

Česká zemědělská univerzita v Praze

Institut vzdělávání a poradenství

Katedra profesního a personálního rozvoje



Návrh vyučovacích prostředků pro vybranou oblast vzdělávání a jejich ověření v praxi

Bakalářská práce

Autor: Kateřina Čepičková

Vedoucí práce: doc. PhDr. Radmila Dytrtová, CSc.

© 2019 ČZU v Praze

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Kateřina Čepičková

Poradenství v odborném vzdělávání

Název práce

Návrh vyučovacích prostředků pro vybranou oblast vzdělávání a jejich ověření v praxi

Název anglicky

Design of teaching resources for the selected area of education and their verification in practice

Cíle práce

Práce je zaměřena na návrh a vytvoření nových didaktických pomůcek pro vybranou oblast vzdělávání. Součástí práce je ověření přínosu vyučovacích prostředků pro zkvalitnění výuky. Jedná se především o pomůcky pro opakování a upevňování nabytých znalostí a odborné terminologie. Pomocí dotazníků a rozhovorů je v práci ověřováno, jak účastníci vzdělávání použití pomůcek hodnotí a zda považují jejich použití za přínosné.

Metodika

Kromě návrhu vyučovacích prostředků bude k dosažení cíle práce využita metoda dotazníku a rozhovoru. Pomocí uvedených metod bude zjištěno, jak účastníci vzdělávání použití pomůcek hodnotí a zda považují jejich použití za přínosné. Získaná data budou analyzována, zpracována a hodnocena.

Doporučený rozsah práce

Dle pokynů pro psaní bakalářských prací.

Klíčová slova

vzdělávání dospělých, vyučovací prostředky, opakování a procvičování

Doporučené zdroje informací

MAŇÁK, J. a kol. Alternativní metody a postupy. Brno, MU 1997. ISBN 80-210-1549-7.

MUŽÍK, J. *Profesní vzdělávání dospělých*. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2012. ISBN 978-80-7357-738-4.

PRŮCHA, J. – WALTEROVÁ, E. – MAREŠ, J. *Pedagogický slovník*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0403-9.

ŠVEC, V., MAŇÁK, J. Výukové metody. Brno: Paido, 2003. ISBN 80-7315-039-5.

ZORMANOVÁ, L. Výukové metody v pedagogice s praktickými ukázkami. Praha. Grada Publishing, a.s., 2012. ISBN 978 – 80 – 247 – 4100 – 0.

Předběžný termín obhajoby

2018/19 LS – IVP

Vedoucí práce

doc. PhDr. Radmila Dytrtová, CSc.

Garantující pracoviště

Katedra profesního a personálního rozvoje

Elektronicky schváleno dne 28. 2. 2019

Mgr. Jiří Votava, Ph.D.

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 4. 3. 2019

Ing. Karel Němejc, Ph.D.

Pověřený ředitel

V Praze dne 26. 03. 2019

ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma **Návrh vyučovacích prostředků pro vybranou oblast vzdělávání a jejich ověření v praxi** vypracovala samostatně a citovala jsem všechny informační zdroje, které jsem v práci použila a které jsem rovněž uvedla na konci práce v seznamu použitých informačních zdrojů.

Jsem si vědoma, že na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, především ustanovení § 35 odst. 3 tohoto zákona, tj. o užití tohoto díla.

Jsem si vědoma, že odevzdáním bakalářské práce souhlasím s jejím zveřejněním podle zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a to i bez ohledu na výsledek její obhajoby.

Svým podpisem rovněž prohlašuji, že elektronická verze práce je totožná s verzí tištěnou a že s údaji uvedenými v práci bylo nakládáno v souvislosti s GDPR.

V dne

.....

(podpis autora práce)

Poděkování

Velmi ráda bych touto cestou poděkovala vedoucí práce doc. PhDr. Radmile Dytrtové, CSc. za její velkou trpělivost, podporu při zpracování práce a cenné rady.

Návrh vyučovacích prostředků pro vybranou oblast vzdělávání a jejich ověření v praxi

Abstrakt

Práce se zaměřuje na konkrétní oblast vzdělávání, kterou je firemní vzdělávání. V teoretické části práce nejprve definuje oblast firemního vzdělávání jako specifickou oblast vzdělávání dospělých. Uvádí základní formy a metody, používané v této oblasti. V praktické části následně zkoumá a popisuje aktuální stav vzdělávání a využití vyučovacích prostředků v konkrétní společnosti. Na základě zjištěných informací navrhuje změny, především vytvoření nových didaktických pomůcek a využití výukových metod a popisuje jejich začlenění do vzdělávacího procesu. Dále se práce věnuje ověření přínosu vytvořených pomůcek a jejich dopadu na kvalitu školení. Pomocí dotazníků a rozhovorů práce ověřuje, jak účastníci vzdělávání použití pomůcek hodnotí a zda považují jejich použití za přínosné. Závěrem práce navrhuje další možné změny a úpravy, které by dále zvyšovaly kvalitu v popisované oblasti vzdělávání.

