 978-80-247-1770-8.

¹¹ HLADÍLEK, M. *Kapitoly z obecné didaktiky a didaktiky vzdělávání dospělých*. Vyd. 2., přeprac. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2009. s. 147. ISBN 978-80-86723-75-4.

¹² BARTOŇKOVÁ, H. *Firemní vzdělávání*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2010. s. 11. ISBN 978-80-247-2914-5.

¹³ BARTOŇKOVÁ, H. *Firemní vzdělávání*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2010. s. 16. ISBN 978-80-247-2914-5.

¹⁴ BARTOŇKOVÁ, H. *Firemní vzdělávání*. Praha: Grada Publishing, 2010. s. 24. ISBN 978-80-247-2914-5.

¹⁵ PRŮCHA, J., VETEŠKA, J. *Andragogický slovník*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2012. s. 208. ISBN 978-80-247-3960-1.

specifické oblasti osvojení motorických, senzomotorických či intelektuálních dovedností, vytváření návyků a postojů k pracovním činnostem.¹⁶

S profesním vzděláváním se úzce pojí kvalifikace a kompetence. Oba pojmy jsou vymezeny jako určité soubory či soustavy „*schopností, vědomostí, dovedností, návyků, které jsou v případě kvalifikace potřebné k získání oficiálně potvrzené způsobilosti k výkonu určité činnosti.*“¹⁷ V případě kompetencí jde navíc o metody, postupy, postoje, které „*jednotlivec využívá k úspěšnému řešení nejrůznějších úkolů a životních situací a jež mu umožňují osobní rozvoj a naplnění životních aspirací.*“¹⁸

1.2 Celoživotní vzdělávání

K nejdůležitějším konceptům vzdělávání posledních desetiletí patří myšlenka celoživotního učení, která je rámcem veškerých vzdělávacích aktivit společnosti jako celku, vzdělávacích institucí, zaměstnavatelů, jedince. Spojuje všechny formy vzdělávání, vzhledem k profesnímu vzdělávání umožňuje přechody mezi vzděláváním a zaměstnáním. Celoživotní vzdělávání mj. umožňuje lidem získávat kvalifikaci a kompetence různými cestami a kdykoli během života.¹⁹ V současném světě velmi rychlých změn i na pracovním trhu je požadavek na flexibilní obměnu kompetencí a kvalifikace jedním z nejdůležitějších předpokladů k tomu, jak si zachovat konkurenceschopnost jako zaměstnanec.

Koncept celoživotního učení/vzdělávání není moderním termínem, používá se několik desetiletí, přičemž jsou využívány oba názvy (do roku 1996 byl používán pouze pojem celoživotní vzdělávání). Termín učení, používaný později, má zdůraznit aktivní přístup

¹⁶ MUŽÍK, J. Didaktické principy, formy a metody a vyučování a učení dospělých (struktura a glosář hlavních pojmů z andragogické didaktiky) [online]. 2015 [cit. 2016-11-22].

Dostupné z: <http://www.uklizeno.cz/docmuzik/doc/ukazky/p15.doc>

¹⁷ VETEŠKA, J., TURECKIOVÁ, M. *Kompetence ve vzdělávání*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2008. s. 25. ISBN 978-80-247-1770-8.

¹⁸ VETEŠKA, J., TURECKIOVÁ, M. *Kompetence ve vzdělávání*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2008. s. 25. ISBN 978-80-247-1770-8.

¹⁹ KALOUS, J., ed. a VESELÝ, A., ed. *Vybrané problémy vzdělávací politiky*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2006. Učební texty Univerzity Karlovy v Praze. s. 25-37. ISBN 80-246-1259-3.

člověka ke svému rozvoji, klíčová se stává schopnost, dovednost učit se. Neexistuje však obecná shoda v tom, který z termínů má být používán.²⁰

Přesná definice celoživotního vzdělávání (podle Evropského parlamentu) zní: „*Veškeré všeobecné vzdělávání, odborné vzdělávání a odborná příprava, neformální vzdělávání a informální učení v průběhu života, jejichž výsledkem je zdokonalení znalostí, dovedností a schopností v osobní, občanské, sociální nebo se zaměstnáním související perspektivě.*“²¹ „Memorandum o celoživotním učení“ klade důraz kromě tradičních vzdělanostních kompetencí na kompetence interdisciplinární, jako je informační gramotnost (včetně schopnosti práce s informačními prostředky), jazyková gramotnost, občanská gramotnost přispívající ke schopnosti zvládat rizikové životní situace.²² Podle Memoranda celoživotní učení stojí na šesti základních pilířích.²³

- Zvyšování investic do lidských zdrojů.
- Všeobecný přístup k získávání a obnovování dovedností, které umožní zapojit se do znalostní společnosti.
- Rozvoj efektivních vyučovacích a učebních metod.
- Zlepšení způsobů pojmání a hodnocení učení i jeho výsledků (zejména neformálního).
- Zajištění přístupu ke kvalitním informacím a poradenství.
- Umožnit celoživotní učení co nejvíce lidem.

Z principů je patrná snaha přiblížit příležitosti učení co nejširším vrstvám obyvatelstva i za cenu vyšších investic do lidí. Týká se to velmi širokého kontextu celoživotního učení, skládající se ze tří složek vzdělávání formálního, informálního a neformálního. Na přesné definici forem vzdělávání neexistuje stejný náhled ani v rámci EU. Shoda je na vzdělávání formálním (realizuje se v rámci vzdělávacích institucí, vede ke kvalifikaci či certifikaci). Neformální vzdělávání může být realizováno ve vzdělávacích institucích

²⁰ VYHNÁNKOVÁ, K. *Vzdělávání dospělých v České republice a Evropské unii*. Vyd. 1. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2007. s. 8. ISBN 978-80-86723-46-4.

²¹ VETEŠKA, J., TURECKIOVÁ, M. *Kompetence ve vzdělávání*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2008. s. 13. ISBN 978-80-247-1770-8.

²² HLADÍLEK, M. *Kapitoly z obecné didaktiky a didaktiky vzdělávání dospělých*. Vyd. 2., přeprac. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2009. s. ISBN 978-80-86723-75-4.

²³ EVROPSKÁ KOMISE. *Memorandum o celoživotním učení*. [online]. 2006 [cit. 2016-11-22].

Dostupné z: <http://www.nuv.cz/uploads/Periodika/ZPRAVODAJ/2001/ZP01PIIa.pdf>

i mimo něj, informální je neorganizované a nestrukturované, může být záměrné i nezáměrné. Celoživotní vzdělávání má integrální charakter.²⁴

Koncept celoživotního vzdělávání se promítá i do firem v myšlence propojení všech forem učení, jejich propojení. Lidé se učí nejenom záměrně, ale i vším, co je obklopuje v pracovním prostředí i mimo něj.²⁵ Zvyšuje se odpovědnost zaměstnavatelů za vzdělávání zaměstnanců, narůstá však i odpovědnost jedinců za svůj rozvoj a zvyšování kompetencí. Preferuje se učení týmové v kolektivech (učící se organizace).²⁶

1.3 Vzdělávání v organizacích (podnikové vzdělávání)

V souvislosti s firemním vzděláváním se setkáváme v literatuře s pojmy vzdělávání a rozvoj. Vzdělávání bylo v úvodu definováno jako proces, prostřednictvím kterého si člověk osvojuje soustavu poznatků a činností a prostřednictvím učení přetváří na znalosti, dovednosti a návyky.²⁷ Rozvoj je pojímán v širším rozměru, jako nepřetržitý proces, poskytující příležitosti, činnosti a zdroje pro zvyšování nejenom kvalifikace, ale i výkonnosti, pro přijímání náročnějších pracovních úkolů, rozvoj osobnosti.²⁸ Vzdělávání se zaměřuje na konkrétní znalosti a dovednosti, rozvoj připravuje na budoucí možnosti.

Současné řízení lidských zdrojů (neboli řízení lidí jako zdrojů) zdůrazňuje význam rozvoje lidských zdrojů jako nejdůležitější konkurenční výhody firem. Finanční zdroje, technologie a postupy lze koupit, napodobit, pro lidi to ale neplatí. Firmy mají k dispozici zaměstnance jedinečné, s nenapodobitelnými charakteristikami. Jejich vzájemnou interakcí vznikají jedinečné znalosti, které odchází z firem s tím,

²⁴ Evropské středisko pro rozvoj odborné přípravy in VÝKONNÁ AGENTURA PRO VZDĚLÁVÁNÍ, KULTURU A AUDIOVIZUÁLNÍ OBLAST. *Formální vzdělávání dospělých. Koncepce a praxe v Evropě*. Praha: Ústav pro informace ve vzdělávání, 2011.

²⁵ VETEŠKA, J., TURECKIOVÁ, M. *Kompetence ve vzdělávání*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008. s. 25. ISBN: 978-80-247-1770-8.

²⁶ BENEŠ, M. *Andragogika*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014. s. 17. ISBN 978-80-247-4824-5.

²⁷ MUŽÍK, J. Didaktické principy, formy a metody a vyučování a učení dospělých (struktura a glosář hlavních pojmů z andragogické didaktiky.) [online]. 2015 [cit. 2016-11-22].

Dostupné z: <http://www.uklizeno.cz/docmuzik/doc/ukazky/p15.doc>.

²⁸ FOLWARCZNA, I. *Rozvoj a vzdělávání manažerů*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3067-7.

jak fluktuují pracovníci. Proto je v zájmu vedení firem, aby stabilizovaly týmy zaměstnanců, rozvíjely je, a umožnily projevit skutečný potenciál.²⁹

Každá organizace vlastní tzv. intelektuální kapitál skládající se ze tří složek:³⁰

- Lidský kapitál jako „*znalosti, dovednosti, schopnosti a vlastnosti jedince, které usnadňují vytváření osobního, sociálního a ekonomického blaha*“.
- Společenský kapitál tvoří zásoby a toky znalostí vyplývající ze sítí vztahů uvnitř i vně organizace.
- Organizační (strukturní) kapitál tvoří institucionalizované znalosti, které jsou ve vlastnictví organizace.

Tento tříložkový kapitál znamená, že jsou to zaměstnanci (lidský kapitál), kteří znalosti v organizaci rozšiřují a obohacují ve spolupráci mezi pracovníky (společenský kapitál) s cílem vytvořit institucionalizované znalosti organizace (organizační kapitál). Využívat lidský kapitál je možné za předpokladu, že jsou pracovníci nejenom kompetentní k práci s informacemi, ale rovněž motivováni, což je velkou výzvou pro firmy.

Vzdělávání ve firmách se přizpůsobuje společenským podmínkám, vývoji v ekonomice, technologiím a dalším faktorům. Trendy posledních let v podnikovém vzdělávání směřují k celoživotnímu vzdělávání (jak bylo popsáno v předchozí kapitole) a k tzv. učící se organizaci. Oba směry se doplňují. Do konkrétní praxe organizací přináší široké souvislosti vzdělávání (propojování všech forem učení) i důraz na učení jako jednu ze základních činností, propojenou s firemní strategií i firemní kulturou. Podnikové vzdělávání by v tomto modelu nemělo být tvořeno pouze jako určitý soubor vzdělávacích aktivit v určitém (často ročním) období. Jde o kontinuální učení, které je soustavné a integrované. Senge³¹ učící se organizaci charakterizuje jako organizaci, „*v nichž lidé nepřetržitě rozšiřují své schopnosti dosahovat výsledků, po nichž skutečně touží, kde se věnuje péče novým a objevným způsobům myšlení a kde se lidé neustále učí, jak se společně učit.*“ Senge ve své podstatě propojuje práci, vzdělávání/učení a týmy, organizaci. Učící se organizace stojí na několika základních principech:

²⁹ ARMSTRONG, Michael. *Řízení lidských zdrojů*. Praha: Grada, 2002. s. 54. ISBN 80-247-0469-2.

³⁰ MAZOUCH, P., FISCHER, J. *Lidský kapitál: měření, souvislosti, prognózy*. Vyd. 1. V Praze: C. H. Beck, 2011. s. 1-2 ISBN 978-80-7400-380-6.

³¹ SENGE, P. M. *Pátá disciplína: teorie a praxe učící se organizace*. Vyd. 1. Praha: Management Press, 2007. Knihovna světového managementu; sv. 20. s. 21. ISBN 978-80-7261-162-1.

- Organizace mají sdílené vize, které umožňují rozpoznávat nové příležitosti.
- Organizační struktury podporují učení.
- Organizační kultura je nastavena tak, aby zpochybnění statusu quo a ověřených způsobů myšlení bylo normou (aby se lidé nebáli přicházet s novými myšlenkami).
- Způsob řízení umožňuje lidem podílet se na rozhodování.
- Podporuje se motivace k učení.

Organizace rostou společně s tím, jak jsou schopny se učit, resp. lidské zdroje-zaměstnanci v organizacích. Základní myšlenka vede k hodnotám neustálého rozvoje lidí a týmů, schopnosti propojit organizace i lidské životy s určitými vizemi a jejich realizací.

1.4 Vzdělávací cyklus

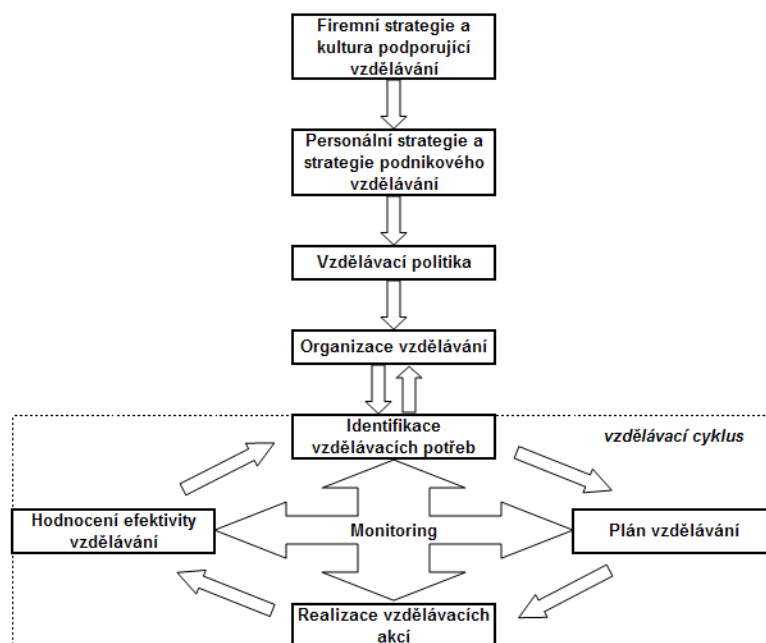
Přístupy ke vzdělávání ve firmách je potřeba transformovat na konkrétní úroveň zajištění vzdělávání. V organizacích je vzdělávání procesem, který je složen z několika návazných etap. V této kapitole budou požadavky na celý proces popsány z pohledu pracovníků, kteří zajišťují vzdělávání (personalistů).

Jedním z nejdůležitějších předpokladů pro úspěšné vzdělávání ve firmách je, aby vycházely ze strategických záměrů organizace. Prostřednictvím vzdělávání získávají a rozvíjí zaměstnanci klíčové kompetence nezbytné pro naplňování organizačních cílů.³² Jde o strategický rozměr řízení lidských zdrojů, ve kterém se firemní strategie transformuje na úroveň nižší, v případě vzdělávání strategii řízení lidských zdrojů. Zároveň strategické řízení zajišťuje, že jednotlivé personální činnosti, které se propojují se vzděláváním (jako je odměňování, motivace, získávání či výběr zaměstnanců) budou naplňovat stejné cíle.³³ V ideálním případě se vzájemně doplňují, vytváří kompatibilní celek personálních činností. Proces vzdělávání je znázorněn v následujícím obrázku.

³² BARTOŇKOVÁ, H. *Firemní vzdělávání*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2010. 204 s. Vedení lidí v praxi. s. 15. ISBN 978-80-247-2914-5.

³³ ULRICH, D. *Mistrovské řízení lidských zdrojů: překlad bestselleru Human resource champions*. 1. české vyd. Praha: Grada, 2009. s. 200. ISBN 978-80-247-3058-5.

Obrázek 1: Strategické řízení lidských zdrojů



Zdroj³⁴

Ze znázornění vazeb mezi firemní strategií a procesem vzdělávání je zřejmé, že:³⁵

- Organizace vzdělávání a vzdělávací politika vychází ze strategie a je podporována organizační kulturou.
- Strategie podnikového vzdělávání určuje vzdělávací cyklus od plánování, realizace po vyhodnocení včetně konkrétního designu vzdělávacích aktivit.
- Ze strategického řízení vyplývá, že strategické plánování vychází ze strategické situační analýzy, tvořené vnějším prostředím organizace i vnitřními zdroji. Je potřeba sledovat důležité změny v širokém okolí (sociální, demografické, ekonomické, technologické změny) i vnitřní faktory (jako jsou mimo lidské zdroje například finanční zdroje) a reagovat na předpokládané změny korekcemi vzdělávací politiky.

³⁴ KOCIANOVÁ, R. *Personální řízení*. Vyd. 1. Praha: Katedra Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta v nakl. MJF, 2004. s. 90. ISBN 80-86284-42-5.

³⁵ KOCIANOVÁ, R. *Personální řízení*. Vyd. 1. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta v nakl. MJF, 2004. s. 0. ISBN 80-86284-42-5.

- Ve vzdělávacím cyklu je zabudován zpětnovazební mechanismus, neboť po vyhodnocení by mělo docházet ke změnám, korekcím v následných plánech vzdělávání.
- Cyklus nekončí, stále se opakuje.

Pro účely práce z uvedeného vyplývá, že realizace vzdělávání (na základě politiky/strategie vzdělávání) musí zhodnocovat široký kontext i vně organizace, což se týká i změn v odvětví a v legislativním rámci. Personalisté musí předvídat rozsah změn a praktické dopady na obsah i výstupy vzdělávacích programů ve firmě.

Plánování vzdělávání

Plánování zahrnuje tyto oblasti:³⁶

- Přípravu. Zahrnuje identifikaci potřeb na základě analýzy účastníků (úroveň jejich kompetencí-znalostí, dovedností, návyků), jsou stanoveny cíle vzdělávání.
- V další etapě je vytvořen plán realizace, to znamená definování metod, technik, průběhu vzdělávání.
- V poslední fázi se zdokonaluje plán na základě kontinuálního hodnocení (aspekt ekonomický, organizační apod.).

Realizace vzdělávacího plánu

V případě, že je znám plán, je možné přistoupit k realizaci konkrétního vzdělávacího projektu. V počátku by měly být zodpovězeny základní otázky: „*Proč? Koho? Co? Kdy? Jak? Kdo? Kde? Zač?*“³⁷

Klíčové je správné stanovení cíle vzdělávání i realizace samotné (od kterého se odvíjí i vyhodnocení vzdělávacího programu). Každý cíl by měl jasně vymezit obsah vzdělávání (jaké znalosti, dovednosti, návyky budou předávány), musí být zřejmé, k jaké konkrétní změně dojde (jak budou měřeny přírůstky ve znalostech, dovednostech apod.). Cíl vymezuje vztahy mezi jednotlivými prvky (jako je obsah, formy, časová dotace apod.), proto má integrativní charakter.³⁸

³⁶ BARTOŇKOVÁ, H. *Firemní vzdělávání*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2010. s. 112. ISBN 978-80-247-2914-5.