Klíčová slova: vzdělávání dospělých, firemní vzdělávání, vyučovací prostředky, materiální didaktické pomůcky, výukové metody, opakování a procvičování

Design of teaching resources for the selected area of education and their verification in practice

Abstract

This thesis's focus is on specific field of education, which is corporate education. In theoretical part, it describes study of corporate education as field of education of adults. The thesis provides basic methods used in chosen part of education.

In practical part, it overviews and displays current state of educating and use of training aids in a particular company. On gathered information the work suggests changes especially creating new didactic tools and study methods and their inclusion into educational process. After their inclusion it verifies if the new methods and tools accomplished intentions to increase effectiveness of education. The thesis uses questionnaires and interviews to gather answers from participants in courses to find out how they evaluate new methods and tools. In the end the work suggests more new ways to effectively educate adults in corporate sphere which can increase quality of education of adults.

Keywords: education of adults, corporate education, training aids, material didactic tools, study methods, repeating and practising

Obsah

Úvod	9
Cíl práce a použitá metodika	10
Teoretická část	11
1. Podnikové vzdělávání, formy a metody	11
1.1 Koncepce podnikového vzdělávání	13
1.2 Formy a metody v interním vzdělávání	17
1.2.1 Školení a tréninky	21
1.2.2 Konzultace a koučování	22
1.2.3 Učení z výkonu.....	23
1.2.4 Mentoring.....	23
1.2.5 Kombinace forem	24
1.2.6 Nové vzdělávací metody a trendy	24
Praktická část práce.....	26
2. Zhodnocení výchozího stavu vzdělávacího procesu.....	26
2.1 Myšlenka inovace stávajícího vzdělávacího procesu	28
3. Návrh nových vzdělávacích pomůcek.....	32
4. Ověření nových vzdělávacích pomůcek v praxi a zhodnocení jejich přínosu.....	35
4.1 Zhodnocení přínosu nově vytvořených školicích pomůcek.....	40
4.2 Návrh pokračování inovací	41
Závěr	43
Seznam použitých zdrojů.....	45
Tištěné zdroje:	45
Seznam použitých tabulek a grafů	46
Odkazovaný seznam příloh.....	46

Úvod

Téma práce jsem si zvolila s ohledem na své zaměstnání a pracovní zařazení. Již od roku 2012 pracuji jako lektor interního vzdělávání. V nedávné době jsem začala pracovat v nové společnosti jako lektor oddělení péče o klienty. Díky tomu jsem měla příležitost vidět nastavený proces školení pro nově nastupující zaměstnance společnosti částečně nezaujatým pohledem, protože jsem se na jeho tvorbě nepodílela. Současně jsem však díky své předchozí praxi mohla porovnat nastavený proces školení se stejným procesem v jiné společnosti. Díky tomuto srovnání jsem měla možnost jej celkově zhodnotit a jasně identifikovat jeho silné a slabé stránky. Tento pohled mě motivoval k provedení změn ve stávajícím školicím procesu a návrhu nových školicích pomůcek a metod, které jsou předmětem této práce. Nové školicí pomůcky a metody byly do školicího procesu implementovány v průběhu roku 2018, díky čemuž již bylo možné ověřit jejich skutečný dopad a přínos, který je také v práci uveden a popsán.

Vzhledem k tomu, že práce popisuje konkrétní situace v jedné společnosti, mohou být informace považovány za interní. Z důvodu zachování důvěrnosti proto není možné uvést název společnosti ani uvádět konkrétní jména či názvy pozic.

Cíl práce a použitá metodika

Práce je zaměřena na návrh a vytvoření nových didaktických pomůcek pro vybranou oblast vzdělávání. Součástí práce je ověření přínosu vyučovacích prostředků pro zkvalitnění výuky. Jedná se především o pomůcky pro opakování a upevňování nabytých znalostí a odborné terminologie. Pomocí dotazníků a rozhovorů je v práci ověřováno, jak účastníci vzdělávání použití pomůcek hodnotí a zda považují jejich použití za přínosné.

Použitá metodika

Kromě návrhu vyučovacích prostředků bude k dosažení cíle práce využita metoda dotazníku a rozhovoru. Pomocí uvedených metod bude zjištěno, jak účastníci vzdělávání použití pomůcek hodnotí a zda považují jejich použití za přínosné. Získaná data budou analyzována, zpracována a hodnocena.

Kvantitativní metoda:

Dotazník pro účastníky školení před zavedením nových vyučovacích prostředků.

Dotazník pro účastníky školení po zavedení nových vyučovacích prostředků.