³⁷ BARTOŇKOVÁ, H. *Firemní vzdělávání*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2010. s. 6-7. ISBN 978-80-247-2914-5.

³⁸ BARTOŇKOVÁ, H. *Firemní vzdělávání*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2010. s. 12. ISBN 978-80-247-2914-5.

Realizace se týká organizace samotných vzdělávacích programů i plánu vzdělávání. Jde o velice obsáhlé téma vytváření jednotlivých vzdělávacích modulů, volby didaktických technik, pomůcek, přípravy učebních materiálů, ale i organizačního zajištění. Tyto činnosti HR manažer v řadě firem vykonává ve spolupráci s lektory, kteří vzdělávání realizují.

Vyhodnocení vzdělávacích programů

Hodnocení neboli evaluace je porovnání cílů s výsledky vzdělávání, abychom získali odpověď na otázku, zda a do jaké míry vzdělávání naplnilo svůj účel.³⁹ Ověřeným způsobem hodnocení je tzv. Kirkpatrickův model, rozděluje hodnocení na čtyři základní úrovně:⁴⁰

- **Reakce.** Zjišťuje subjektivní hodnocení účastníků na úrovni, zda se líbila či nelíbila vzdělávací akce.
- **Učení.** Tato úroveň je hlubší, ptáme se, zda se naučili plánovaný obsah.
- **Chování.** Další dimenze sleduje, zda účastníci použili naučené na pracovišti v praxi.
- **Výsledky.** Poslední úroveň zjišťuje, zda se prostřednictvím vzdělávacích programů zvýšila efektivita organizace.

Model je hierarchický, postupuje od nejjednodušších a lze říci nepovrchnějších úrovní (emoční reakce účastníků) po objektivní data o tom, jak se zdroje organizace (peníze, čas, materiál), investované do vzdělávání firmě „vrací“, jak je vynakládání prostředků efektivní. Zjišťovat jednotlivé úrovně má odlišnou náročnost.

V praxi se zjišťuje úroveň reakcí velmi často dotazníkem spokojenosti účastníků. Tento hodnotící nástroj však nevypovídá objektivní údaje o tom, zda účastníci zvládli cíle programu (získat konkrétní znalosti, dovednosti), je subjektivní výpovědí (často o emočním rozložení na konci programu). K objektivizaci je nezbytné provést ověření procesu učení, to znamená, k jakým změnám došlo ve znalostech, dovednostech. K evaluaci se využívají různé typy testových úloh. Třetí úroveň chování zjišťuje transfer znalostí a postojů v pracovním procesu, odehrává se s časovou prodlevou

³⁹ BARTOŇKOVÁ, H. *Firemní vzdělávání*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2010. s. 41. ISBN 978-80-247-2914-5.

⁴⁰ BARTOŇKOVÁ, H. *Firemní vzdělávání*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2010. s. 43. ISBN 978-80-247-2914-5.

od vzdělávacího programu. Některé dovednosti vyžadují kratší čas, jiné delší, cílem je v dostatečném časovém horizontu vyhodnotit, zda vzdělávací program měl očekávaný přínos. Nejobtížnější hodnocení je u čtvrté úrovně konkrétních přínosů pro firmu, protože je z pohledu kritérií často obtížně definovatelné, časově náročné a mnohdy nemožné prokázat, že změny ve výsledcích oddělení, firmy apod. skutečně souvisí se vzděláváním.⁴¹

Otázka, zda vzdělávání plní efekt pro organizaci a je efektivní, patří ke klíčovým otázkám, které si kladou majitelé firem a manažeři vzhledem k nákladným zdrojům, které se ke vzdělávání pojí (úhrada samotného školení, organizační zajištění, čas spojený s tím, že pracovníci nepracují). Jedna z možností odpovědí je vyhodnocení tzv. KPI indikátorů (klíčových indikátorů organizace), které si kladou za cíl sledovat efektivitu z různých úhlů, umožňují mj. porovnávat výsledky s jinými firmami. Ke KPI používané poradenskou organizací PricewaterhouseCoopers ČR například patří:⁴²

- Náklady na vzdělávání (celkové náklady na vzdělávání a rozvoj se vydělí počtem zaměstnanců/účastníků vzdělávacího programu). Lze rozdělit na náklady na vzdělávání interní či externí.
- Náklady v poměru ke mzdovým nákladům (celkové náklady na vzdělávání se vydělí mzdovými náklady).
- Počet hodin vzdělávání ročně na jednoho pracovníka.
- Penetrace školení (zaměstnanci, kteří byli na vzdělávacím programu vydělí celkovým počtem zaměstnanců). Existuje řada dalších indikátorů.

⁴¹ KIRKPATRICK, D. L., KIRKPATRICK, J.D. *Evaluating training programs: the four levels*. 7. vyd. San Francisco: Berrett-Koehler Publisher, 2006. s. 27. ISBN 1-57675-348-4.

⁴² PWC ČR. *Úspěch souvisí i s efektivním řízením investic do lidského kapitálu*. [online] 2016 [cit. 2016-12-03]. Dostupné z: <http://probyznysinfo.ihned.cz/c1-59551420-uspech-souvisi-i-s-efektivnim-rozenim-investic-do-lidskeho-kapitalu-jak-to-zmerit>

1.5 Metody vzdělávání ve firmách

Za didaktickou metodu se považuje postup, jímž se vyučující řídí při vyučování. Metoda je prostředkem stimulace učení, vede k naplnění výukových cílů, určuje efektivitu celého procesu.⁴³

Na výsledky vzdělávání má klíčový vliv využití metod. Jak bylo uvedeno v předchozí části, vývoj odpovídajících metod byl označen za jeden z důležitých principů celoživotního učení. Přes existenci metod, které se využívají dlouhodobě (přednášky, diskuse, výcvik) vznikají stále nové metody, které odpovídají mj. i technologickým změnám ve společnosti, příkladem může být e-learning, který doznává stálých změn.

Autoři v oblasti andragogiky dělí metody různými způsoby. Mužík klasifikuje metody na teoretické, teoreticko-praktické a praktické. Mezi teoretické metody patří: přednášky, cvičení a semináře. Mezi teoreticko-praktické metody „*diskusní metody, problémové metody, programovaná výuka, diagnostické a klasifikační metody a projektové metody*.“ Mezi praktické metody „*instruktáž, koučinky, asistování, stáže, exkurze, workshopy, Open Space a další*.“⁴⁴

Dvořáková⁴⁵ klasifikuje na základě kritéria účasti na pracovišti na metody vzdělávání na pracovišti (on-the-job training) a na metody vzdělávání mimo pracoviště (off-the-job training). Metody z první uvedené kategorie „*kladou důraz na zvládnutí potřebných dovedností a osvojení si žádoucího pracovního jednání*“, metody z druhé jsou spojeny se získáním a používáním odborných znalostí. Mezi metody vzdělávání na pracovišti patří:⁴⁶ instruktáž při výkonu práce, asistování, rotace práce, coaching, mentoring a counselling.

⁴³ MUŽÍK, J. *Didaktika profesního vzdělávání dospělých*. 1. vyd. Plzeň: Fraus, 2005. 202 s. ISBN 80-7238-220-9.

⁴⁴ MUŽÍK, J. Didaktické principy, formy a metody a vyučování a učení dospělých (struktura a glosář hlavních pojmů z andragogické didaktiky.) [online]. 2015 [cit. 2016-11-22].

Dostupné z: <http://www.uklizenoz.cz/docmuzik/doc/ukazky/p15.doc>.

⁴⁵ DVOŘÁKOVÁ, Z. a kol. *Management lidských zdrojů*. Vyd. 1. Praha: C. H. Beck, 2007. s. 298-300. ISBN 978-80-7179-893-4.

⁴⁶ DVOŘÁKOVÁ, Z. a kol. *Management lidských zdrojů*. Vyd. 1. Praha: C. H. Beck, 2007. s. 299-300. ISBN 978-80-7179-893-4.

Instruktáž patří k nejjednodušším způsobům zacvičení zaměstnance na určitou práci. Používá se nápodoba, vzdělávaný na základě pozorování opakuje školitele. Při asistování plnění pracovních úkolů získává školený stále vyšší autonomii, a to až do doby, kdy je schopen vykonávat činnosti samostatně. Je potřeba vyšší časové dotace než u instruktáže. Rotace práce znamená střídání pracovních úkolů, jednak na horizontální úrovni nebo na vertikální (v rámci různých stupňů řízení). Metoda umožňuje zastupitelnost zaměstnanců (členů týmu), zaměstnanci zvyšují flexibilitu organizace (mohou pracovat v rámci několika pozic či činností), navíc získávají nové pracovní kompetence a mohou vidět pracovní problémy v širších souvislostech.⁴⁷

Coaching, mentoring a counselling jsou metody určené především pro rozvoj⁴⁸, lze říci, že v posledních letech patří k preferovaným metodám. Při koučování si vzdělávaný zaměstnanec pod dohledem školitele-kouče dlouhodobě a soustavně osvojuje schopnosti, znalosti a dovednosti, nezbytné pro odborný i sociální rozvoj, napomáhá mu k lepšímu výkonu pracovních úkolů.⁴⁹ Koučování má mnoho podob a přístupů, považuje se nejenom za didaktickou metodu, ale i způsob řízení. V pracovním rozvoji lze koučování pojímat jako „*systematickou snahu zlepšovat pomocí otázek a rad zaměřených na změny, které povedou ke zlepšení současné výkonnosti až k cílové úrovni*“.⁵⁰

Metody vzdělávání, které se realizují mimo pracoviště, jsou nejčastěji realizovány ve vzdělávacích institucích za využití těchto metod: přednáška, demonstrování a simulace, workshopy, případové studie, hraní rolí.⁵¹

Přednáška je teoretická, jde o verbální prezentaci určitého tématu. Nezastupitelná je tam, kde je potřebné předat velké množství poznatků velkým skupinám, interakce mezi vyučujícím a účastníkem je velmi omezená. Kromě teoretické výuky jsou používány

⁴⁷ DVOŘÁKOVÁ, Z. a kol. *Management lidských zdrojů*. Vyd. 1. Praha: C. H. Beck, 2007. s. 299-300. ISBN 978-80-7179-893-4.

⁴⁸ DVOŘÁKOVÁ, Z. a kol. *Management lidských zdrojů*. Vyd. 1. Praha: C. H. Beck, 2007. s. 299-300. ISBN 978-80-7179-893-4.

⁴⁹ DVOŘÁKOVÁ, Z. a kol. *Management lidských zdrojů*. Vyd. 1. Praha: C. H. Beck, 2007. s. 299-300. ISBN 978-80-7179-893-4.

⁵⁰ BIRCH, P. *Koučování*. Vyd. 1. Brno: CP Books, 2005. s. 3. ISBN 80-251-0581-4.

⁵¹ DVOŘÁKOVÁ, Z. a kol. *Management lidských zdrojů*. Vyd. 1. Praha: C. H. Beck, 2007. Beckovy ekonomické učebnice. s. 300. ISBN 978-80-7179-893-4.

participativní metody, mezi které patří zmiňované metody hraní rolí, případové studie, ale i metody skupinové práce, manažerské hry. Charakteristické pro ně je, že vyžadují vysokou aktivitu účastníků.⁵²

Metoda, která je považována za moderní s ohledem na technologie je e-learning. Dělí se na:⁵³

- Off-line výuku (není potřeba připojení k internetu).
- On-line výuku (vyžaduje připojení k internetu, prostřednictvím kterého dochází k distribuci učebních materiálů). Dále se člení na synchronní (je potřeba připojení k síti) a asynchronní (komunikace probíhá s tutorem v rozdílném čase).

Možnosti e-learningu se stále vyvíjí, vývoj jde směrem k vyššímu zapojení účastníků. Učení prostřednictvím obrazovky se stává překonaným směrem.⁵⁴

V souvislosti s celkovým designem vzdělávacího programu vzniká otázka, do jaké míry má mít odpovědnost za vzdělávání HR manažer. Současné přístupy řízení lidských zdrojů dávají značnou část odpovědnosti za vzdělávání a rozvoj zaměstnancům přímým nadřízeným (manažerům) a zaměstnancům samotným. Linioví manažeři sehrávají klíčovou roli při adaptaci, koučování, hodnocení pracovního výkonu, takže personalisté stále častěji zaujímají roli podporovatelů, než samotných poskytovatelů. Jejich role se posouvají do roviny facilitátorů vzdělávání, správců zdrojů, usměrňovatelů.⁵⁵

⁵² VODÁK, J., KUCHARČÍKOVÁ, A. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2011. s. 113. ISBN 978-80-247-3651-8.

⁵³ HLADÍLEK, M. *Kapitoly z obecné didaktiky a didaktiky vzdělávání dospělých*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2009. ISBN 978-80-86723-75-4.

⁵⁴ VODÁK, J., KUCHARČÍKOVÁ, A. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2011. s. 116. ISBN 978-80-247-3651-8.

⁵⁵ ARMSTRONG, M., TAYLOR, S. *Řízení lidských zdrojů: moderní pojetí a postupy: 13. vydání*. Praha: Grada Publishing, 2015. s. 371. ISBN 978-80-247-5258-7.

2 CÍLE A ÚKOLY PROFESNÍHO VZDĚLÁVÁNÍ ZAMĚSTNANCŮ REALITNÍ KANCELÁŘE (REALITNÍCH MAKLÉŘŮ)

2.1 Realitní trh a lidský faktor

Realitní trh vykazuje řadu specifíků, která ovlivňují lidské zdroje v odvětví. Především jde o trh, který je velice úzce provázán s hospodářským cyklem, to znamená, že se střídají období konjunktury s vysokou poptávkou po nemovitostech a pracovnících v odvětví (realitních makléřů) a období krize, kdy nabídka nemovitostí převyšuje poptávku, což má samozřejmě dopad i na zaměstnance v tomto sektoru. Realitní trh je z tohoto pohledu flexibilní.

V České republice působí přibližně dvanáct tisíc realitních makléřů, což dělá na poměr realitních makléřů k obyvatelstvu evropskou špičku.⁵⁶ Některé zdroje uvádí dokonce 15 000 makléřů.⁵⁷ Až dosud však neexistuje platný zákon, který by přímo upravoval jejich činnost. K výkonu činnosti realitního zprostředkovatele dostačuje živnostenské oprávnění bez potřeby naplnit zvláštní podmínky včetně kvalifikace (vyžaduje se pouze svéprávnost a bezúhonnost).⁵⁸ Tento stav je dlouhodobě kritizován ze strany spotřebitelů i Ministerstva pro místní rozvoj: „*Realitní zprostředkování je obecně považováno za službu, u které, má-li být poskytována na profesionální úrovni, je nezbytné, aby tuto činnost vykonávaly osoby s nezbytnými odbornými znalostmi.*“⁵⁹ Ministerstvo pro místní rozvoj se snaží kritizovaný stav postupně měnit, nyní je v legislativním procesu tzv. zákon o poskytování služeb realitních zprostředkovatelů,

⁵⁶ HYPOINDEX. *Vzdělávání pro realitní makléře se stane nezbytností.* [online]. 2015 [cit. 2016-11-22]. Dostupné z: <http://www.hypindex.cz/tiskove-zpravy/vzdelani-pro-realitni-maklere-se-stane-nezbytnosti/2015>

⁵⁷ PRÁVNÍ RÁDCE. Stát chce regulovat podnikání realitních makléřů. [online]. 2016 [cit. 2016-12-01]. Dostupné z: <http://pravnicaradce.ihned.cz/c1-65274470-stat-chce-regulovat-podnikani-realitnich-makleru>

⁵⁸ PERSONALISTA. Realitní kanceláře mají boom zájmu o bydlení, ale mohou je ovlivnit změny v legislativě. [online]. 2016 [cit. 2016-12-01]. Dostupné z: <http://www.personalista.com/zpravy/realitni-kancelare-maji-boom-zajem-o-bydleni-ale-mohou-ovlivnit-zmeny-v-legislative.html>

⁵⁹ PRÁVNÍ RÁDCE. Stát chce regulovat podnikání realitních makléřů. [online]. 2016 [cit. 2016-12-01]. Dostupné z: <http://pravnicaradce.ihned.cz/c1-65274470-stat-chce-regulovat-podnikani-realitnich-makleru>

podle posledních informací je v připomínkovém řízení.⁶⁰ Zákon má za cíl mj. specifikovat podmínky pro výkon této činnosti z hlediska požadavků na odbornou způsobilost a stanovit podmínky pro vydávání osvědčení o odborné způsobilosti. Návrh zákona se zabývá zprostředkováním realitních služeb obecně, zároveň přesně vymezuje kvalifikační předpoklady realitního makléře. Podle § 2 navrhovaného zákona: „*Odborně způsobilou osobou (realitní zprostředkovatel) je fyzická osoba, které bylo Ministerstvem pro místní rozvoj vydáno osvědčení o odborné způsobilosti podle tohoto zákona, která získala osvědčení o získání profesní kvalifikace obchodník s realitami podle zákona upravujícího uznávání výsledků dalšího vzdělávání nebo které byla uznána odborná kvalifikace nebo byl vydán evropský profesní průkaz pro povolání realitní makléř podle zákona upravujícího uznávání odborné kvalifikace.*“

Pokud bude schválen zákon podle předlohy, budou mít realitní zprostředkovatelé povinnost registrovat se. Až poté, co doloží potřebné vzdělání a praxi jim bude vydáno osvědčení o odborné způsobilosti, na jehož základě budou moci prodávat reality. Předpokládá se 12 měsíční období na doložení potřebného vzdělání, v opačném případě budou muset se svou činností skončit.⁶¹

Předloha zákona přesně definuje odbornou způsobilost realitního zprostředkovatele a to tímto typem vzdělání:

- a) Vysokoškolské vzdělání v magisterském studijním programu (právo, ekonomické obory se zaměřením na ekonomii, finance nebo marketing a obchod nebo stavebnictví se zaměřením na stavitelství nebo přípravu a realizaci staveb).
- b) Vysokoškolské nebo vyšší odborné vzdělání a 1 rok praxe v realitní činnosti, oceňování majetku.⁶²
- c) Střední vzdělání s maturitní zkouškou a 3 roky praxe v realitní činnosti (a oceňování majetku jako v případě b).
- d) Střední vzdělání s výučním listem a 5 let praxe v realitní činnosti (a oceňování majetku jako v případě b).