Kvalitativní metoda:

Rozhovory s nadřizovanými účastníky na téma zpětné vazby účastníků po školení a zhodnocení efektivity školení.

Teoretická část

1. Podnikové vzdělávání, formy a metody

Práce se zaměřuje na specifický obor vzdělávání, kterým je firemní nebo také podnikové vzdělávání. Je podle andragogického slovníku souhrn edukačních aktivit, které zajišťuje podnik nebo firma. Cílem je doplnit či změnit kvalifikaci pracovníků. (Průcha, Veteška, 2014 s. 863)

Firemní či podnikové vzdělávání je jedním ze směrů andragogiky. Andragogika je vědecká disciplína zabývající se veškerými procesy a souvislostmi učení a vzdělávání dospělých. Objektem andragogiky je dospělý jedinec, předmětem je celková edukační realita dospělých. Andragogika jako vědní disciplína zkoumá především teorii a praxi vzdělávání dospělých, oblast poradenství a péče o dospělé jedince. (Průcha, Veteška, 2014 s. 126)

Personální andragogika využívá andragogické zásady a principy v práci s lidmi v rámci zaměstnaneckých organizací. V praxi představuje soubor teorií, strategií, zásad a pravidel zaměřených na socializaci, vedení, pomoc a péči zaměstnancům. Využívá se především v rámci učení, vzdělávání a rozvoje zaměstnanců. Také při motivaci, hodnocení a aktivním utváření člověka jako zaměstnance v jeho pracovních rolích. Personální andragogika je významná i pro efektivní utváření vztahů na pracovišti. (Průcha, Veteška, 2014, s. 847). Andragogické zásady je možné také definovat jako obecné požadavky na výukový (didaktický) proces, jimiž se řídí vzdělavatel dospělých, účastník vzdělávání a odborník, připravující vzdělávací proces (např. manažer vzdělávání či organizační pracovník).

Mezi hlavní principy patří

- vědeckost
- aktuálnost
- orientace na praxi

Další principy již mají vztah k samotnému vyučování – například názornost, participace účastníků, jejich aktivita a motivace a k jednotlivým fázím výukového procesu, včetně zpětné vazby a hodnocení efektivity vzdělávání. Mezi hlavní zásady při vzdělávání dospělých poté řadíme partnerský přístup vzdělavatele k účastníkům a vzájemná a nepřetržitá zpětná vazba. (Průcha, Veteška, 2014, s. 134)

Podle Zormanové „podnikové vzdělávání představuje aktivity, které napomáhají vytvořit produktivní pracovní prostředí, podněcuje zaměstnance k rozvoji v oboru, specializaci, včetně účasti na vzdělávání“ (str.39)

V praxi je záměrem podnikového vzdělávání odstranit rozdíl mezi aktuální (či subjektivní) kvalifikací pracovníků a požadavky, jež jsou na ně kladeny v rámci plnění pracovních činností. (Průcha, Veteška, 2014, s. 863)

Podle Mužíka je „Cílem podnikového vzdělávání je zajistit pracovní způsobilost všech pracovníků k výkonu činností v pracovních pozicích (funkcích), na které jsou zařazeni. Specifickými znaky podnikového vzdělávání je skutečnost, že se stává prostředníkem a pomocníkem k dosažení cílů organizace, je zaměřeno na období dospělosti člověka, je nedílnou součástí výkonu určitého povolání a souběžně s ním se uskutečňuje.“

Podnikové vzdělání má mnoho přínosů pro podnik i pro zaměstnance. Mužík tyto přínosy shrnuje v přehledné tabulce

Přínosy pro organizaci	Přínosy pro pracovníka
<ul style="list-style-type: none"> • lepší znalosti a kvalifikace • vyšší morálka • lidé lépe určují cíle organizace • lepší image podniku • lepší vztahy mezi nadřízenými a podřízenými • rozvoj podnikových činností • podpora pochopení a uplatňování podnikové politiky • nové poznatky od vyškolených pracovníků • organizace akceptuje efektivnější práci • pozitivnější přístup k organizaci • vliv na kvalitu a produktivitu práce • smysl pro zodpovědnost vůči organizaci • lepší vztahy odborů a vedení • lepší podmínky pro komunikaci • snazší přizpůsobivost vůči změnám • snazší řešení konfliktů, prevence stresu 	<ul style="list-style-type: none"> • lepší komunikace mezi zaměstnanci • informace o pracovních příležitostech • lepší informovanost o pracovním právu, administrativních postupech, zákonných předpisech • pozitivní komunikace, lepší mezilidské vztahy • lepší pracovní morálka • efektivní skupiny a pracovní týmy • růst spolupráce, čistší organizační klima • posílení sebedůvěry jedinců • vyšší uspokojení z práce a uznání • snazší zvládnutí stresu a napětí • kariérový růst a perspektivy do budoucna • silnější zájem o další vzdělávání • lepší vyjadřování i písemný projev • zvýšení výkonnosti

Tabulka 1 – Přínosy podnikového vzdělávání pro organizaci a pro pracovníky (Mužík, 2012, s. 47)

Na základě množství přínosů pro obě strany vzdělávacího procesu je zřejmé, že je vzdělávání pracovníků velmi důležitým aspektem, na které se musí podnik a jeho vedení zaměřit. (Mužík, 2012, s. 40)

1.1 Koncepce podnikového vzdělávání

Podle Andragogického slovníku je systém podnikového vzdělávání odrazem strategických rozvojových cílů organizace. Podnikové vzdělávání zahrnuje:

- Vzdělávání a rozvoj pracovníků
- Normativní vzdělávání (povinné, vyplývající z právních předpisů)
- Doplnění kvalifikace
- Změnu kvalifikace (tzv. rekvalifikace)
- Individuální rozvoj pracovníků

(Průcha, Veteška, 2014, s. 863)

Také podle Mužíka je strategie vzdělávání a rozvoje pracovníků odvozena ze strategie řízení lidských zdrojů, která musí být v souladu s naprosto jasnou podnikatelskou (podnikovou) strategií. Každý podnik si proto musí stanovit podnikatelskou strategii a na jejím základě se rozhodnout, jakým způsobem si bude zajišťovat kvalifikované pracovníky. Podle toho zvolit vhodnou koncepci vzdělávání. (Mužík, 2012, s. 39)

Podle Mužíka na zpracování koncepce podnikového vzdělávání následně navazuje tvorba systému vzdělávání a jednotlivých projektů vzdělávacích akcí. Nejprve je však zapotřebí si odpovědět na některé základní otázky: Proč vzdělávat? Zač? Co? Kdy? Jak? Kdo? a Kde? (Mužík, 2012, s. 42)

Na otázky „Proč vzdělávat?“, „Co vzdělávat?“ a „Kdy vzdělávat?“ může odpovědět analýza vzdělávacích potřeb, která by měla zpracování koncepce podnikového vzdělávání předcházet. Analýza vzdělávacích potřeb je komplexní proces, jehož účelem je zjistit současný stav kompetencí zaměstnanců a porovnat jej se stavem, jaký byl definován v podnikatelské strategii. V rámci této analýzy jsou porovnávány pracovní činnosti zaměstnanců definované na základě jejich pracovního zařazení se skutečným výkonem jejich práce, případný nesoulad je poté podroben dalšímu zkoumání. V rámci analýzy by měly také proběhnout rozhovory se samotnými pracovníky i s jejich vedoucími pracovníky. Součástí analýzy může být také průzkum statistik či veřejného mínění, které mohou poukázat na nedostatky především

u pracovníků, kteří se na jeho tvorbě podílejí. V neposlední řadě je také zapotřebí ověřit soulad stavu proškolenosti pracovníků s legislativními požadavky. Analýzu si může podnik zpracovat sám nebo si najmout odborníky, kteří se na tuto problematiku specializují.

Z analýzy by podnik měl zjistit, jaké vzdělávání potřebuje, pro jak velkou skupinu pracovníků bude potřebné, případně jak často by se mělo školení konat.

Z odpovědí, které podnik z provedené analýzy získal, však vyplývají další otázky „Zač?“, „Kdo?“ a „Kde?“ bude školení realizováno. Podnik musí zvážit nejen své ekonomické možnosti, ale také své vybavení a personální možnosti. Dalším aspektem, které musí podnik při rozhodování při zpracování koncepce vzdělávání jsou očekávané výsledky a tedy i návratnost investice, kterou do vzdělávání hodlá vložit.

Mužik uvádí tři možné způsoby zpracování koncepce vzdělávání a projektů vzdělávání:

a) Interní podnikové vzdělávání

K základním formám interního vzdělávání patří základní školení všech pracovníků v podniku, které má v praxi velmi různou podobu. Cíl bývá společný – poskytnout novým pracovníkům základní informace o firmě, seznámit se základními zákony a předpisy, normami jednání apod. Odborné školení (vyšší odborné školení) v zásadě postihuje oblast pokrytí požadavků vyšší kvalifikace pracovníků vzhledem k rozvoji techniky, technologie, informačních systémů, ekonomiky a dalších oblastí souvisejících s chodem a rozvojem podniku. Nezbytnou součástí interního podnikového vzdělávání je školení managementu a perspektivních pracovníků na řídicí funkce se připravujících. Cílem je formovat a zlepšovat řídicí schopnosti na všech úrovních řízení podniku.

b) Vzdělávání na pracovním místě

Vzdělávání na pracovním místě vychází z interního vzdělávání v podniku. Navazuje zejména na tu část podnikového vzdělávání probíhající na učebnách. V praxi představuje velmi moderní trend profesního vzdělávání zaměřený zejména na aplikaci teoretických vědomostí, formování profesních dovedností a na upevňování pracovních návyků. Ve vzdělávání na pracovištích jsou používány různé metody od těch klasických (instruktáž, exkurse, stáže) až po v praxi již déle používané (řízená nástupní adaptace, asistování, rotace práce a funkce) či moderní cíleně se rozvíjející, zejména v poslední době (coaching, mentoring, counseling, peer to peer).