⁶⁰ ARK ČR. *Zákon o realitním zprostředkování*. [online]. 2016 [cit. 2016-12-01]. Dostupné z: <http://www.arkcr.cz/art/4142/zakon-o-realitnim-zprostredkovani.htm>

⁶¹ PRÁVNÍ RÁDCE. *Stát chce regulovat podnikání realitních makléřů*. [online]. 2016 [cit. 2016-12-01]. Dostupné z: <http://pravnicaradce.ihned.cz/c1-65274470-stat-chce-regulovat-podnikani-realitnich-makleru>

⁶² Pro věci nemovité nebo provádění veřejných dražeb dobrovolných či nedobrovolných.

- e) Odborná kvalifikace pro činnost realitní zprostředkování.
- f) Evropský profesní průkaz pro povolání realitní makléř.
- g) Profesní kvalifikace pro činnost obchodníka s realitami (v bodě e až g podle zákona upravujícího uznávání výsledků dalšího vzdělávání).

Ačkoliv není jisté, že uvedené kvalifikační vymezení požadavků bude v definitivní verzi zákona schváleno, z návrhu je patrné, že činnost realitního zprostředkovatele je náročná na znalosti a dovednosti, které budou certifikovány v systému, který bude spravovat stát prostřednictvím pověřených institucí. Podle § 9 by seznam způsobilých osob byl veden v informačním systému veřejné správy, jehož správcem je ministerstvo (MMR).

2.2 Kompetence realitního makléře v ČR (kompetenční profil)

Chceme-li se zabývat profesním vzděláváním realitních makléřů (zprostředkovatelů), je nezbytné znát požadavky na výkon této profese. Kompetenční model je jednou z možností pro charakteristiku požadavků na zástupce této profese. Navíc, kompetenční model umožňuje při dobrém nastavení propojovat jednotlivé personální činnosti, konkrétně vzdělávání a rozvoj, odměňování a hodnocení, výběr do smysluplného celku.

Kompetence realitního makléře jsou stanoveny v Národní soustavě kvalifikací ČR pod názvem „Obchodník s realitami“,⁶³ na což se odkazuje i Asociace realitních kanceláří ČR.⁶⁴ Profesní kvalifikace se řídí dle zákona č. 179/2006 Sb., o ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání,⁶⁵ případně dle zákona č. 18/2004 Sb., o uznávání odborné kvalifikace a jiné způsobilosti státních příslušníků členských států Evropské unie.⁶⁶

⁶³ NÁRODNÍ SOUSTAVA KVALIFIKACÍ. [online]. 2016 [cit. 2016-12-01].

Dostupné z: http://www.narodnikvalifikace.cz/kvalifikace-1387-Obchodnik_s_realitami/revize-1724

⁶⁴ ARK ČR. *Zákon o realitním zprostředkování*. [online]. 2016 [cit. 2016-12-01]. Dostupné z: <http://www.arkcr.cz/art/4142/zakon-o-realitnim-zprostredkovani.htm>

⁶⁵ Zákona č. 179/2006 Sb., o ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání a o změně některých zákonů⁶⁵ (zákon o uznávání výsledků dalšího vzdělávání) ve znění pozdějších předpisů.

⁶⁶ Zákona č. 18/2004 Sb., o uznávání odborné kvalifikace a jiné způsobilosti státních příslušníků členských států Evropské unie⁶⁶ a některých příslušníků jiných států a o změně některých zákonů (zákon o uznávání odborné kvalifikace).

Kompetence realitního makléře v ČR jsou v Národní soustavě kvalifikací ČR stanoveny takto (jsou níže popsány způsobem, který umožňuje ověření kompetencí, tzn. včetně kritérií):⁶⁷⁶⁸ Stručně je národní kvalifikační standard uveden v následující tabulce:

Tabulka 1: Národní kvalifikační standard „obchodník s realitami“

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Orientace v základních právních předpisech souvisejících s činností obchodníka s realitami	4
Orientace v oblasti stavebnictví související s výkonem činnosti obchodníka s realitami	4
Používání informačních technologií v praxi obchodníka s realitami	4
Komplexní orientace v procesech a postupech spojených s výkonem činnosti obchodníka s realitami	4
Využívání marketingových principů a marketingu při prodeji/pronájmu nemovitostí	4
Aplikace etického kodexu CEPI při výkonu činnosti obchodníka s realitami	4
Odhad tržní hodnoty a financování nemovitostí	4

Zdroj:⁶⁹

Podrobněji je standard uveden takto:⁷⁰

Orientace v „*příslušných kapitolách občanského zákoníku (zákona č. 89/2012 Sb., v platném znění) týkajících se činností (práv a povinností) spojených s prodejem/pronájmem nemovitých věcí.*“ (Ověřuje se písemně).

- Orientace se v příslušných kapitolách zákona o katastru nemovitostí (zákona č. 256/2013 Sb., v platném znění) souvisejících s činností obchodníka s realitami.
- Orientace v nezbytných náležitostech základní smluvní a procesní dokumentace (které se používají v praxi obchodníka s realitami).
- Orientace se v příslušných kapitolách stavebního zákona (zákona č. 183/2006 Sb., v platném znění).

⁶⁷ NÁRODNÍ SOUSTAVA KVALIFIKACÍ. [online]. 2016 [cit. 2016-12-01]. Dostupné z: http://www.narodnikvalifikace.cz/kvalifikace-1387-Obchodnik_s_realitami/revize-1724

⁶⁸ Národní soustava kvalifikací. Portál je informační základnou o soustavě celostátně uznávaných profesních kvalifikací v ČR. „Zveřejňujeme informace o profesních kvalifikacích, které jsou k dnešku schválené a uplatnitelné na pracovním trhu v ČR. Informujeme o všech novinkách a událostech v oblasti ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání v ČR.“

⁶⁹ NÁRODNÍ SOUSTAVA KVALIFIKACÍ. [online]. 2016 [cit. 2016-12-01]. Dostupné z: http://www.narodnikvalifikace.cz/kvalifikace-1387-Obchodnik_s_realitami/revize-1724

⁷⁰ Zákona č. 18/2004 Sb., o uznávání odborné kvalifikace a jiné způsobilosti státních příslušníků členských států Evropské unie⁷⁰ a některých příslušníků jiných států a o změně některých zákonů (zákon o uznávání odborné kvalifikace).

- Orientace v příslušných ustanoveních insolvenčního zákona (zákona č. 182/2006 Sb., v platném znění), které souvisí s nakládáním, užíváním a zpeněžováním nemovitostí.
- Orientace v základních daňových předpisech (daňové minimum) v platném znění při prodeji (pronájmu) nemovitostí.
- Orientace v příslušných kapitolách zákona o hospodaření energií (zákona č. 406/2000 Sb., v platném znění), konkrétně ustanovení týkající se povinností prodávajícího/pronajímatele.
- Orientace v konkrétních případech omezení nakládání s nemovitým majetkem.

Znalost základních pojmů ze stavebnictví vážící se k nemovitostem, konkrétně: (Písemné ověření.)

- Znalost základních typů staveb a nosných a nenosných stavebních konstrukcí.
- Rozlišení a popsání základních stavebních prvků.
- Znalost nejčastějších vad (5) a poruch staveb (které mají vliv na jejich hodnotu).
- Orientace v základní stavební výkresové dokumentaci (ověřuje se předvedením).

Používání informačních technologií. (Praktické ověření).

- Obsluha hardwarových zařízení (PC, tiskárny, skener, fotoaparát apod.).
- Znalost práce s nejčastěji používaným softwarovým vybavením (vytvoření textového dokumentu v textovém editoru, funkčního tabulkového dokumentu prostřednictvím tabulkových procesorů, prezentace prodeje nemovitosti).
- Znalost práce v prostředí internetu. Vyhledávání požadovaných informací prostřednictvím běžných internetových vyhledavačů (vyhledání inzerátů, nabídek a poptávek různého druhu nemovitostí), elektronická komunikace.
- Znalost tvorby inzerce k prodeji/pronájmu nemovitosti.

Znalost detailní postupů a procesů při zprostředkování prodeje/koupe nemovitých věcí. (Písemné a ústní ověření).

- Znalost postupů a procesů při zprostředkování nájmu/pronájmu nemovitých věcí, procesů při zprostředkování převodu družstevního podílu.
- Orientace v aktuálním stavu realitního trhu a v aktuálních trendech a segmentaci realitního trhu v aktuálním čase.

- Orientace v základních principech marketingu při prodeji/koupi nemovitých věcí. (Písemné a ústní ověření.)
- Orientace v základních principech marketingu při nájmu/pronájmu nemovitých věcí.
- Orientace v oblasti inzertních médií.
- Tvorba prezentace prodávané (pronajímané) nemovitosti a následná prezentace prodávané (pronajímané) nemovitosti.
- Tvorba inzerátu k prodeji/pronájmu definované nemovitosti (včetně editace fotografií), umístění na realitní internetový portál.
- Zadání inzerátu na realitní servery.

Znalost základních náležitosti Etického kodexu CEPI obchodníka s realitami. (Písemné a ústní ověření.)

- Aplikace zásad Etického kodexu CEPI na modelovém případě v praxi.

Odhad tržní hodnoty nemovitosti.

- Znalost základních principů odhadu hodnoty nemovitých věcí.
- Znalost metod stanovení/odhadu tržní hodnoty komerčních nemovitostí.
- Znalost metod stanovení/odhadu tržní hodnoty rezidenčních nemovitostí.
- Znalost základních metod a postupů tržního ocenění, předvedení jejich aplikace v praxi.
- Znalost faktorů ovlivňující tržní hodnotu jednotlivých typů nemovitých věcí.
- Orientace v problematice finančních produktů ve vztahu k nemovitostem.

2.3 Ověřování kvalifikačního standardu realitních makléřů

V předchozí kapitole byly popsány kompetence v rámci uznaného národního standardu „Obchodníka s realitami“ (kód:66-042-M). Tyto přesně definované kompetence (s uvedenými kritérii ověření) jsou ověřovány v rámci rekvalifikačních programů, které jsou schvalovány MŠMT na základě Vyhlášky č. 176/2009 Sb., kterou se stanoví náležitosti žádosti o akreditaci vzdělávacího programu, organizace vzdělávání v rekvalifikačním zařízení a způsob jeho ukončení. Rekvalifikační program musí

obsahovat minimálně 100 hodin a nejsou stanoveny přesné kvalifikační předpoklady.⁷¹ O akreditaci mohou požádat vzdělávací instituce. Jde tedy o vzdělávací program, který má statut rekvalifikačního vzdělávacího programu.

Autorizovanou osobou k vykonávání zkoušek je rovněž Asociace realitních kanceláří České republiky (na základě rozhodnutí Ministerstva pro místní rozvoj ČR).⁷²

Kromě osvědčení na základě absolutoria rekvalifikačního programu „Obchodníka s realitami“ (kód:66-042-M) lze v současnosti získat profesní způsobilost dle tzv. „ISO certifikátu“. Certifikát realitního makléře se uděluje na základě akreditovaného procesu (tzv. certifikace třetího stupně), označovaný jako tzv. „ISO certifikát“, splňující požadavky mezinárodní normy ISO/IEC 17024 (v českém prostředí ČSN EN ISO/IEC 17024). Certifikaci může udělovat pouze akreditovaný certifikační orgán.⁷³ K realizaci zkoušek se ARK ČR stala autorizovanou osobou.⁷⁴

Certifikace pro uvedenou způsobilost funguje v určitém systému certifikačního vzdělávání realitních makléřů podle ARK ČR. Certifikované vzdělávání má podobu tříступňového modelu, jak je patrné z níže uvedeného obrázku:

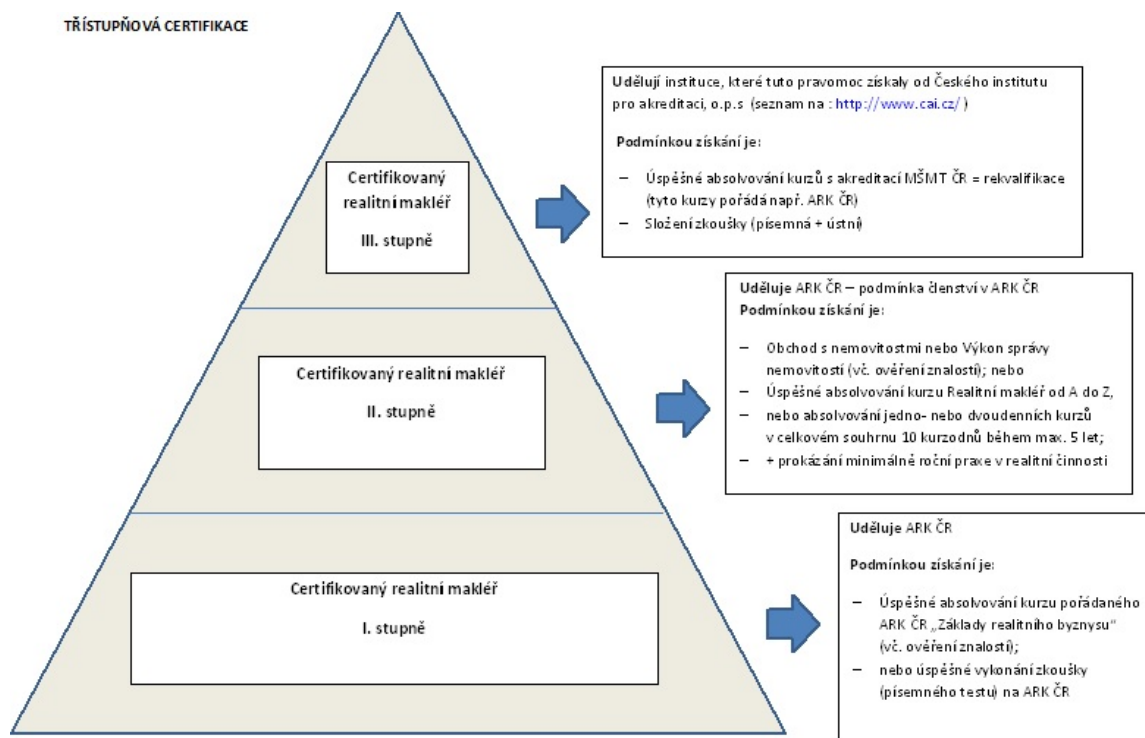
⁷¹ MŠMT. *Rekvalifikace*. [online]. 2016 [cit. 2016-12-01]. Dostupné z: Tabulka minimálních časových dotací. <http://www.msmt.cz/file/39293/>

⁷² ARK ČR. *Zkoušky odborné způsobilosti*. [online]. 2016 [cit. 2016-12-05]. Dostupné z: <http://www.arkcr.cz/art/4354/zkousky-odborne-zpusobilosti-dle-zakona-179-2006-sb.htm>

⁷³ KOMANEC, K. *Vysoká škola ekonomická v Praze, Certifikační ústav VŠE Praha*. [online]. 2016 [cit. 2016-11-22]. Dostupné z: <http://www.arkcr.cz/art/3284/nezavisla-akreditovana-certifikace-realitnich-makleru-chnete-ziskat-konkurencni-vyhadu-seznamte-se-s-tim-co-je-akreditovana-certifikace-pro-obor-realitni-makler-ka-a-jak-ji-ziskat.htm>

⁷⁴ Ve smyslu zákona na základě rozhodnutí Ministerstva pro místní rozvoj ČR č.j.: MMR - 22281/2016.

Obrázek 2: Třístupňová akreditace „Certifikovaný realitní makléř“



Zdroj: AKR ČR⁷⁵

Na prvním stupni se vyžaduje úspěšné absolvování kurzu, pořádaného ARK ČR „Základy realitního byznysu“ včetně ověření znalostí nebo úspěšné vykonání zkoušky (v písemné formě na ARK ČR).

Na druhém stupni se vyžaduje úspěšné absolutorium několika vzdělávacích programů (modulové uspořádání absolutoria několika zvolených modulů, například obchod s nemovitostmi, realitní makléř apod.) a minimálně roční praxe v realitní činnosti.

Na třetím stupni se předpokládá úspěšné absolutorium rekvalifikace MŠMT a složení zkoušky akreditovanou institucí, v tomto případě Českým institutem pro akreditaci.

Tento model vzdělávání byl prezentován ARK ČR do konce listopadu 2016, nyní na webových stránkách nalezneme pouze informace o termínech zkoušek pro kvalifikaci „Obchodník s realitami“ (kód:66-042-M).⁷⁶

⁷⁵ ARK ČR. *Zkoušky odborné způsobilosti dle zákona*. [online]. 2016 [cit. 2016-11-22]. Dostupné z: <http://www.arkcr.cz/art/4354/zkousky-odborne-zpusobilosti-dle-zakona-179-2006-sb.htm>

⁷⁶ ARK ČR. *Zkoušky odborné způsobilosti*. [online]. 2016 [cit. 2016-12-05]. Dostupné z: <http://www.arkcr.cz/art/4354/zkousky-odborne-zpusobilosti-dle-zakona-179-2006-sb.htm>

V současnosti probíhá na poli profesního vzdělávání realitních makléřů/zprostředkovatelů poměrně dynamický vývoj v návaznosti na připravovaný zákon o realitním zprostředkování. V oboru zprostředkování realit dochází ke klíčovému předělu mezi obdobím, kdy profese realitního makléře byla živností volnou bez potřeby prokazovat určitý kvalifikační standard a obdobím, kdy se výkon profese váže ze zákona na dosažení a doložení konkrétní kvalifikace. Po přijetí zákona bude pravděpodobně následovat 12 měsíční období, ve kterém si budou moci realitní zprostředkovatelé doplnit kvalifikaci.

Závěrem lze konstatovat, že vývoj profesního vzdělávání realitních makléřů v ČR nebyl až dosud systematicky řešen, ačkoliv Česká republika patří v počtu realitních makléřů na jednoho obyvatele k evropským špičkám. Po mnoha letech probíhá proces standardizace kvalifikačních požadavků a vzdělávání makléřů doznává zásadních změn směrem k naplňování požadavků ze strany EU.⁷⁷

Bude zajímavé sledovat, jakým způsobem se bude měnit oblast formálního vzdělávání realitních zprostředkovatelů a jaký to bude mít vliv na kvalitu poskytovaných služeb.

Vzdělávání, které bylo v předchozích kapitolách uváděno, se týká kvalifikačního vzdělávání, tedy nezbytného standardu pro možnost pracovat v profesi. Další skupinou vzdělávání, které zajišťují realitní (popř. vzdělávací) společnosti se týká vzdělávání podnikového, jehož cílem je připravit zaměstnance způsobem, který umožní realitní kanceláři (firmě) dosahovat strategických záměrů, obchodních plánů a podobně.

⁷⁷ HYPOINDEX. *Vzdělávání pro realitní makléře se stane nezbytností*. [online]. 2015 [cit. 2016-11-22]. Dostupné z: <http://www.hypoindex.cz/tiskove-zpravy/vzdelani-pro-realitni-maklere-se-stane-nezbytnosti/2015>

3 PRAKTICKÁ ČÁST

3.1 Stanovení cílů a hypotéz průzkumného šetření

Hlavním cílem průzkumného šetření je zjistit, jaké potřeby v oblasti vzdělávání a profesního rozvoje mají oslovení realitní makléři (respondenti), kteří v současnosti vykonávají tuto profesi.

Hlavní cíl bude naplněn prostřednictvím dvou cílů dílčích.

Dílčí cíle

- 1) Zjistit, jak hodnotí respondenti úroveň odborných kompetencí podle kompetenčního modelu realitního makléře v Národní soustavě kvalifikací ČR, to znamená, zda podle subjektivního úsudku respondentů naplňují (a do jaké míry) stanovené kompetence NSK. Sebehodnocení respondentů.
- 2) Protože v současnosti je již definován standard odborných kompetencí realitního makléře (v NSK „Obchodník s realitami“) budou zjišťovány rozdíly mezi stanoveným standardem a tím, jak hodnotí úroveň stanovených kompetencí sami respondenti na základě sebehodnocení. Rozdíl mezi standardem a realitou (jak jí vnímají dotazovaní) tvoří prostor pro další vzdělávání.

Zjistit, jaké mají potřeby respondenti v oblasti vzdělávání a dalšího rozvoje.

Druhý cíl se zaměřuje na zjištění faktu, jak si představují své další profesní vzdělávání samotní dotazovaní realitní makléři (obsah, forma, podmínky) a jaké potřeby v oblasti svého profesního rozvoje sdělují.

V obou otázkách jde o zjištění na základě sebehodnocení respondentů.

Na základě zjištěných údajů bude definován návrh pro nastavení vzdělávání realitních makléřů.

Hypotézy

Hypotéza číslo 1: Respondenti hodnotí jako nejlépe rozvinuté ty kompetence, které se vztahují k orientaci v základních právních předpisech souvisejících s činnostmi obchodníka s realitami. (Kompetence „Orientace se v příslušných kapitolách zákona

o katastru nemovitostí, zákona č. 256/2013 Sb., v platném znění souvisejících s činností obchodníka s realitami“ podle standardu Národní soustavy kvalifikací.)

Hypotéza č. 2: Respondenti hodnotí jako nejméně rozvinuté ty kompetence, které se vztahují k orientaci v oblasti stavebnictví související s výkonem činnosti obchodníka s realitami. (Kompetence „Orientace se v příslušných kapitolách stavebního zákona č. 183/2006 Sb., v platném znění“ podle standardu Národní soustavy kvalifikací.)

Hypotéza č. 3: Nejvíce respondentů si svůj další profesní rozvoj představuje jako kombinaci vzdělávání všech forem (externí, interní a samostudium) před preferencí některé z uvedených forem.

3.2 Metodologie a metody průzkumného šetření

Pro účely průzkumného šetření byla zvolena kvantitativní metodologie, umožní získat informace od většího počtu respondentů (realitních makléřů) a tím i reprezentativnější názory vzhledem k této profesní skupině. Výsledná data budou zpracována statisticky (průměr hodnot na škálách, procentní vyjádření).

Pro kvantitativní přístup jsou charakteristické tyto znaky:⁷⁸

- Získané výsledky se statisticky zpracovávají a vyjadřují prostřednictvím kvantitativních dat.
- Zkoumá jevy plošně.
- Pracuje s numerickými údaji.
- Přístup je co nejvíce objektivní.
- Využívá dedukce.

Cílem kvantitativního výzkumu je ověření teorie, hypotéz, zjištění kauzálních vztahů. Hypotézy jsou ověřovány na větším množství respondentů (soubor by měl být reprezentativní), data lze statisticky vyhodnotit.

Jako metoda získání dat byl zvolen dotazník vlastní konstrukce. „*Dotazník je výzkumný (resp. průzkumný), vývojový a vyhodnocovací (zejména diagnostický) nástroj*

⁷⁸ HLAĎO, P. *Úvod do pedagogického výzkumu. 1.vyd.* Brno: Institut celoživotního vzdělávání, Mendelova univerzita v Brně, 2011. s. 12-13. ISBN 978-80-7375-544-7.

k hromadnému a poměrně rychlému zjišťování informací o znalostech, názorech nebo postojích dotazovaných osob k aktuální nebo potenciální skutečnosti prostřednictvím písemného dotazování se“⁷⁹

V dotazníku lze využít následující typy otázek:

- Uzavřená otázka (volí jednu z nabízených variant odpovědi).
- Otevřená otázka (ponechává prostor pro individuální odpověď, neuvádí žádné alternativy).
- Polouzavřená otázka (uvádí alternativní možnosti odpovědi, zároveň ponechává možnost vlastní odpovědi či možnosti vysvětlit odpověď).

Dotazník je složen z otázek uzavřených a otevřených. V případě otázek zaměřených na úroveň kompetencí je zvolena škála 1 až 5 (*1=výborné znalosti, 2=velmi dobré, 3=dobré, 4=dostatečné, 5=nedostatečné*).

Konstrukce dotazníku

Dotazník se skládá ze tří částí:

Hodnocení profesních kompetencí na základě sebehodnocení respondentů.

Zjištění, do jaké míry podle vlastního úsudku (sebehodnocení) naplňují dotázaní respondenti (realitní makléři) standardy profese „Obchodník s realitami“ dle NSK. Otázky mají charakter uzavřených otázek, s jednotlivými stupni hodnocení 1-5 (*1=výborné, 2=velmi dobré, 3=dobré, 4=dostatečné, 5=nedostatečné*).

- Orientace se v zákoně o katastru nemovitostí (zákona č. 256/2013 Sb., v platném znění).
- Orientace v nezbytných náležitostech základní smluvní a procesní dokumentace.
- Orientace v příslušných kapitolách stavebního zákona.
- Orientace v příslušných ustanoveních insolvenčního zákona.
- Orientace v základních daňových předpisech.
- Orientace v příslušných kapitolách zákona o hospodaření energiemi.
- Znalost základních typů staveb a nosných a nenosných stavebních konstrukcí.

⁷⁹ ŠVEC, Š.a kol. Metodologie věd o výchově: Kvantitativně-scientické a kvalitativně-humanitní přístupy v edukačním výzkumu. 1.vyd. Brno: Paido, 2009. s. 158. ISBN 978-80-7315-192-8.

- Základní znalosti o stavebních prvcích.
- Znalosti nejčastějších vad a poruch staveb, které mají vliv na jejich hodnotu.
- Orientace v základní stavební výkresové dokumentaci.
- Obsluha PC.
- Obsluha tiskárny.
- Obsluha skeneru.
- Obsluha fotoaparátu (pořízení profesionálních fotografií do nabídky nemovitostí).
- Znalost SW-vytvoření textového dokumentu, tabulkového dokumentu.
- Tvorba prezentace (například v programu Microsoft PowerPoint).
- Internet – vyhledávání požadovaných informací prostřednictvím vyhledávačů (inzeráty, nabídky, poptávky).
- Tvorba a vkládání inzerce v prostředí internetu.
- Znalost postupů a procesů při koupi/prodeji nemovitých věcí.
- Znalost postupů a procesů při zprostředkování nájmu/pronájmu nemovitých věcí.
- Znalost postupů a procesů při převodu družstevního podílu.
- Orientace v aktuálním stavu realitního trhu a v aktuálních trendech a segmentaci realitního trhu v aktuálním čase.
- Znalost inzertních médií (jaká média, jakým způsobem se vkládají inzeráty).
- Tvorba prezentace prodávané (pronajímané) nemovitosti a následná prezentace prodávané (pronajímané) nemovitosti.
- Tvorba inzerátu k prodeji/pronájmu definované nemovitosti (včetně editace fotografií), umístění na realitní internetový portál.
- Zadání inzerátu na realitní servery.

Zjištění, jaký význam přikládají respondenti jednotlivým profesním kompetencím vzhledem k využitelnosti v praxi.

- Výše uvedené znalosti a dovednosti (v otázce 1 – 8) tvoří podle NSK ČR standard profesních kompetencí „obchodníka s realitami“ (realitního makléře). To znamená, že realitní makléř by měl mít v uvedených oblastech základní

znalosti. Jaký je Váš názor na obsah stanovených standardů vzhledem k praktickému využití?

- Existuje podle Vás ještě nějaká oblast profesních znalostí a dovedností, které by měli realitní makléři ovládat a nejsou zde uvedeny?
- Jaké znalosti a dovednosti jsou podle Vás pro realitního makléře nejdůležitější?
- Souhlasíte s tím, aby pro činnost realitního makléře byla nezbytná zkouška na úrovni certifikace?

Zjištění potřeb respondentů v oblasti vzdělávání a dalšího profesního rozvoje v profesi realitní makléř („Obchodník s realitami“).

Zjištění současného stavu profesního vzdělávání (jak jsou makléři vzdělávání v praxi).

- Kolika školení k Vaší profesi realitního makléře jste se v posledním roce účastnil?
- Pokud jste se účastnil/a školení, ve většině se jednalo o školení iniciované kým (jakým subjektem)?
- Jaký význam přikládáte komunikačním a vyjednávacím dovednostem pro celkový výsledek práce realitního makléře? Účastnil/a jste se někdy školení na téma jednání klientem?
- Vnímáte podporu svého zaměstnavatele k dalšímu vzdělávání?

Zjištění představ o vzdělávání v budoucnosti.

- Práce realitního makléře je náročná na získávání aktuálních informací o platné legislativě (změnách zákonů, nařízení apod.). Jaká forma vzdělávání v této oblasti je podle Vašeho názoru nejvhodnější?
- Do jaké míry by se měl zaměstnavatel podílet na vzdělávání realitních makléřů (znalosti a dovednosti nezbytných pro výkon profese)?
- Máte návrhy, jak zvýšit podporu vzdělávání realitním makléřům?
- Kdo by měl hradit zkoušku odborné způsobilosti realitního makléře?

Zjištění základních tvrdých údajů o respondentech (věk, pohlaví, délka praxe, dosažené vzdělání).

- Délka praxe v profesi realitní makléř.
- Pohlaví.
- Věk.
- Nejvyšší dosažené vzdělání.
- Typ pracovního vztahu.

3.3 Organizace průzkumného šetření

V září 2016 bylo naplánováno průzkumné šetření, v tomtéž měsíci byl vyhotoven dotazník. První verzi dotazníku vyplnilo 5 respondentů, na základě zpětné vazby byl dotazník pozměněn, do kompetenčního modelu byly přidány dovednosti obchodního vyjednávání a komunikace s klientem, které v kompetenčním modelu nejsou uvedeny a podle respondentů patří k důležitým kompetencím pro výkon profese.

Průzkumné šetření bylo realizováno v měsících listopad až prosinec 2016. Bylo osloveno celkem 97 realitních makléřů ze 4 realitních kanceláří osobně a elektronickou poštou. Návratnost činila 68 administrovaných dotazníků (tj. 70 %). Průzkum probíhal v následujících etapách:

Tabulka 2: Časová organizace výzkumu

Činnost	Termín	Realizace
Vytvoření plánu realizace průzkumu	Září 2016	Autorka, schválení vedoucí práce
Příprava dotazníku, předvýzkum	Září 2016	Autorka
Konzultace, úprava dotazníku	Říjen 2016	Autorka, vedoucí práce
Sběr dat v terénu	Listopad až prosinec 2016	Autorka
Interpretace zjištění výzkumu	Prosinec 2016 až leden 2017	Autorka
Oponentura	Leden 2017	Vedoucí práce
Zpracování do zprávy	Leden 2017	Autorka

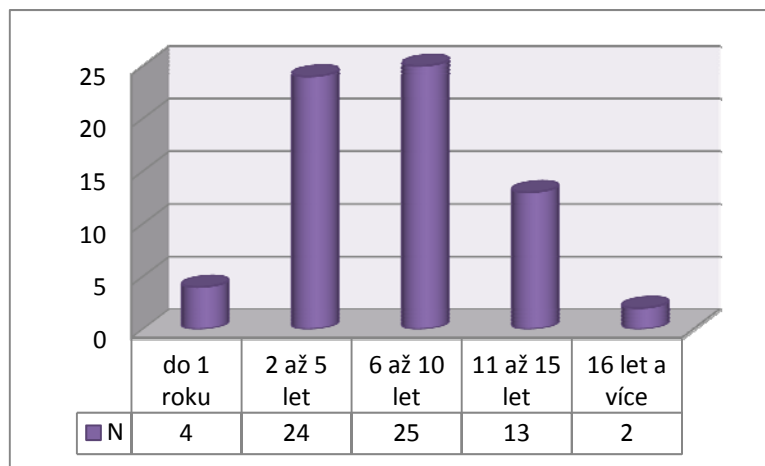
Zdroj: vlastní výzkum

Sumarizace výstupů z průzkumného šetření byla provedena v lednu 2017.

3.4 Popis souboru respondentů a postupu průzkumného šetření

Do výzkumného šetření byli zařazeni respondenti, kteří působí v pozici realitní makléř. Délka profesní zkušenosti viz graf:

Graf 1: Délka profesní praxe respondentů

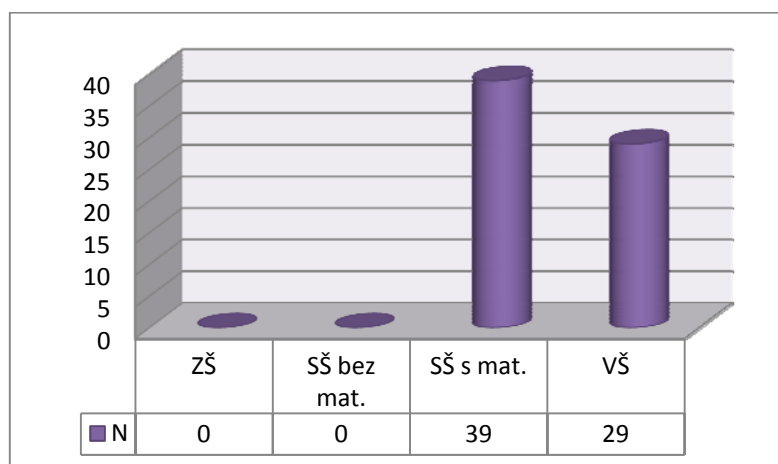


Zdroj: vlastní výzkum

Převládají respondenti s délkou praxe 6 až 10 let (25) a 2 až 5 let (24). Mezi 11 až 15 lety má praxi 13 dotazovaných, déle než 16 let 2 a do 1 roku 4. V souboru převládají dotazovaní s delší praxí v oboru.

Vzdělání respondentů viz graf:

Graf 2: Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů

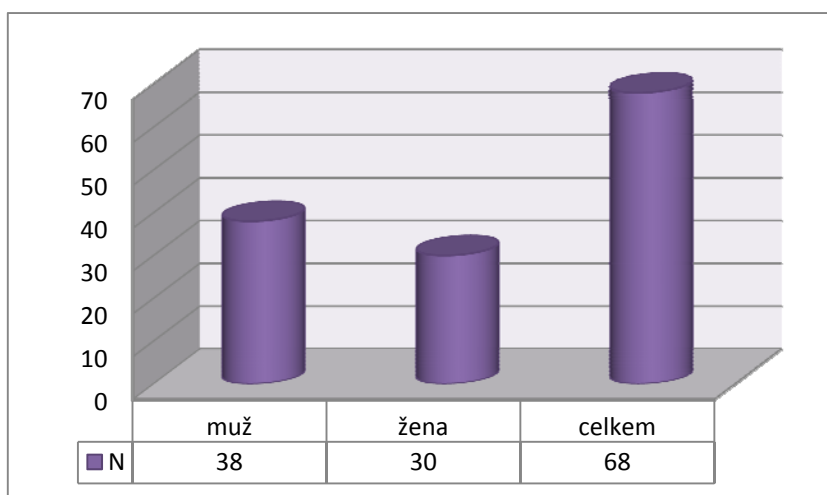


Zdroj: vlastní výzkum

V souboru převládají středoškolsky vzdělaní respondenti s maturitou (58 %, tj. 39 osob), vysokoškolsky vzdělaných je 42 % (29 osob). Základní ani středoškolské vzdělání bez maturity nemá nikdo.

Pohlaví respondentů viz graf:

Graf 3: Pohlaví respondentů

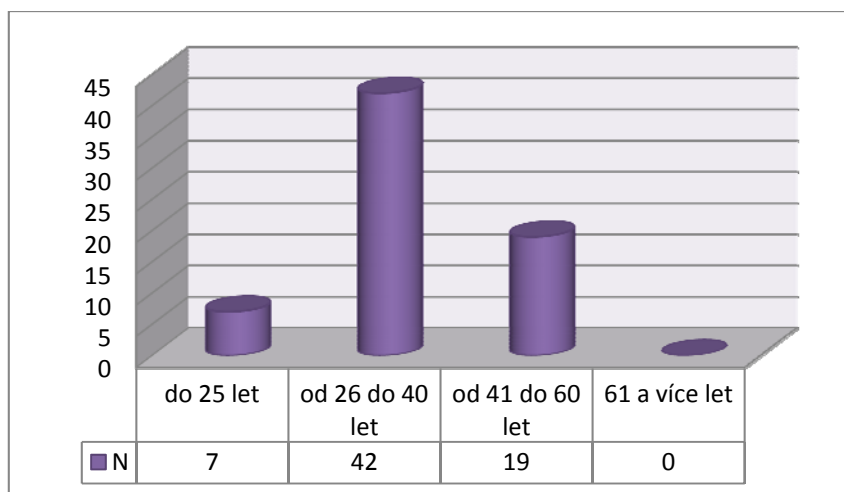


Zdroj: vlastní výzkum

V souboru jsou zastoupeni více muži (38, tj. 56%) než ženy (30, tj. 44%).

Věkové složení respondentů viz graf.

Graf 4: Věkové složení respondentů

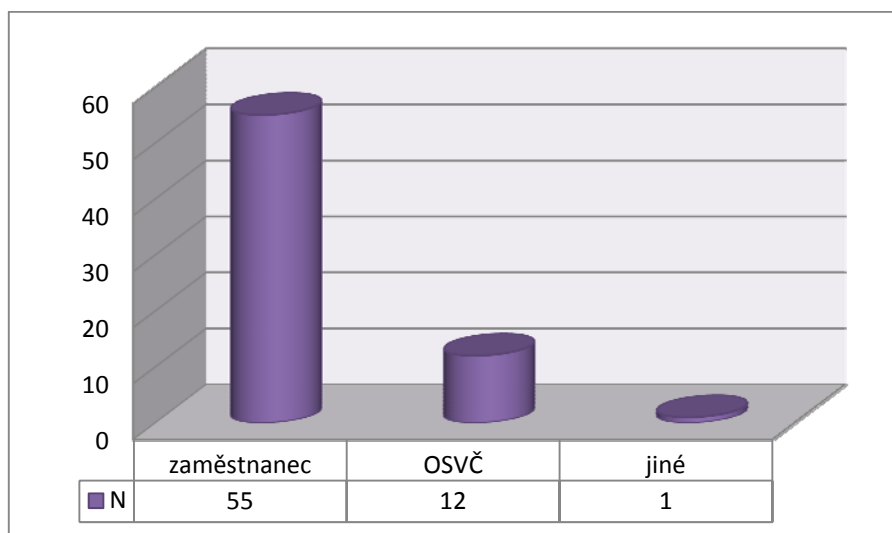


Zdroj: vlastní výzkum

Nejvíce respondentů se nachází ve věkové kategorii 26 až 40 let (42 tj. 61%). Mezi 41 a 60 lety se nachází 19 dotázaných (28%) a do 25 let 7 dotázaných (11%).