Vzdělávání na pracovním místě je realizováno pro všechny kategorie pracovníků v podnicích. V mnohých případech je toto vzdělávání určitým „zrcadlem“ úrovně a efektivnosti výuky v interních formách vzdělávání v podniku. Praktické metody používané v této oblasti totiž mohou vést k odhalení určitých nedostatků teoreticko-praktické výuky v interních vzdělávacích akcích.

c) Externí podnikové vzdělávání

Externí vzdělávání spočívající ve vysílání pracovníků do kurzů vzdělávacích institucí nebo vzdělávacích zařízení jiných podniků tvoří důležitou součást vzdělávacích koncepcí. Výhoda externího vzdělání spočívá v tom, že externí lektori mají zpravidla širší přehled o jiných podnicích či odvětvích. To by obecně mělo rozšiřovat a zlepšovat možnosti posouzení problémů a jejich řešení, což platí i pro setkání s mimopodnikovými účastníky na externích seminářích. Může to vést k zajímavým zkušenostem, které se dají přenést na vlastní situaci v podniku. Odstup k vlastnímu okolí, jenž nutně vzniká na externích seminářích, se může ukázat jako užitečný, když půjde o odhad vlastního postavení. Nevýhodou je potřebný krok k převodu externě získaných poznatků do vlastního funkčního okolí na pracovišti, což je obecně těžší než u seminářů s interními lektory. Od účastníků se pro dosažení úspěchu žádá více než na akcích, které vycházejí z jeho bezprostřední každodenní práce, a ne každý pracovník prokáže potřebné schopnosti a ochotu. (Mužík, 2012, s. 41 a 42)

Zormanová toto dělení ještě dále rozvádí především o přínosy, které jednotlivé formy přinášejí:

a) Interní podnikové vzdělávání

V organizacích je interní podnikové vzdělávání obvykle realizováno formou základního školení všech zaměstnanců podniku, obvykle je orientováno na seznámení s firemní kulturou, seznámení se zákony, předpisy a normami, které zaměstnanci potřebují znát ke své pracovní pozici a profesi, na seznámení s informačním systémem, který zaměstnanci používají, někdy se také jedná o školení managementu či pracovníků, s nimiž je počítáno na řídicí pozice.

Výhodou interního školení je menší finanční náročnost, školení je přiměřenější potřebám podniku a jejich zaměstnancům. Nevýhodou jsou bariéry ve výukovém procesu, které vyplývají z pracovní pozice lektorů a „studentů“.

b) Vzdělávání na pracovním místě

Je spojováno s interním vzděláváním v podniku. V tomto typu podnikového vzdělávání dochází ke spojování teoretických vědomostí s praktickými zkušenostmi. Vzdělávání je zaměřeno na získávání a upevňování pracovních návyků a formování profesních dovedností. Ve vzdělávání na pracovním místě jsou využívány tyto výukové metody: mentoring, koučing, rotace práce, instruktáž, exkurze, stáž...

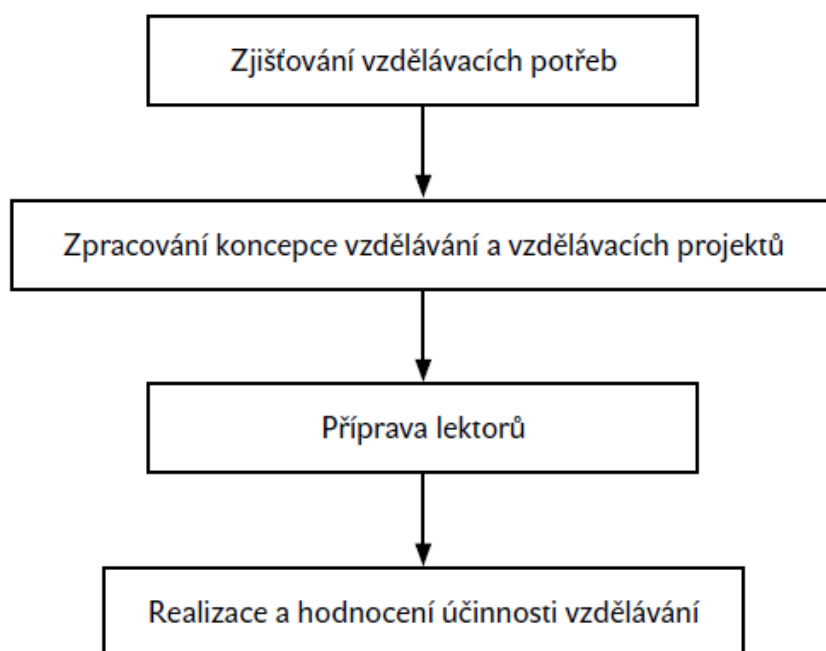
c) Externí podnikové vzdělávání

Spočívá ve výuce externími lektory, která je uskutečňována ve vzdělávacích institucích nebo ve vzdělávacích zařízeních jiných podniků.

Výhodou externího podnikového vzdělávání je, že externí lektori mohou mít větší přehled o vyučované problematice, někdy se jedná o vyhledávané experty na daná témata, jistým přínosem je také to, že dochází k výměně zkušeností mezi účastníky vzdělávací akce, která je velkým obohacením. Nevýhodou je, že školení není tak dalece „šité na míru“ potřebám konkrétního podniku jako v případě interního podnikového vzdělávání. (Zormanová, 2017, s. 39)

Podnik však nemusí zvolit jednu konkrétní variantu. Na základě analýzy vzdělávacích potřeb následně podnik tvoří jednotlivé školící plány, přičemž je třeba zvážit jak vzdělávací potřeby a jednotlivé cíle vzdělávání, tak různé možnosti a formy vzdělávání. Vhodnou formu vzdělávání svých pracovníků by měl volit dle vzdělávacích potřeb jednotlivých pracovních pozic či jednotlivých oddělení, podle svých možností ale také podle očekávání, která do školení vkládá. Podle vzdělávacích potřeb se může podnik rozhodnout v rámci své koncepce vzdělávání využít kombinaci výše uvedených variant.

Mužik celý proces od analýzy vzdělávacích potřeb přes zpracování koncepce vzdělávání a vzdělávacích projektů, výběr a přípravu lektorů až po výslednou realizaci a hodnocení účinnosti vzdělávání znázorňuje takto:



Graf č. 1 - Kroky při vytváření vzdělávacího systému v podniku (zdroj: Mužík, 2012, s. 40)

1.2 Formy a metody v interním vzdělávání

Pokud se podnik rozhodne pro interní podnikové vzdělávání s využitím interních lektorů, je třeba zvolit vhodné formy a metody vzdělávání.

Pojem vyučovací/výuková metoda vykládá pedagogický slovník jako „Postup, cesta, způsob vyučování. Charakterizuje činnost učitele vedoucí žáka k dosažení stanovených vzdělávacích cílů“ (Průcha, Walterová, Mareš, 2013, s. 355).

Andragogický slovník dále upřesňuje andragogické metody jako „soubor přístupů, které vzdělavatel (lektor, tutor, trenér, instruktor) uplatňuje/využívá při vzdělávání dospělých. Prostřednictvím metod dochází k transferu znalostí a dovedností, ale i postojů a žádoucích vzorců chování.“

Tyto metody Průcha, Veteška rozlišují podle toho, na koho jsou orientované:

Na vzdělavatele/lektora

- přednáška

- cvičení
- seminář

Na účastníka vzdělávání

- hraní rolí
- outdoor training
- assessment centra
- mentoring
- koučing
- projektové učení
- samostatné plnění úkolů

Další členění je možné podle místa jejich realizace:

Na pracovišti (on the job)

- instruktáž
- asistování
- rotace práce
- koučing

Mimo pracoviště (off the job)

- přednáška
- seminář
- demonstrování
- workshopy
- brainstorming
- simulace

Použití konkrétní metody či kombinace metod podle nich závisí na cílech, obsahu, formě vzdělávání. Také souvisí s osobností a přístupem vzdělavatele (lektora, kouče apod.) a s cílovou skupinou účastníků, pro které je vzdělávání realizováno a jejich potřebami. (Průcha, Veteška, 2014, s. 132)

Švec a Maňák uvádějí ve své knize Výukové metody toto dělení:

Klasické výukové metody

Metody slovní

- Vyprávění
- Vysvětlování
- Přednáška
- Práce s textem
- Rozhovor

Metody názorně-demonstrační

- Předvádění a pozorování
- Práce s obrazem
- Instruktaž

Metody dovednostně-praktické

- Napodobování
- Manipulování, laborování a experimentování
- Vytváření dovedností
- Produkční metody

Aktivizující metody

Metody diskusní

Metody heuristické, řešení problémů

Metody situační

Metody inscenační

Didaktické hry

Komplexní výukové metody

Frontální výuka

Skupinová a kooperativní výuka

Partnerská výuka

Individuální a individualizovaná výuka, samostatné práce žáků

Kritické myšlení

Brainstorming

Projektová výuka

Výuka dramatem

Otevřené učení

Učení v životních situacích

Televizní výuka

Výuka podporovaná počítačem

Sugestopedie a superlearning

Hypnopedie

(Švec, Maňák, 2003 s. 49).