Typ zaměstnaneckého vztahu, viz graf:

Graf 5: Typ zaměstnaneckého vztahu u respondentů



Zdroj: vlastní výzkum

Respondenti pracují v převážné míře v zaměstnaneckém vztahu (55, tj. 82%), tedy v podstatně větším rozsahu než osoby samostatně výdělečně činné (12, tj. 17%), jiný typ vztahu uvedl jeden dotázaný (2%).

3.5 Interpretace

Hodnocení profesních kompetencí na základě sebehodnocení respondentů.

Respondenti hodnotí úroveň svých znalostí (odborných kompetencí) na základě vlastního posouzení (sebehodnocení) na škále 1 až 5 jako ve škole (tj. 1=výborná znalost, 2=velmi dobrá, 3=dobrá, 4=dostatečná, 5=nedostatečná).

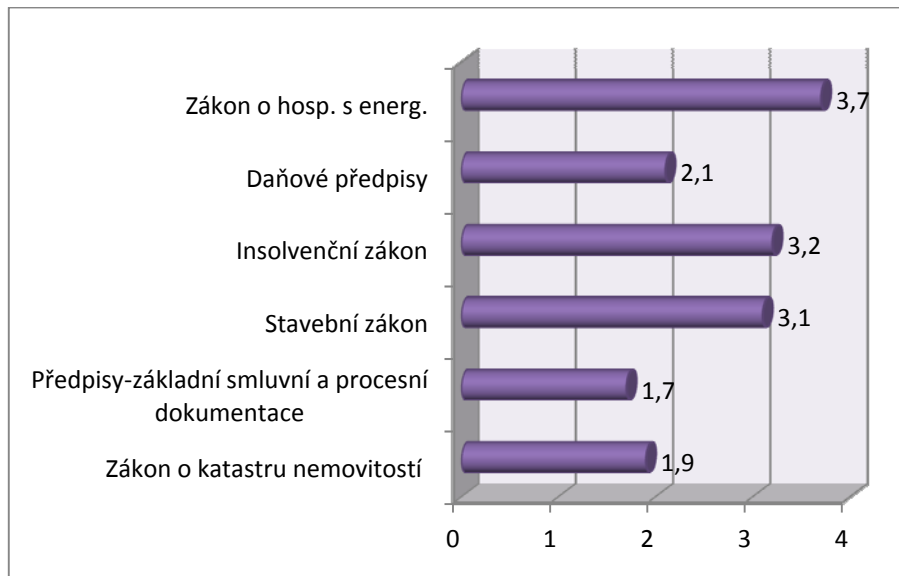
Znalosti v oblasti legislativy

- Orientace se v zákoně o katastru nemovitostí (zák. č. 256/2013 Sb., v platném znění).
- Orientace v nezbytných náležitostech základní smluvní a procesní dokumentace.
- Orientace v příslušných kapitolách stavebního zákona.
- Orientace v příslušných ustanoveních insolvenčního zákona.

- Orientace v základních daňových předpisech.
- Orientace v příslušných kapitolách zákona o hospodaření s energií.

Výsledky, viz graf:

Graf 6: Otázka č. 1 (odpovědi)



Zdroj: vlastní výzkum

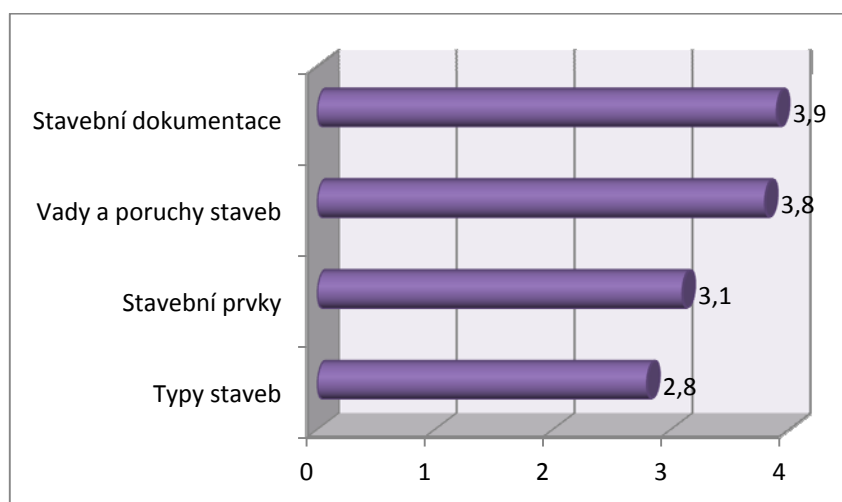
Nejlépe dotázaní hodnotí své znalosti v oblasti předpisů smluvní a procesní dokumentace (průměr 1,7), dále ve znalostech zákona o katastru nemovitostí (průměr 1,9), daňových předpisů (2,1). Následuje znalost stavebního zákona (3,1), insolvenčního zákona (3,2) a zákona o hospodaření s energií (3,7). Celkový průměr: 2,6.

Znalosti v oblasti stavebnictví vztahující se k výkonu obchodu s realitami.

- Znalost základních typů staveb a nosných a nenosných stavebních konstrukcí.
- Základní znalosti o stavebních prvcích.
- Znalosti nejčastějších vad a poruch staveb, které mají vliv na jejich hodnotu.
- Orientace v základní stavební výkresové dokumentaci.

Výsledky, viz graf:

Graf 7: Otázka č. 2 (odpovědi)



Zdroj: vlastní výzkum

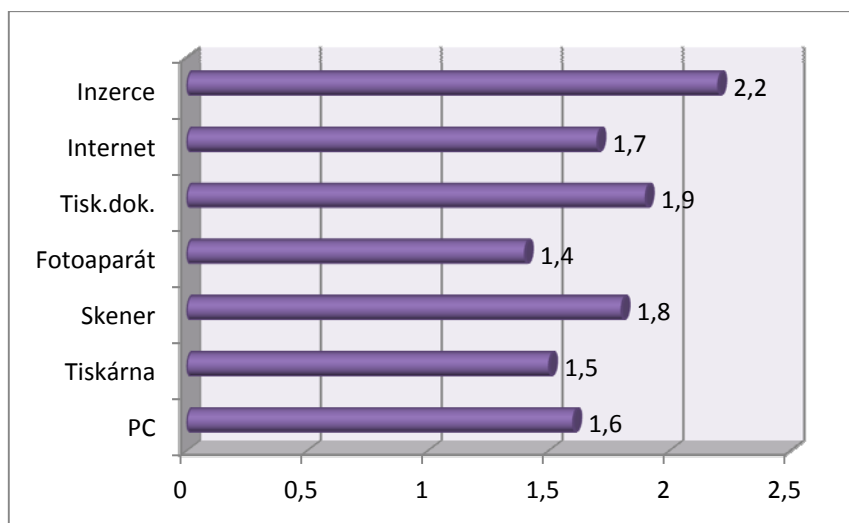
Nejvyšší průměr vykazují znalosti v oblasti základních typů staveb a stavebních konstrukcí (průměr 2,8), následují znalosti o stavebních prvcích (průměr 3,1), nejčastějších vadách a poruchách staveb (ve vztahu k jejich hodnotě, průměr 3,8) a znalosti a orientace ve stavební dokumentaci (3,9). Celkový průměr: 3,4.

Znalosti a dovednosti v oblasti používání informačních technologií.

- Obsluha PC.
- Obsluha tiskárny.
- Obsluha skeneru.
- Obsluha fotoaparátu (pořízení profesionálních fotografií do nabídky nemovitostí).
- Znalost SW-vytvoření textového dokumentu, tabulkového dokumentu.
- Tvorba prezentace.
- Internet – vyhledávání požadovaných informací prostřednictvím vyhledávačů (inzeráty, nabídky, poptávky).
- Tvorba a vkládání inzerce v prostředí internetu.

Výsledky, viz graf:

Graf 8: Otázka č. 3 (odpovědi)



Zdroj: vlastní výzkum

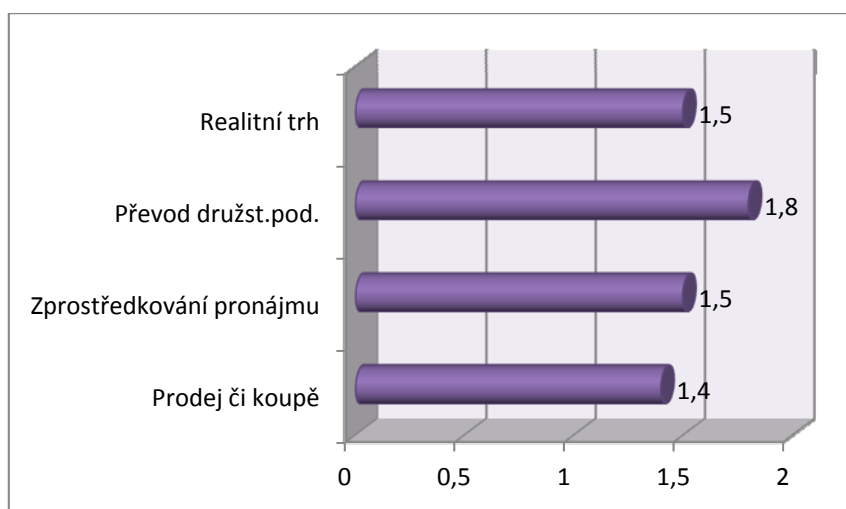
Znalosti a dovednosti v oblasti informačních technologií se pohybují v rozmezí 1 až 2, konkrétně: obsluha PC (průměr 1,6), obsluha tiskárny (1,5), obsluha skeneru (1,8), obsluha fotoaparátu (1,4), tvorba tiskového dokumentu (1,9), obsluha internetu – získávání informací (1,7). Schopnost vytvořit a vložit inzerce do internetového prostředí hodnotí dotázaní v průměru na 2,2. Celkový průměr: 1,7.

Znalost detailních postupů a procesů při zprostředkování prodeje/koupě nemovitých věcí.

- Znalost postupů a procesů při koupi/prodeji nemovitých věcí.
- Znalost postupů a procesů při zprostředkování nájmu/pronájmu nemovitých věcí.
- Znalost postupů a procesů při převodu družstevního podílu.
- Orientace v aktuálním stavu realitního trhu a v aktuálních trendech a segmentaci realitního trhu v aktuálním čase.

Výsledky, viz graf:

Graf 9: Otázka č. 4 (odpovědi)



Zdroj: vlastní výzkum

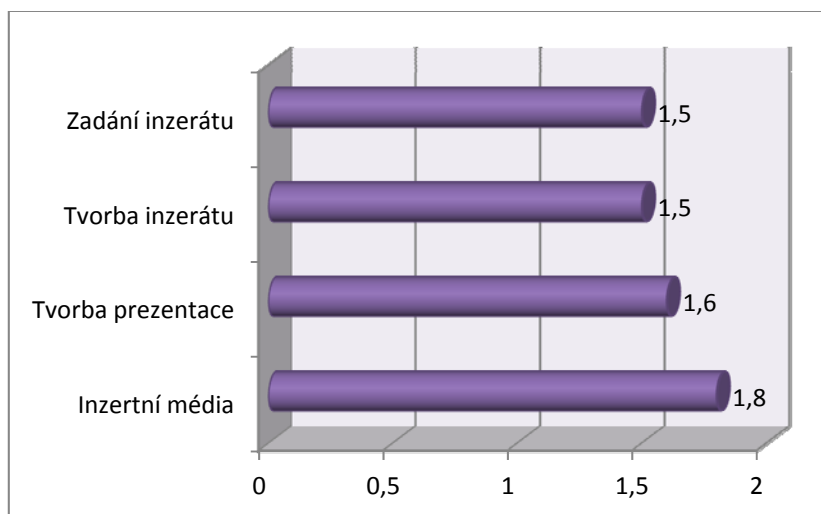
Kompetence v oblasti procesů při prodeji či nájmu byly hodnoceny v rozmezí škály 1 až 2, rozdíly jsou malé: znalost postupů při koupi/prodeji (průměr 1,4), při převodu družstevního podílu (1,8), při zprostředkování nájmu/pronájmu (1,5), orientace na realitním trhu (1,5).

Znalost principů marketingu

- Znalost inzertních médií (jaká média, jakým způsobem se vkládají inzeráty).
- Tvorba prezentace prodávané (pronajímané) nemovitosti a následná prezentace prodávané (pronajímané) nemovitosti.
- Tvorba inzerátu k prodeji/pronájmu definované nemovitosti (včetně editace fotografií), umístění na realitní internetový portál.
- Zadání inzerátu na realitní servery.

Výsledky, viz graf:

Graf 10: Otázka č. 5 (odpovědi)



Zdroj: vlastní výzkum

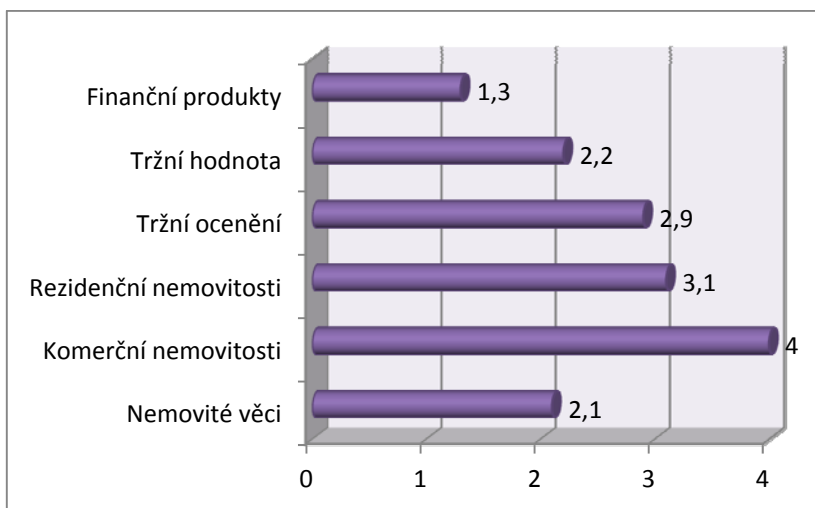
Respondenti hodnotí znalosti v oblasti marketingu známkou 1 až 2: znalost inzertních médií (průměr 1,8), tvorba prezentace nemovitosti (1,6), tvorba inzerátu (1,5), zadání inzerátu (1,5).

Odhad tržní hodnoty nemovitosti.

- Znalost základních principů odhadu hodnoty nemovitých věcí.
- Znalost metod stanovení/odhadu tržní hodnoty komerčních nemovitostí.
- Znalost metod stanovení/odhadu tržní hodnoty rezidenčních nemovitostí.
- Znalost základních metod a postupů tržního ocenění, předvedení jejich aplikace v praxi.
- Znalost faktorů ovlivňující tržní hodnotu jednotlivých typů nemovitých věcí.
- Orientace v problematice finančních produktů ve vztahu k nemovitostem.

Výsledky, viz graf:

Graf 11: Otázka č. 6 (odpovědi)



Zdroj: vlastní výzkum

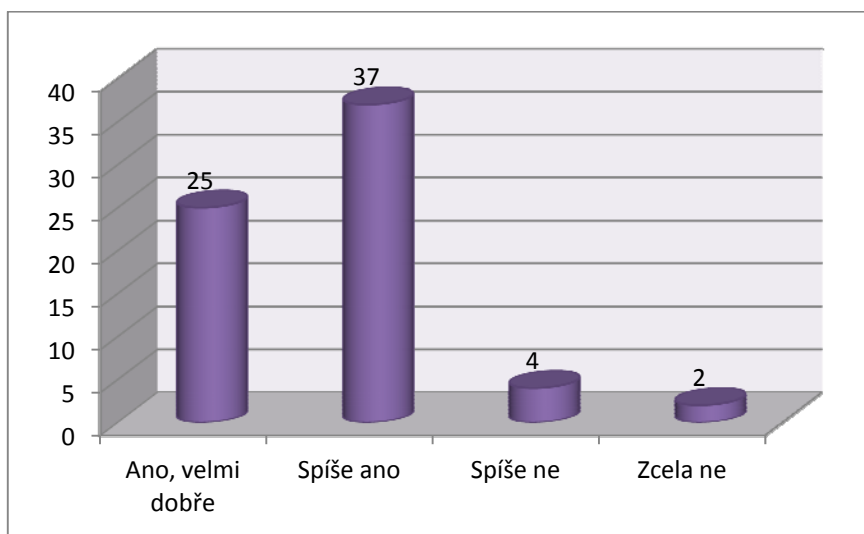
Nejlépe dotazovaní hodnotí znalost finančních produktů v oboru (průměr 1,3), následují znalosti principu odhadu nemovitostí (2,1), znalost faktorů ovlivňující tržní hodnotu (2,2). Méně jistoty projevili u znalosti metod tržního ocenění (2,9), znalosti metod odhadu tržní hodnoty rezidenční nemovitosti (3,1) a komerční nemovitosti (4).

Znáte Etický kodex obchodníka s realitami?

- Ano, velmi dobře.
- Spíše ano.
- Spíše ne.
- Zcela ne.

Výsledky, viz graf:

Graf 12: Otázka č. 7 (odpovědi)



Zdroj: vlastní výzkum

Většina dotázaných uvádí, že zná etický kodex, velmi dobře 37% (25), spíše ano 55% (37), spíše ne (6%), zcela ne (2%).

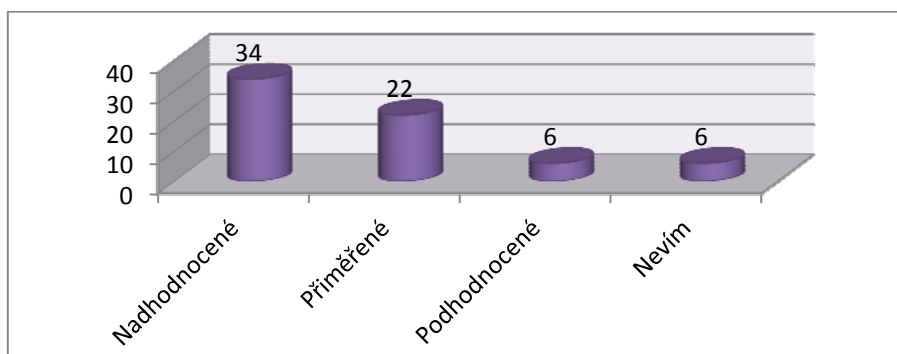
Zjištění, jaký význam přiřkládají respondenti jednotlivým profesním kompetencím vzhledem k využitelnosti v praxi.

Výše uvedené znalosti a dovednosti (v otázce 1 – 8) tvoří podle Národní soustavy kvalifikací ČR standard profesních kompetencí „Obchodníka s realitami“ (realitního makléře). To znamená, že realitní makléř by měl mít v uvedených oblastech základní znalosti. Jaký je Váš názor na obsah stanovených standardů?

- Požadavky jsou nadhodnocené, požadují více, než by měl realitní makléř znát.
- Požadavky jsou přiměřené, požadavky odpovídají praxi.
- Požadavky jsou podhodnocené, požadují méně, než by měl realitní makléř znát.
- Nevím, nemám názor.

Výsledky, viz graf:

Graf 13: Otázka č. 8 (odpovědi)



Zdroj: vlastní výzkum

Největší část, a to 50% (34) dotázaných si myslí, že požadavky Národní soustavy kvalifikací ČR jsou nadhodnocené, 32% (22) považuje požadavky za přiměřené, 8% (6) za podhodnocené a 10% (6) neví.

Existuje podle Vás ještě nějaká oblast profesních znalostí a dovedností, které by měli realitní makléři ovládat a nejsou zde uvedeny?

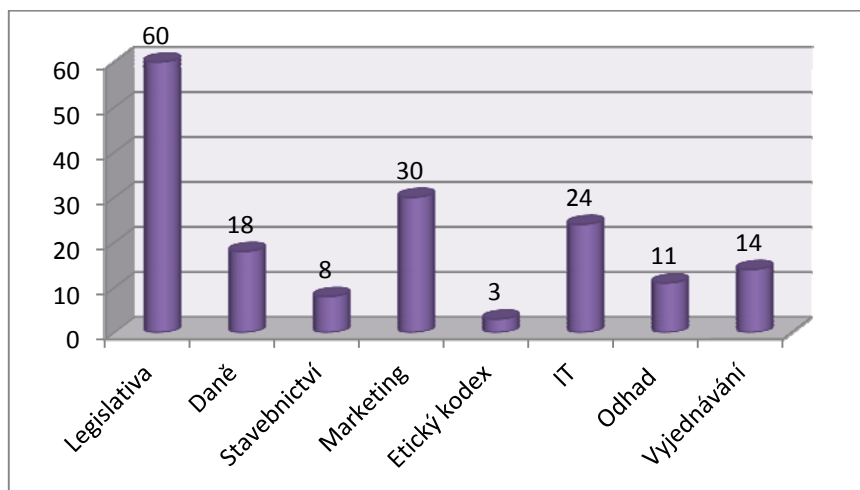
8 odpovědí se týkalo organizačního chodu realitní kanceláře (povinnosti k úřadům a institucím, vedení kanceláře, vztahy), 10 odpovědí se vztahovalo k vyjednávání (taktiky prodeje, kdy uvádět cenu, jak motivovat ke koupi, argumentace apod.), 3 odpovědi se týkaly trestního práva (podvod s nemovitostmi, trestné činy při koupi či prodeji).

**Jaké znalosti a dovednosti jsou podle Vás pro realitního makléře nejdůležitější?
Označte dvě odpovědi.**

- Znalost zákonů a norem, které se váží ke smluvní dokumentaci, stavebnímu zákonu, insolventnímu zákonu.
- Znalost daňových předpisů.
- Znalost vybraných oblastí stavebnictví.
- Orientace v základních principech marketingu při prodeji/koupi nemovitých věcí.
- Znalost základních náležitosti Etického kodex CEPI obchodníka s realitami.
- Orientace v základních principech marketingu při prodeji/koupi nemovitých věcí.
- Odhad tržní hodnoty nemovitosti.
- Znalost procesu obchodního vyjednávání, komunikační dovednosti.

Výsledky, viz graf:

Graf 14: Otázka č. 10 (odpovědi)



Zdroj: vlastní výzkum

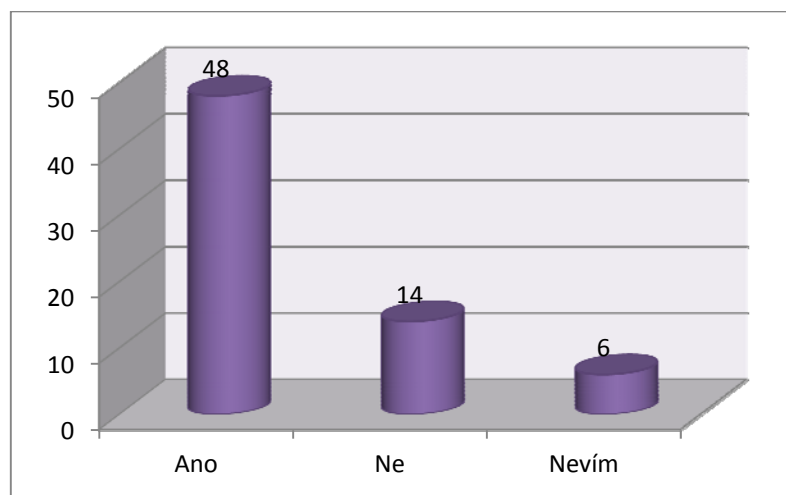
Za nejdůležitější považují dotazovaní znalost legislativy (zákony, normy, předpisy), volilo 88% (60 osob) ze souboru. Následuje znalost marketingu (30, tj. 44%), IT (24, tj. 35%), daní (18, tj. 26%), vyjednávání (14, tj. 20%), odhadu tržní ceny (11, tj. 16%). Další dvě kategorie jsou zastoupeny minimálně: stavebnictví (8, tj. 12%) a etický kodex (3, tj. 5%).

Souhlasíte s tím, aby pro činnost realitního makléře byla nezbytná zkouška na úrovni certifikace?

- Ano.
- Ne.
- Nevím, nemám názor.

Výsledky, viz graf:

Graf 15: Otázka č. 11 (odpovědi)



Zdroj: vlastní výzkum

Většina dotázaných, 71% (48 osob) souhlasí s certifikací profese, proti je 21% (14), neví 8% (6).

Pokud nesouhlasíte, vysvětlete prosím podrobněji své stanovisko:

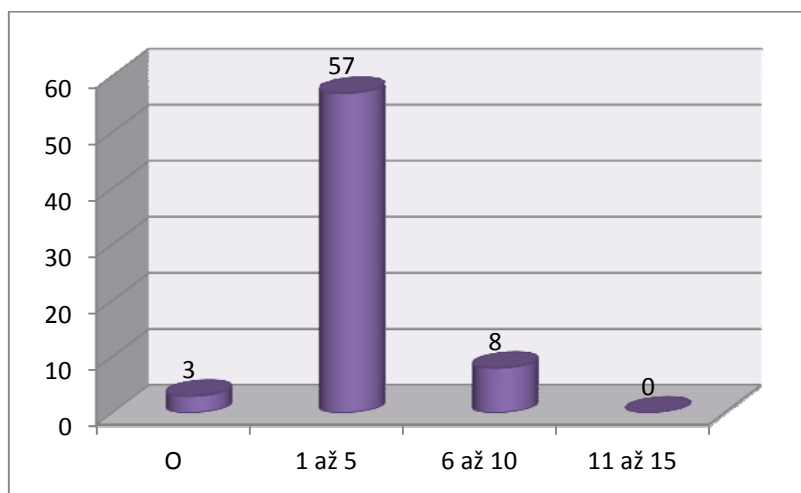
Tři respondenti uvedli, že odbornost garantuje zaměstnavatel (nikoliv zkouška), dva se odkazovali na skutečnost, že v řadě jiných profesí není povinná certifikační zkouška a jeden se odkazoval na „administrativní zbytečnost a zdroj příjmů certifikujících“.

Kolika školení k Vaší profesi realitního makléře jste se v posledním roce účastnil?

- 0.
- 1-5.
- 6-10.
- 11 a více.

Výsledky, viz graf:

Graf 16: Otázka č. 13 (odpovědi)



Zdroj: vlastní výzkum

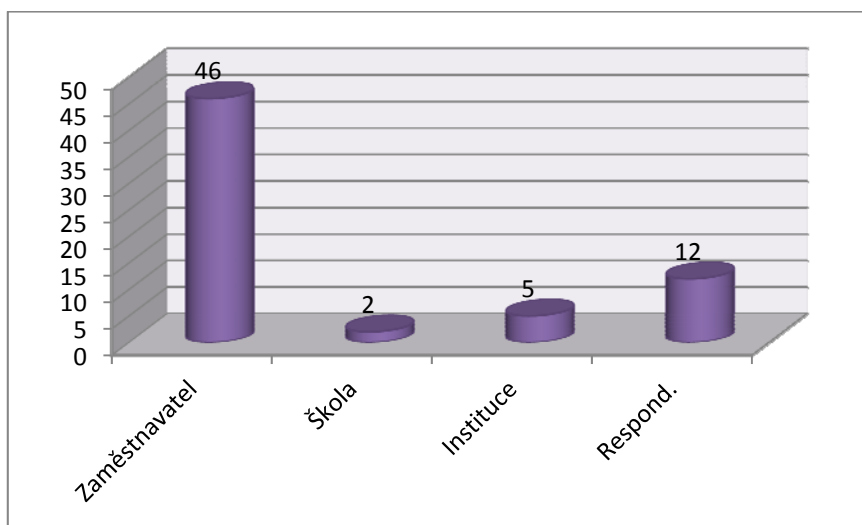
Naprostá většina, 84% dotázaných (57) byla účastna 1 až 5 školení, 12% (8) dotázaných 6 až 10 školení, 4% (3) žádného školení a nikdo se neúčastnil více než 11 školení.

Pokud jste se účastnil/a školení, ve většině se jednalo o školení:

- Iniciované zaměstnavatelem (realitní kanceláří, se kterou spolupracujete).
- Iniciované v rámci školy (při studiu na střední či vysoké škole).
- Iniciované jinou institucí (například ARK – Asociací realitních kanceláří).
- Iniciované mnou (na vlastní náklady).

Výsledky, viz graf:

Graf 17: Otázka č. 14 (odpovědi)



Zdroj: vlastní výzkum

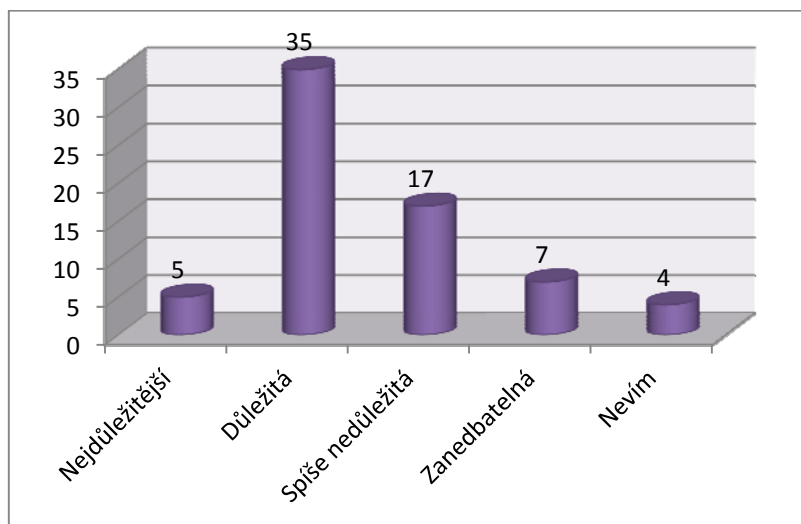
V naprosté většině (70%, 46 osob) školení zajišťuje převážně zaměstnavatel. U 18% (12) dotazovaných si školení zajišťuje sám respondent, u 10% (5) jiná instituce a ve 2 (2%) případech (to byla škola).

Jaký význam přikládáte komunikačním a vyjednávacím dovednostem pro celkový výsledek práce realitního makléře? (Sdělování a získávání informací od klienta, budování vztahu, jednání o ceně a podmínkách koupě).

- Nejdůležitější dovednost.
- Jedna z důležitých dovedností.
- Spíše nedůležitá dovednost, jsou důležitější dovednosti.
- Minimální až zanedbatelná.
- Nevím, nemám názor.

Výsledky, viz graf:

Graf 18: Otázka č. 15 (odpovědi)



Zdroj: vlastní výzkum

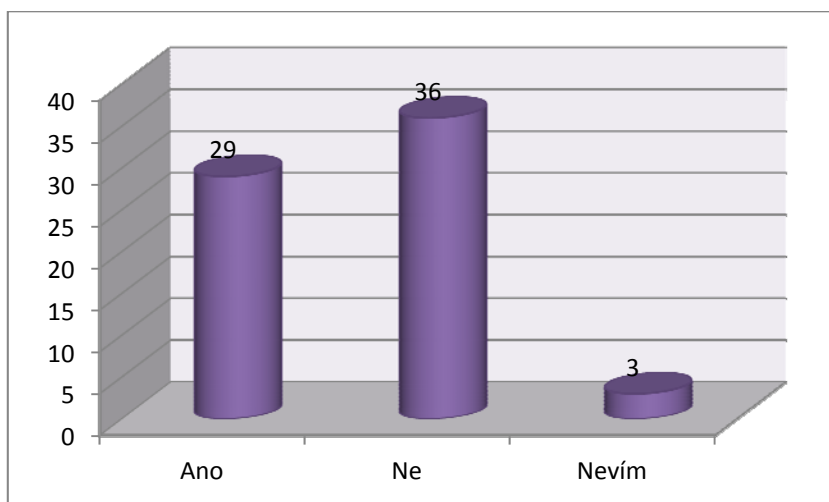
Komunikační a vyjednávací dovednosti považuje za nejdůležitější 7% (5), za důležité 51% dotázaných (35), za spíše nedůležité 25% (17) a zanedbatelné 11% (7). Neví 4 (6%).

Účastnil/a jste se někdy školení na téma jednání klientem? (Komunikace, proces vyjednávání, uzavírání obchodu, vytváření vztahů).

- Ano.
- Ne.
- Nevím.

Výsledky, viz graf:

Graf 19: Otázka č. 16 (odpovědi)



Zdroj: vlastní výzkum

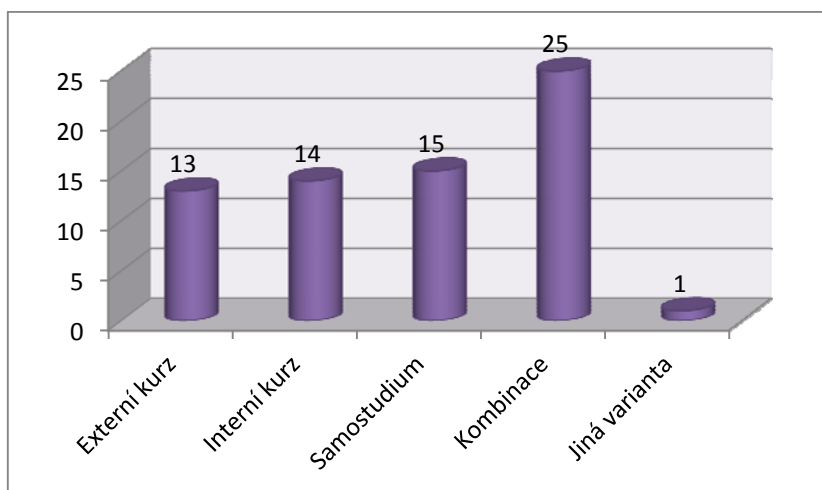
Školení ve vyjednávacích a komunikačních dovednostech se zúčastnilo 43% dotázaných (29), nezúčastnilo 53% (36) a 4% (3) neví.

Práce realitního makléře je náročná na získávání aktuálních informací o platné legislativě (změnách zákonů, nařízení apod.). Jaká forma vzdělávání v této oblasti je podle Vašeho názoru nejvhodnější?

- Kurzy/semináře zajištěné ve vzdělávacích institucích mimo firmu tj. externí kurz.
- Kurzy/semináře zajištěné v rámci firmy, zajištěné odborníkem, tj. interní kurz.
- Samostudium na základě odborné literatury.
- Kombinace všech forem.
- Jiná varianta.

Výsledky, viz graf:

Graf 20: Otázka č. 17 (odpovědi)



Zdroj: vlastní výzkum

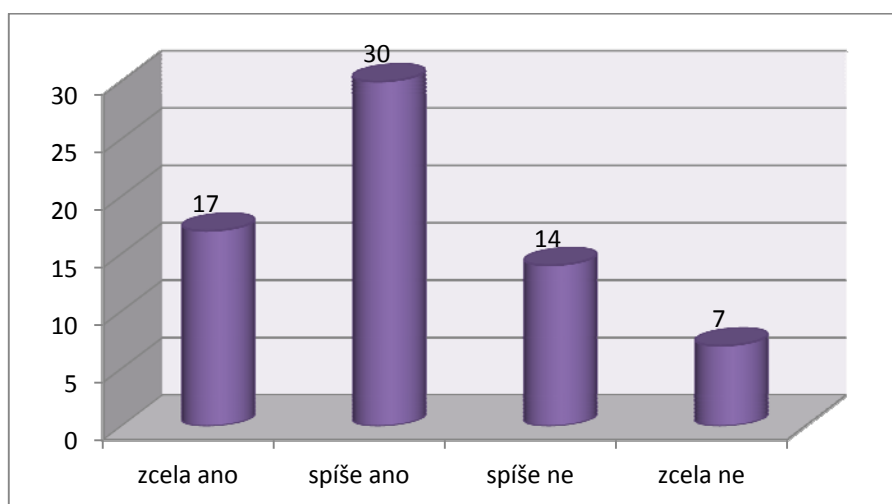
Nejvíce respondentů, 38% (25) preferuje kombinaci všech forem vzdělávání, další formy jsou preferovány vyrovnaně: externí kurz (13, tj. 20% dotázaných), interní kurz (14, tj. 20%), samostudium (15 tj. 20%), jiná varianta (1, tj. 2%).

Vnímáte podporu svého zaměstnavatele k dalšímu vzdělávání?

- Ano, zcela.
- Spíše ano.
- Spíše ne.
- Vůbec ne.

Výsledky, viz graf:

Graf 21: Otázka č. 18 (odpovědi)



Zdroj: vlastní výzkum

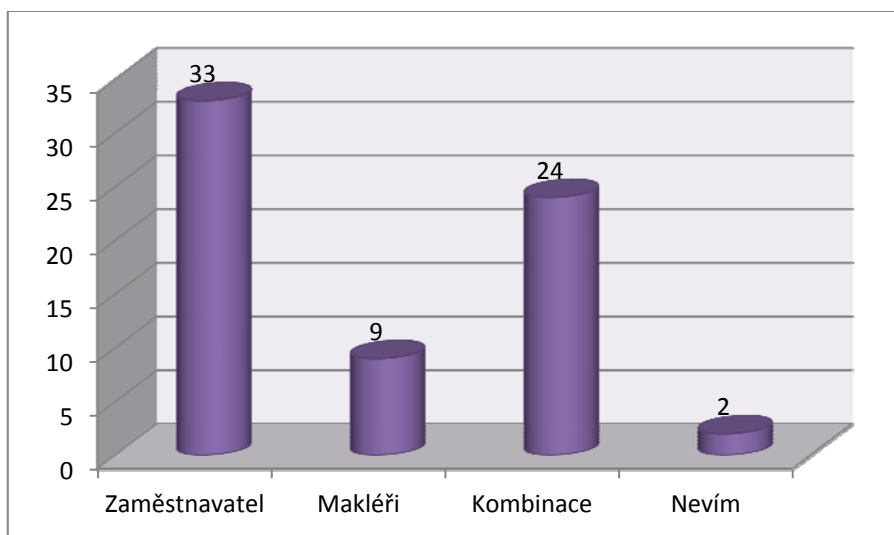
Podporu ke vzdělávání vnímá 47 dotázaných (69%), z toho 17 zcela a 30 spíše. Naopak, podporu nevnímá 21 dotázaných (31%), z toho 14 spíše a 7 zcela.