Podle Švece a Maňáka však „Vytvořit vyhovující, vyčerpávající a vědeckým postupům odpovídající klasifikaci výukových metod není snadné, poněvadž je nutno logicky utřídit jevy velmi složité i různorodé, takže uplatnění jednotného dělidla je značně obtížné, ne-li nemožné.“ (Švec, Maňák, 2003 s. 47). Pro komplexnější náhled je proto vhodné se podívat na práci jiných autorů

Mužík ve své knize Profesní vzdělávání dospělých uvádí tyto formy a metody výuky, využívané v podnikovém vzdělávání:

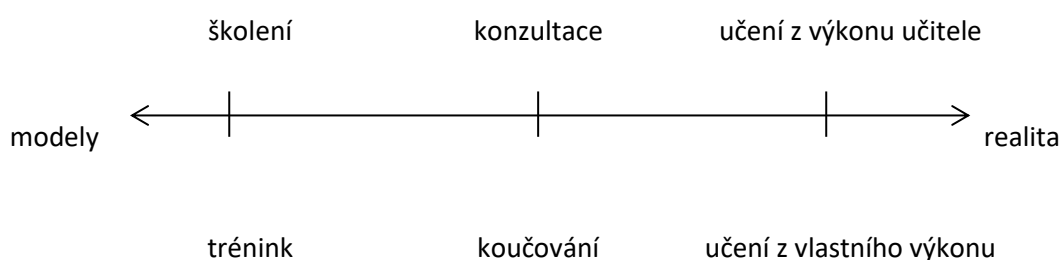
- Určení forem (denní, distanční, kombinovaná, večerní, víkendová, internátní, apod.)
- Určení metod (přednáška, workshop, assesment centra, pracovní praxe, apod.)
- Didaktická technika a vyučovací pomůcky, výukové technologie

A uvádí, že v programech dalšího vzdělávání je třeba věnovat výukovým technologiím mimořádnou pozornost. Vhodnou formu je třeba zvolit především podle zaměření vzdělávacího programu a cílové skupiny, např. programy vzdělávání a rozvoje manažerů vyžadují použití široké škály metod, a to zejména metod založených na rozvoji kompetencí a učení se zkušeností. (Mužík, 2012, s. 85)

Jiří Plamínek ve své knize Vzdělávání dospělých uvádí šest základních forem vzdělávání dospělých. Jedná se o školení, trénink, konzultace, koučování a „učení z výkonu“, kterým může být učení z výkonu učitele, který poskytuje vzorové ukázky činnosti nebo z výkonu vlastního, při kterém účastník tréninkem simulováním zkouší vzorové situace, přemýšlí či pracuje:

- školení
- trénink
- konzultace
- koučování
- učení z výkonu učitele
- učení z vlastního výkonu

Toto rozdělení, lze také znázornit graficky:



Graf č. 2 - Základní formy vzdělávání dospělých (zdroj: Plamínek, 2014, s. 188)

1.2.1 Školení a tréninky

Směr vzdělávání založený na obecných výkladech a na modelech reality, se rozděluje do dvou větví:

První z nich se specializuje spíše na předávání teoretických znalostí a v takovém případě se často blíží tradiční školní praxi. Učiteli se na školení říká lektor, školitel nebo přednášející. Účastníci mají úkol sedět a poslouchat, zpravidla se mohou na něco i zeptat a očekávat odpověď na svou otázku.

Druhou možností je zaměření na získávání praktických dovedností. Podstatnou součástí takových programů je nácvik určitých postupů, čímž mohou připomínat trénování sportovců. Také se pro ně běžně používá označení trénink či tréninkový kurs a učitel v nich bývá označován jako trenér nebo lektor. (Plamínek, 2014, s. 197-200)

Protože je tímto způsobem ve většině případů realizováno školní vzdělávání, jsme tomuto stylu téměř všichni navyklí, a proto je školení nebo trénink použitelný ve většině vzdělávacích situací – ne vždy je ovšem nejlepší volbou. Školení a tréninky jsou podle Plamínka vhodné především v situacích, kdy myslíme spíše na budoucí potenciál než na současné potíže a hodí se lépe pro účastníky schopné odvozovat z obecného konkrétní (usuzovat dedukcí), tedy vlastně samostatně využívat modelových situací a zážitků z kurzů v reálných praktických situacích. (Plamínek, 2014, s. 200)

1.2.2 Konzultace a koučování

Konzultace a koučování jsou další dva modely vzdělávání, využívané ve firemním vzdělávání.