Do jaké míry by se měl zaměstnavatel podílet na vzdělávání realitních makléřů (znalostí a dovedností nezbytných pro výkon profese)?

- Vzdělávací aktivity by měly být zajištěny zaměstnavatelem.
- Vzdělávací aktivity by si měli zajišťovat sami realitní makléři.
- Vzdělávací aktivity by mělo být zajištěno zčásti zaměstnavatelem a zčásti realitními makléři samostatně.
- Nevím, nemám názor.

Výsledky, viz graf:

Graf 22: Otázka č. 19 (odpovědi)



Zdroj: vlastní výzkum

Nejvíce dotázaných, 49% (33) si myslí, že vzdělávací aktivity by měl zajišťovat zaměstnavatel, 13% (9) uvádí samotného realitního makléře, pro kombinaci obou způsobů se vyjádřilo 35% (24). Neví 2 (3%).

Máte návrhy, jak zvýšit podporu vzdělávání realitním makléřům?

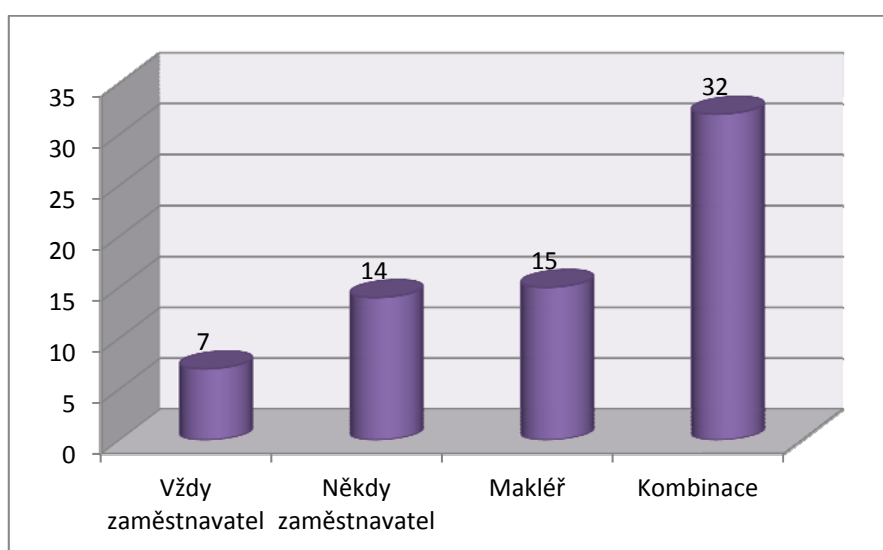
Celkem je uvedeno 6 návrhů: umožnit makléřům „studijní“ volno v určitém rozsahu ročně na individuální vzdělávací aktivity, zajistit více programů e-learningovou metodou, školit interní trenéry, mít vypracovaný systém školení a zvýhodňovat finančně ty, co se školí.

Kdo by měl hradit zkoušku odborné způsobilosti realitního makléře?

- Vždy zaměstnavatel.
- Zaměstnavatel za určitých podmínek (například podle délky působení makléře v realitní kanceláři).
- Realitní makléř sám.
- Částečně zaměstnavatel a částečně makléř.

Výsledky, viz graf:

Graf 23: Otázka č. 21 (odpovědi)



Zdroj: vlastní výzkum

Nejvíce respondentů, 47% (32) by volilo kombinovaný způsob úhrady zkoušek. Pro to, aby zkoušky hradil pouze realitní makléř, se vyslovilo 22% dotázaných (15). Zaměstnavatel by měl hradit náklady zkoušky podle 31 % (21) dotázaných, z toho 7 vždy a 14 někdy (za stanovených podmínek).

Ověření hypotéz

Hypotéza číslo 1:

Respondenti hodnotí jako nejlépe rozvinuté ty kompetence, které se vztahují k orientaci v základních právních předpisech souvisejících s činnostmi obchodníka s realitami. (Kompetence „Orientace se v příslušných kapitolách zákona o katastru nemovitostí, zákona č. 256/2013 Sb., v platném znění souvisejících s činností obchodníka s realitami“ podle standardu Národní soustavy kvalifikací.)

Tato hypotéza nebyla potvrzena. Hodnocení kompetencí v legislativních znalostech se nacházelo ve středu hodnocených kompetencí. Pro srovnání: kompetence v legislativních znalostech vykazovala celkový průměr 2,6. Vyšší průměr, tedy lépe hodnotili úroveň kompetencí respondenti v oblasti znalosti informačních technologií (průměr 1,7), znalosti principů marketingu (průměr 1,6), procesů a postupů k prodeji/koupi a pronájmu nemovitostí (průměr 1,5). Kompetence byly hodnoceny na škále 1 až 5 jako ve škole, to znamená, hodnota 1 znamená vynikající znalost, hodnota 5 nedostatečnou znalost.

Hypotéza č. 2:

Respondenti hodnotí jako nejméně rozvinuté ty kompetence, které se vztahují k orientaci v oblasti stavebnictví související s výkonem činnosti obchodníka s realitami. (Kompetence „Orientace se v příslušných kapitolách stavebního zákona č. 183/2006 Sb., v platném znění“ podle standardu Národní soustavy kvalifikací.)

Tato hypotéza se potvrdila, průměr hodnocení kompetencí v této oblasti dosahoval hodnoty 3,4, což je nejvyšší hodnota.

Hypotéza č. 3:

Nejvíce respondentů si svůj další profesní rozvoj představuje jako kombinaci vzdělávání všech forem (externí, interní a samostudium) před preferencí některé z uvedených forem. Tato hypotéza se potvrdila. Celkem 38% respondentů preferovalo kombinaci všech forem vzdělávání, další formy jsou preferovány vyrovnaně: externí kurz (20% dotázaných), interní kurz (20%), samostudium (20%), jiná varianta (2%).

4 SHRNUTÍ A NÁVRH

Ze zjištěných údajů vyplývá, že respondenti hodnotí úroveň svých kompetencí (znalostí a dovedností) v jednotlivých oblastech podle NSK ČR následovně:

- Hodnocení profesních kompetencí v oblasti legislativy. Celkový průměr: 2,6.
- Znalosti v oblasti stavebnictví vztahující se k výkonu obchodu s realitami. Celkový průměr: 3,4.
- Znalosti a dovednosti v oblasti používání informačních technologií. Celkový průměr: 1,7.
- Znalost detailních postupů a procesů při zprostředkování prodeje/koupě, pronájmu nemovitých věcí. Celkový průměr: 1,5.
- Znalost principů marketingu. Celkový průměr: 1,6.
- Odhad tržní hodnoty nemovitosti. Celkový průměr: 2,6.

Nejlépe respondenti hodnotili kompetence, které se váží ke znalosti postupů a procesů při zprostředkování prodeje/koupě, pronájmu nemovitých věcí (1,5). S velmi malým rozdílem kompetence vztahující se k principům marketingu (1,6) a ke znalosti informačních technologií (1,7). Nejhůře hodnotili kompetence vztahující se ke znalostem stavebnictví (3,4). Mezi krajními hodnotami jsou hodnoceny kompetence v oblasti znalosti legislativy a odhadu tržní ceny nemovitostí s průměrem 2,6. Etický kodex realitního makléře zná 92% respondentů (z toho 37% velmi dobře a 55 % dobře).

V další části dotazníku bylo zjišťováno, jaký význam přiřkládají respondenti jednotlivým profesním kompetencím vzhledem k využitelnosti v praxi.

Za nejdůležitější (dotazovaní měli dvě volby) považují dotazovaní znalost legislativy (zákony, normy, předpisy), volilo 88% osob ze souboru. Následuje znalost marketingu (44%), informačních technologií (35%), daní (26%), vyjednávání (20%), odhadu tržní ceny (16%). Další dvě kategorie jsou zastoupeny minimálně: stavebnictví (12%) a etický kodex (5%).

Komunikační a vyjednávací dovednosti (ačkoliv nejsou uvedeny ve standardu) považuje za nejdůležitější 7% dotázaných, za důležité 51%, za spíše nedůležité 25% a zanedbatelné 11%. Školení tohoto typu se účastnilo v minulosti 43% dotázaných.

Největší část, a to 50% dotázaných si myslí, že požadavky Národní soustavy kvalifikací ČR jsou nadhodnocené, 32% považuje požadavky za přiměřené, 8% za podhodnocené a 10% neví. Většina dotázaných, 71% souhlasí s certifikací profese, proti je 21%, neví 8%.

Na otázku, zda existují další tematické oblasti profesních znalostí a dovedností, které by měli realitní makléři ovládat, a nejsou uvedeny v NSK, 10 dotázaných odpovědělo obchodní vyjednávání, 8 organizační náležitosti chodu realitní kanceláře, 3 trestní právo vztahující se k oblasti nakládání s nemovitostmi.

V další části dotazníku byly zjišťovány potřeby v oblasti vzdělávání a dalšího profesního rozvoje v profesi realitní makléř. Respondenti byli tázáni na současnou praxi (spokojenost se současným stavem) a představou o budoucnosti.

Bylo zjištěno, že naprostá většina (84% dotázaných) byla za období posledního kalendářního roku účastníky 1 až 5 školení, 12% 6 až 10 školení a pouze 4% se neúčastnilo žádného školení. Většinu školení zajišťoval zaměstnavatel (70%), 18% dotazovaných si školení zajišťovalo samo, u 10% dotazovaných to byla jiná instituce a v 2% škola.

Podporu ke vzdělávání od zaměstnavatele vnímá 69% dotázaných, z toho jedna třetina zcela a dvě třetiny zčásti. Naopak, podporu nevnímá 31% dotázaných.

Na otázku, jakou formu by mělo mít školení týkající získávání aktuálních informací v oboru nejvíce respondentů (38%), odpovědělo kombinace všech forem vzdělávání, další formy jsou preferovány vyrovnaně: externí kurz (20% dotázaných), interní kurz (20%), samostudium (20%), jiná varianta (2%). Nejvíce dotázaných, 49% si myslí, že vzdělávací aktivity by měl zajišťovat zaměstnavatel, 13% uvádí samotného realitního makléře, pro kombinaci obou způsobů se vyjádřilo 35%.

Celkem 47% dotázaných si myslí, že zkoušky certifikace realitních makléřů by měly být hrazeny částečně zaměstnavatelem a částečně makléřem. Pro to, aby zkoušky hradil pouze realitní makléř, se vyslovilo 22% dotázaných, pro úhradu zaměstnavatelem 31 % dotázaných, z toho v jedné třetině vždy a ve dvou třetinách za určitých podmínek.

Na základě zjištění jsou navrženy ve vzdělávání realitních makléřů (dle NSK „Obchodníků s realitami“) tyto obsahové změny:

Znalosti v oblasti legislativy přizpůsobit potřebám praxe, to znamená:

Ponechat ve stávajícím rozsahu:

- Orientace se v zákoně o katastru nemovitostí (zák. č. 256/2013 Sb., v platném znění).
- Orientace v nezbytných náležitostech základní smluvní a procesní dokumentace.
- Orientace v základních daňových předpisech.
- Orientace v příslušných kapitolách zákona o hospodaření s energií.

Snížit penzum znalostí v těchto oblastech:

- Orientace v příslušných kapitolách stavebního zákona.
- Orientace v příslušných ustanoveních insolvenčního zákona.

Nově zařadit:

- Základní orientace v oblasti trestního zákona a to těch ustanovení, která se týkají oblasti nakládání s nemovitostmi.

Znalosti v oblasti stavebnictví vztahující se k výkonu obchodu s realitami zaměřit výhradně na nejdůležitější znalosti, nezbytné pro výkon profese (tj. snížit penzum znalostí).

Znalosti a dovednosti v oblasti používání informačních technologií ponechat.

Znalost detailních postupů a procesů při zprostředkování prodeje/koupe nemovitých věcí ponechat.

Znalost principů marketingu ponechat.

Odhad tržní hodnoty nemovitosti ponechat v nezbytném rozsahu.

Nově zařadit do kvalifikačního standardu znalosti vztahující se k obchodnímu vyjednávání a komunikačním dovednostem při jednání s klienty.

Profesní příprava by se na základě hodnocení respondentů měla zaměřit na oblasti nezbytných znalostí ve stavebnictví, odhad tržní ceny nemovitostí a znalosti legislativy, které jsou klíčové (i podle respondentů) k výkonu profese.

Na základě současných trendů ve vzdělávání (i podle respondentů) by mělo být ve větší míře preferováno kombinované vzdělávání různých forem, tj. organizovaného vzdělávání v rámci firmy (podnikové vzdělávání) i samostudia. Zaměstnancům by měla být ve větší míře poskytnuta podpora, která se týká dostupnosti materiálů včetně e-learningové formy. Jako motivační faktor by mohlo působit opatření udělení volna pro samostudium v rozsahu několika dnů za rok (tato opatření je obsaženo například ve vzdělávání státních zaměstnanců).

Úhrada certifikačních zkoušek (nyní se pohybuje v rozmezí 17 – 18 tisíc Kč) by logicky měla být záležitostí samotného zaměstnance, neboť kvalifikaci může využít i u jiných zaměstnavatelů, jde o zvyšování vlastní ceny a ve velmi krátké době i nezbytností pro pracovní trh. Zároveň by bylo motivační, kdyby zaměstnavatel za určitých podmínek (například na základě délky zaměstnání, pracovních výsledků, ochoty dále se vzdělávat) hradil určitou část certifikačních zkoušek.

Stanovení kompetencí realitních makléřů („Obchodníků s realitami“) je nastaveno z větší části odpovídajícím způsobem pro praxi. Obecně lze konstatovat, že velký důraz je kladen na tzv. „tvrdé dovednosti“ (znalosti legislativní a z oboru stavebnictví), zatímco „měkké dovednosti“ (vyjednávání, komunikace) jsou podhodnoceny.

ZÁVĚR

V úvodu byl stanoven cíl práce, v závěru bude vyhodnoceno dosažení cíle včetně výsledků průzkumného šetření a návrhů. Cílem práce bylo navrhnout změny v oblasti profesního vzdělávání realitních makléřů na základě požadavků praxe, tj. jak požadavky na odborné kompetence vnímají respondenti, realitní makléři působící v oboru dlouhodobě. Nástrojem získání informací byl dotazník vlastní konstrukce.

Respondenti hodnotili úroveň svých kompetencí na velmi dobré úrovni s výjimkou zmíněných znalostí v oblasti stavebnictví. K objektivitě hodnocení je nutné dodat, že jde o výsledky na základě sebehodnocení, nejednalo se o testy ověření znalostí. Z výstupů lze usuzovat na ty oblasti, kterým je při přípravě na certifikační zkoušky a zvyšování odbornosti nutné věnovat zvýšenou pozornost. Podle vyjádření respondentů ve standardu profese chybí kompetence, které se vztahují k samotnému procesu obchodního vyjednávání. Podle výsledků průzkumného šetření dotazovaní realitní makléři dosud z velké části v profesním vzdělávání spoléhají na zaměstnavatele, od kterého očekávají podporu, a z velké části se jim této podpory dostává. Respondenti jsou se změnou srozuměni, většina z nich vyjádřila souhlas s profesním vzděláváním včetně ukončení zkouškou, polovina však požadavky na certifikaci považuje za nadhodnocené. Celkově lze konstatovat, že na straně dotazovaných makléřů je poměrně vysoká důvěra ve vlastní odborné kompetence i ochota dále kompetence prohlubovat.

V návrhu je doporučeno ve vzdělávání se více zaměřit na „měkké“ dovednosti obchodního vyjednávání, v oblasti „tvrdých“ dovedností pak na prohlubování znalostí v legislativě vztahující se k odvětví realitního trhu a základům stavebnictví pro potřeby realitních makléřů.

Text podrobně v teoretické části seznamoval s procesem profesního vzdělávání realitních makléřů včetně ukončení formou certifikační zkoušky. Popsaný proces je z pohledu andragogické teorie ukotven v souladu s doporučeními profesního vzdělávání.

Vzdělávání realitních makléřů se v tomto roce zcela zásadně mění podle standardů EU. Nejedná se o jednorázový či náhlý krok, ale postupný proces vedoucí k jasným

vzdělávacím standardům profese. Věřím, že prezentované výstupy průzkumného šetření umožní získat náměty z pohledu samotných realitních makléřů pro praktické využití.

LITERÁRNÍ ZDROJE

- ARMSTRONG, M., TAYLOR, S. *Řízení lidských zdrojů: moderní pojetí a postupy: 13. vydání*. Praha: Grada Publishing, 2015. 920 stran. ISBN 978-80-247-5258-7.
- BARTÁK, Jan. *Vzdělávání ve firmě*. 1. vyd. Praha: Alfa Publishing, 2007. 162 s. Management studium. ISBN 978-80-86851-68-6.
- BARTOŇKOVÁ, H. *Firemní vzdělávání*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2010. 204 s. Vedení lidí v praxi. ISBN 978-80-247-2914-5.
- BENEŠ, M. *Andragogika*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2008. 135 s. Pedagogika. ISBN 978-80-247-2580-2.
- BENEŠ, Milan. *Andragogika*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-4824-5.
- ČR. Zákon č. 179/2006 Sb., o ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání a o změně některých zákonů¹ (zákon o uznávání výsledků dalšího vzdělávání) ve znění pozdějších předpisů.
- ČR. Zákon č. 18/2004 Sb., o uznávání odborné kvalifikace a jiné způsobilosti státních příslušníků členských států Evropské unie¹ a některých příslušníků jiných států a o změně některých zákonů (zákon o uznávání odborné kvalifikace).
- DVOŘÁKOVÁ, Z. a kol. *Management lidských zdrojů*. Vyd. 1. Praha: C. H. Beck, 2007. 485 s. ISBN 978-80-7179-893-4.
- DVOŘÁKOVÁ, Z., a kol. *Řízení lidských zdrojů*. Vyd. 1. V Praze: C. H. Beck, 2012. xxvi, 559 s. ISBN 978-80-7400-347-9.
- FOLWARCZNÁ, I. *Rozvoj a vzdělávání manažerů*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010. 238 s. ISBN 978-80-247-3067-7.
- HLADÍLEK, M. *Kapitoly z obecné didaktiky a didaktiky vzdělávání dospělých*. Vyd. 2., přeprac. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2009. ISBN 978-80-86723-75-4.
- HRONÍK, F. *Rozvoj a vzdělávání pracovníků*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1457-8.

- KALOUS, J., VESELÝ, A., ed. *Vybrané problémy vzdělávací politiky*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2006. 159 s. Učební texty Univerzity Karlovy v Praze. ISBN 80-246-1259-3.
- KIRKPATRICK, D. L., KIRKPATRICK, J.D. *Evaluating training programs: the four levels*. 7. vyd. San Francisco: Berrett-Koehler Publisher, 2006. ISBN 1-57675-348-4.
- KOCIANOVÁ, R. *Personální činnosti a metody personální práce*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2010. 215 s. Psyché. ISBN 978-80-247-2497-3.
- KOCIANOVÁ, R. *Personální řízení*. Vyd. 1. Praha: Katedra andragogiky a personálního řízení, Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta v nakl. MJF, 2004. 229 s. ISBN 80-86284-42-5.
- MAZOUCH, P., FISCHER, J. *Lidský kapitál: měření, souvislosti, prognózy*. Vyd. 1. V Praze: C. H. Beck, 2011. 116 s. Beckova edice ekonomie. ISBN 978-80-7400-380-6.
- MUŽÍK, J. *Didaktika profesního vzdělávání dospělých*. 1. vyd. Plzeň: Fraus, 2005. 202 s. ISBN 80-7238-220-9.
- PALÁN, Z. *Lidské zdroje: výkladový slovník: výchova, vzdělávání, péče, řízení*. Vyd. 1. Praha: Academia, 2002. 280 s. ISBN 80-200-0950-7.
- SENGE, P. M. *Pátá disciplína: teorie a praxe učící se organizace*. Vyd. 1. Praha: Management Press, 2007. 439 s. Knihovna světového managementu; sv. 20. ISBN 978-80-7261-162-1.
- ULRICH, D. *Mistrovské řízení lidských zdrojů: překlad bestselleru Human resource champions*. 1. české vyd. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-3058-5.
- VETEŠKA, J., TURECKIOVÁ, M. *Kompetence ve vzdělávání*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2008. 159 s. Pedagogika. ISBN 978-80-247-1770-8.
- VODÁK, J., KUCHARČÍKOVÁ, A. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2011. 237 s. ISBN 978-80-247-3651-8.
- VYHNÁLKOVÁ, K. *Vzdělávání dospělých v České republice a Evropské unii*. Praha: UJAK, 2007. ISBN 978-80-86723-46-4.

Internetové zdroje

ARK ČR. *Zkoušky odborné způsobilosti*. [online]. 2016 [cit. 2016-12-05]. Dostupné z: <http://www.arkcr.cz/art/4354/zkousky-odborne-zpusobilosti-dle-zakona-179-2006-sb.htm>

ARK ČR. *Zákon o realitním zprostředkování*. [online]. 2016 [cit. 2016-12-01]. Dostupné z: <http://www.arkcr.cz/art/4142/zakon-o-realitnim-zprostredkovani.htm>

EVROPSKÁ KOMISE. *Memorandum o celoživotním učení*. [online]. 2006 [cit. 2016-11-22].

Dostupné z: <http://www.nuv.cz/uploads/Periodika/ZPRAVODAJ/2001/ZP01PIIa.pdf>

HYOINDEX. *Vzdělávání pro realitní makléře se stane nezbytností*. [online]. 2015 [cit. 2016-11-22]. Dostupné z: <http://www.hypoindex.cz/tiskove-zpravy/vzdelani-pro-realitni-maklere-se-stane-nezbytnosti/2015>

KOMANEC, K. *Nezávislá akreditovaná certifikace realitních makléřů chce získat konkurenční výhodu*. Vysoká škola ekonomická v Praze, Certifikační ústav VŠE Praha. [online]. 2016 [cit. 2016-11-22]. Dostupné z: <http://www.arkcr.cz/art/3284/nezavisla-akreditovana-certifikace-realitnich-makleru-chcete-ziskat-konkurencni-vyhodu-seznamte-se-s-tim-co-je-akreditovana-certifikace-pro-obor-realitni-makler-ka-a-jak-ji-ziskat.htm>

MŠMT. *Rekvalifikace*. [online]. 2016 [cit. 2016-12-01]. Dostupné z: Tabulka minimálních časových dotací. <http://www.msmt.cz/file/39293/>

MUŽÍK, J. *Didaktické principy, formy a metody a vyučování a učení dospělých (struktura a glosář hlavních pojmů z andragogické didaktiky)*. [online]. 2015 [cit. 2016-11-22]. Dostupné z: <http://www.uklizeno.cz/docmuzik/doc/ukazky/p15.doc>

NÁRODNÍ SOUSTAVA KVALIFIKACÍ. [online]. 2016 [cit. 2016-12-01]. Dostupné z: http://www.narodnikvalifikace.cz/kvalifikace-1387-Obchodnik_s_realitami/revize-1724

PERSONALISTA. *Realitní kanceláře mají boom zájmu o bydlení, ale mohou je ovlivnit změny v legislativě*. [online]. 2016 [cit. 2016-12-01]. Dostupné z:

<http://www.personalista.com/zpravy/realitni-kancelare-maji-boom-zajem-o-bydleni-ale-mohou-ovlivnit-zmeny-v-legislative.html>

PRÁVNÍ RÁDCE. *Stát chce regulovat podnikání realitních makléřů.* [online]. 2016 [cit. 2016-12-01]. Dostupné z: <http://pravniciradce.ihned.cz/c1-65274470-stat-chce-regulovat-podnikani-realitnich-makleru>

PWC ČR. *Úspěch souvisí i s efektivním řízením investic do lidského kapitálu.* [online] 2016 [cit. 2016-12-03]. Dostupné z: <http://probyznysinfo.ihned.cz/c1-59551420-uspech-souvisi-i-s-efektivnim-rizenim-investic-do-lidskeho-kapitalu-jak-to-zmerit>

VÝKONNÁ AGENTURA PRO VZDĚLÁVÁNÍ, KULTURU A AUDIOVIZUÁLNÍ OBLAST. *Formální vzdělávání dospělých. Koncepce a praxe v Evropě.* Praha: Ústav pro informace ve vzdělávání, 2011.

SEZNAM GRAFŮ, OBRÁZKŮ A TABULEK

Grafy

Graf 1: Délka profesní praxe respondentů.....	39
Graf 2: Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů	39
Graf 3: Pohlaví respondentů	40
Graf 4: Věkové složení respondentů.....	40
Graf 5: Typ zaměstnaneckého vztahu u respondentů	41
Graf 6: Otázka č. 1 (odpovědi)	42
Graf 7: Otázka č. 2 (odpovědi)	43
Graf 8: Otázka č. 3 (odpovědi)	44
Graf 9: Otázka č. 4 (odpovědi)	45
Graf 10: Otázka č. 5 (odpovědi)	46
Graf 11: Otázka č. 6 (odpovědi)	47
Graf 12: Otázka č. 7 (odpovědi)	48
Graf 13: Otázka č. 8 (odpovědi)	49
Graf 14: Otázka č. 10 (odpovědi)	50
Graf 15: Otázka č. 11 (odpovědi)	51
Graf 16: Otázka č. 13 (odpovědi)	52
Graf 17: Otázka č. 14 (odpovědi)	53
Graf 18: Otázka č. 15 (odpovědi)	54
Graf 19: Otázka č. 16 (odpovědi)	55
Graf 20: Otázka č. 17 (odpovědi)	56
Graf 21: Otázka č. 18 (odpovědi)	57
Graf 22: Otázka č. 19 (odpovědi)	58
Graf 23: Otázka č. 21 (odpovědi)	59

Obrázky

Obrázek 1: Strategické řízení lidských zdrojů.....	17
Obrázek 2: Třístupňová akreditace „Certifikovaný realitní makléř“	31

Tabulky

Tabulka 1: Národní kvalifikační standard „obchodník s realitami“	27
Tabulka 2: Časová organizace výzkumu	38

Přílohy

Příloha A: Dotazník	I
----------------------------------	----------

Přílohy

Příloha A: Dotazník

Následující otázky slouží pouze ke zjištění potřeb vzdělávání realitních makléřů pro účely práce, odpovědi neslouží k jakémukoliv hodnocení úrovně odborné přípravy.

1. Prosím označte křížkem na škále 1 až 5 (*jako ve škole, 1=výborné, 2=velmi dobré, 3=dobré, 4=dostatečné, 5=nedostatečné*), na jaké úrovni podle Vašeho názoru jsou nyní znalosti, dovednosti v daných tématech legislativy:

Konkrétní znalost oblasti	1	2	3	4	5
Orientace se v zákoně o katastru nemovitostí (zák. č. 256/2013 Sb., v platném znění).					
Orientace v nezbytných náležitostech základní smluvní a procesní dokumentace					
Orientace v příslušných kapitolách stavebního zákona					
Orientace v příslušných ustanoveních insolvenčního zákona					
Orientace v základních daňových předpisech					
Orientace v příslušných kapitolách zákona o hospodaření energií					

2. Prosím označte křížkem na škále 1 až 5 (*jako ve škole, 1=výborné, 2=velmi dobré, 3=dobré, 4=dostatečné, 5=nedostatečné*), na jaké úrovni jsou podle Vašeho názoru nyní znalosti a dovednosti, které se vztahují k tématu stavebnictví:

Konkrétní znalost oblasti	1	2	3	4	5
Znalost základních typů staveb a nosných a nenosných stavebních konstrukcí.					
Základní znalosti o stavebních prvcích.					
Znalosti nejčastějších vad a poruch staveb, které mají vliv na jejich hodnotu.					
Orientace v základní stavební výkresové dokumentaci.					

3. Prosím označte křížkem na škále 1 až 5 (*jako ve škole, 1=profesionální, 2=velmi dobrá uživatelská znalost, 3=běžná uživatelská znalost, 4=základní znalost, 5=zcela bez*

znalostí), na jaké úrovni podle Vašeho názoru jsou nyní znalosti a dovednosti v oblasti používání informačních technologií:

Konkrétní znalost oblasti	1	2	3	4	5
Obsluha PC					
Obsluha tiskárny					
Obsluha skeneru					
Obsluha fotoaparátu (pořízení profesionálních fotografií do nabídky nemovitostí)					
Znalost SW-vytvoření textového dokumentu, tabulkového dokumentu.					
Tvorba prezentace (v ppt)					
Internet – vyhledávání požadovaných informací prostřednictvím vyhledávačů (inzeráty, nabídky, poptávky).					
Tvorba a vkládání inzerce v prostředí internetu.					

4. Další oblastí je znalost detailních postupů a procesů při zprostředkování prodeje/koupe nemovitých věcí. Prosím označte křížkem na škále 1 až 5 (*jako ve škole, 1=výborné, 2=velmi dobré, 3=dobré, 4=dostatečné, 5=nedostatečné*), na jaké úrovni podle Vašeho názoru jsou nyní znalosti z tohoto oboru:

Konkrétní znalost oblasti	1	2	3	4	5
Znalost postupů a procesů při koupi/prodeji nemovitých věcí.					
Znalost postupů a procesů při zprostředkování nájmu/pronájmu nemovitých věcí.					
Znalost postupů a procesů při převodu družstevního podílu.					
Orientace v aktuálním stavu realitního trhu a v aktuálních trendech a segmentaci realitního trhu v aktuálním čase.					

5. Oblast orientace v základních principech marketingu při prodeji/koupi nemovitých věcí. Prosím označte křížkem na škále 1 až 5 (*jako ve škole, 1=výborné, 2=velmi dobré, 3=dobré, 4=dostatečné, 5=nedostatečné*), na jaké úrovni podle Vašeho názoru jsou nyní znalosti z tohoto oboru:

Konkrétní znalost oblasti	1	2	3	4	5
Znalost inzertních médií (jaká média, jakým způsobem se vkládají inzeráty).					
Tvorba prezentace prodávané (pronajímané) nemovitosti					

a následná prezentace prodávané (pronajímané) nemovitosti.					
Tvorba inzerátu k prodeji/pronájmu definované nemovitosti (včetně editace fotografií), umístění na realitní internetový portál.					
Zadání inzerátu na realitní servery.					

6. Odhad tržní hodnoty nemovitosti. Prosím označte křížkem na škále 1 až 5 (*jako ve škole, 1=výborné, 2=velmi dobré, 3=dobré, 4=dostatečné, 5=nedostatečné*), na jaké úrovni podle Vašeho názoru jsou nyní znalosti z tohoto oboru:

Konkrétní znalost oblasti	1	2	3	4	5
Znalost základních principů odhadu hodnoty nemovitých věcí.					
Znalost metod stanovení/odhadu tržní hodnoty komerčních nemovitostí.					
Znalost metod stanovení/odhadu tržní hodnoty rezidenčních nemovitostí.					
Znalost základních metod a postupů tržního ocenění, předvedení jejich aplikace v praxi.					
Znalost faktorů ovlivňující tržní hodnotu jednotlivých typů nemovitých věcí.					
Orientace v problematice finančních produktů ve vztahu k nemovitostem.					

7. Znáte Etický kodex obchodníka s realitami?

- a) Ano, velmi dobře.
- b) Spíše ano.
- c) Spíše ne.
- d) Zcela ne.

8. Výše uvedené znalosti a dovednosti (v otázce 1 – 8) tvoří podle Národní soustavy kvalifikací ČR standard profesních kompetencí „obchodníka s realitami“ (realitního makléře). To znamená, že realitní makléř by měl mít v uvedených oblastech základní znalosti. Jaký je Váš názor na obsah stanovených standardů?

- a) Požadavky jsou nadsazené, požadují více, než by měl realitní makléř znát.
- b) Požadavky jsou přiměřené, požadavky odpovídají praxi.
- c) Požadavky jsou podhodnocené, požadují méně, než by měl realitní makléř znát.
- d) Nevím, nemám názor.

9. Existuje podle Vás ještě nějaká oblast profesních znalostí a dovedností, které by měli realitní makléři ovládat a nejsou zde uvedeny?

.....

.....

.....

.....

10. Jaké znalosti a dovednosti jsou podle Vás pro realitního makléře nejdůležitější? Označte dvě odpovědi.

- a) Znalost zákonů a norem, které se váží ke smluvní dokumentaci, stavebnímu zákonu, insolventnímu zákonu.
- b) Znalost daňových předpisů.
- c) Znalost vybraných oblastí stavebnictví.
- d) Orientace v základních principech marketingu při prodeji/koupi nemovitých věcí.
- e) Znalost základních náležitosti Etického kodexu CEPI obchodníka s realitami.
- f) Orientace v základních principech marketingu při prodeji/koupi nemovitých věcí.
- g) Odhad tržní hodnoty nemovitosti.
- h) Znalost procesu obchodního vyjednávání, komunikace.

11. Souhlasíte s tím, aby pro činnost realitního makléře byla nezbytná zkouška na úrovni certifikace?

- a) Ano.
- b) Ne.
- c) Nevím, nemám názor.

12. Pokud nesouhlasíte, vysvětlete prosím podrobněji své stanovisko:

.....

.....

.....

.....

13. Kolika školení k Vaší profesi realitního makléře jste se v posledním roce účastnil?

- a) 0.
- b) 1-5.
- c) 6-10.
- d) 11 a více.

14. Pokud jste se účastnil/a školení, ve většině se jednalo o školení:

- a) Iniciované zaměstnavatelem (realitní kanceláři, se kterou spolupracujete).
- b) Iniciované v rámci školy (při studiu na střední či vysoké škole).
- c) Iniciované jinou institucí (například ARK – Asociací realitních kanceláří).
- d) Iniciované mnou (na vlastní náklady)

15. Jaký význam přikládáte komunikačním a vyjednávacím dovednostem pro celkový výsledek práce realitního makléře? (*Sdělování a získávání informací od klienta, budování vztahu, jednání o ceně a podmínkách koupě*).

- a) Nejdůležitější dovednost.
- b) Jedna z důležitých dovedností.
- c) Spíše nedůležitá dovednost, jsou důležitější dovednosti.
- d) Minimální až zanedbatelná.
- e) Nevím, nemám názor.

16. Účastnil/a jste se někdy školení na téma jednání klientem? (*Komunikace, proces vyjednávání, uzavírání obchodu, vytváření vztahů*).

- a) Ano.
- b) Ne.
- c) Nevím.

17. Práce realitního makléře je náročná na získávání aktuálních informací o platné legislativě (změnách zákonů, nařízení apod.). Jaká forma vzdělávání v této oblasti je podle Vašeho názoru nejvhodnější?

- a) Kurzy/semináře zajištěné ve vzdělávacích institucích mimo firmu tj. externím lektorem.
- b) Kurzy/semináře zajištěné v rámci firmy, zajištěné odborníkem (externím či interním).
- c) Samostudium na základě odborné literatury.
- d) Jiná forma.....

18. Vnímáte podporu svého zaměstnavatele k dalšímu vzdělávání?

- a) Ano, zcela.
- b) Spíše ano.
- c) Spíše ne.
- d) Vůbec ne.

19. Do jaké míry by se měl zaměstnavatel podílet na vzdělávání realitních makléřů (znalosti a dovednosti nezbytných pro výkon profese)?

- a) Vzdělávací aktivity by měly být zajištěny zaměstnavatelem.
- b) Vzdělávací aktivity by si měli zajišťovat sami realitní makléři.
- c) Vzdělávací aktivity by mělo být zajištěno zčásti zaměstnavatelem a zčásti realitními makléři samostatně.
- d) Nevím, nemám názor.

20. Máte návrhy, jak zvýšit podporu vzdělávání realitním makléřům?

.....
.....
.....
.....

21. Kdo by měl hradit zkoušku odborné způsobilosti realitního makléře?

- a) Vždy zaměstnavatel.
- b) Zaměstnavatel za určitých podmínek (například podle délky působení makléře v realitní kanceláři).
- c) Realitní makléř sám.
- d) Částečně zaměstnavatel a částečně makléř.

22. Jak dlouho pracujete v profesi realitní makléř?

- a) Do 1 roku.
- b) 2 až 5 let.
- c) 6 až 10 let.
- d) 11 až 15 let.
- e) 16 let a více.

23. Jste:

- a) Muž.
- b) žena.

24. Nacházíte se v této věkové kategorii:

- a) Do 25 let.
- b) Od 26 do 40 let.
- c) Od 41 do 60 let.
- d) 61 a více let.

25. Vaše nejvyšší dosažené vzdělání:

- a) Základní.

- b) Středoškolské bez maturity (vyučen).
- c) Středoškolské s maturitou.
- d) Vysokoškolské.

26. Pracujete:

- a) V zaměstnaneckém poměru.
- b) Samostatně (OSVČ).
- c) Jiná varianta

Bibliografické údaje

Jméno autora: Petra Janouškovcová

Obor: Vzdělávání dospělých

Forma studia: kombinované studium

Název práce: Profesní vzdělávání realitních makléřů

Rok: 2017

Počet stran textu: 72

Celkový počet stran příloh: 8

Počet titulů použitých zdrojů: 24

Počet internetových zdrojů: 12

Vedoucí práce: PhDr. Iva Borská, CSc.