Konzultace nebo jinak také poradenství má za cíl navrhnout dobré řešení konkrétní reálné situace či problému. Učitelům v tomto případě říkáme konzultanti nebo poradci. Konzultant jako odborník, vybavený znalostmi o problematice a zkušenostmi z jiných firem a prostředí, přichází do společnosti a společně s odborníky z firmy hledá a navrhuje vhodné řešení. Jde tedy o jakési očekávání synergie. Konzultace by měly zvyšovat způsobilost lidí. Tím, že společně s konzultantem naleznou řešení, nebo jim konzultant předloží řešení, jež budou konzultovaní nadále znát a používat.

Naproti tomu koučování se nesnaží předkládat řešení situace, jeho cílem je naučit lidi přemýšlet a hledat svá vlastní řešení. V případě konzultací jde vlastně o podporu při řešení

konkrétních reálných kauz, při koučování o rozvoj schopností zvládat reálné kauzy. Výhody koučování jsou především ve dvou aspektech. Učitel bývá v tomto případě označován jako kouč, účastník jako koučovaný. Koučování na řešení přijdou sami a je tedy „jejich“, což zvyšuje motivaci nalezené řešení použít a bránit. Druhý příznivý aspekt souvisí s tím, že vzdělávání je tu zaměřeno přímo na budoucí způsobilost. Kouč vede koučovaného k pochopení principu zvládnutí situací určitého typu a specifická situace napomáhá k pochopení tohoto principu. Její řešení je v jistém smyslu vedlejším produktem koučování.

Konzultace a koučování jsou vhodné, pokud je třeba řešit aktuální a současné problémy. Pokud je žádoucí jen řešení situace či problému, je vhodnější využít konzultace, pokud kromě řešení potřebujeme zároveň naučit lidi, jak podobné situace zvládat a řešit i v budoucnu, je vhodné využít koučování. (Plamínek, 2014, s. 200-210)

1.2.3 Učení z výkonu

Učení z výkonu za přítomnosti učitele má dvě podoby a rozdíl je především v aktivitě učitele a účastníka vzdělávání - učení z výkonu učitele, kdy vzdělávaný přihlíží výkonu učitele, jde vlastně o demonstraci a učení z vlastního výkonu, kdy účastník předvádí svou práci učiteli a ten přihlíží výkonu vzdělávaného, což se také někdy nazývá stínováním. V obou případech se jedná o velmi účinné způsoby vzdělávání, protože jsou v přímém kontaktu s praxí. Demontrace výkonu učitelem může mít v některých případech i jinou formu, než přímou ukázkou práce učitele, například promítání filmů, práci zobrazujících. (Plamínek, 2014, s. 211-212)

1.2.4 Mentoring

Další formou, hojně využívanou v podnikovém vzdělávání, je mentoring. V rámci mentoringu učitel, kterému se v tomto případě říká mentor, předává své zkušenosti, znalosti a dovednosti mentorovanému. K tomuto předávání dochází zpravidla přímo na pracovišti. Při mentoringu je důležitý vztah a důvěra mezi mentorem a mentorovaným. Tento způsob vzdělávání se využívá často ve vědeckém či manažerském prostředí a je vhodný především pro předávání odborných a měkkých dovedností, podporu a rozvoj lidského potenciálu. (Zormanová, 2017, s. 549-551)

1.2.5 Kombinace forem

Uvedené formy se mohou v rámci vzdělávacího programu kombinovat. Jedna forma může být součástí jiné, mohou se rovnocenně doplňovat či na sebe navazovat. Části tréninků mohou mít povahu školení a zároveň může být krátký nácvik součástí jinak teoretického školení. Koučování a konzultace do sebe navzájem přecházejí velmi běžně – hlavním smyslem práce konzultantů a koučů rozhodně není být čistokrevnými kouči nebo poradci, ale pomoci účastníkovi vzdělávacího programu k řešení či schopnostem ve smyslu předchozího výkladu. V určité situaci je lepší poradit (například tehdy, když je malá pravděpodobnost, že v budoucnosti vznikne stejný problém), stejně jako mohou vsadit na vytváření návyků řešit určité problémy určitými způsoby. (Plamínek, 2014, s. 196 a 218)

1.2.6 Nové vzdělávací metody a trendy

Uvedené formy v současnosti stále častěji doplňují nové vzdělávací metody, především on-line vzdělávání pomocí počítačové techniky a internetu – například videokurzy, on-line kurzy, webináře či e-learning.

Podle Zormanové „je e-learning výuka s využitím počítačové techniky internetu. Jedná se tedy o vzdělávací proces využívající informační a komunikační technologie k tvorbě kurzů, distribuci studijního obsahu, komunikaci mezi studenty a pedagogy a k řízení studia.“ (Zormanová, 2017, s. 198).

On-line vzdělávání může být využíváno samostatně či v kombinaci s dalšími formami výuky, např. kombinace e-learningu a přednášek, vedených lektorem. Taková kombinace je nazývána blended learningem, který je jedním z moderních trendů vzdělávání. Díky kombinaci klasické výuky u učebních s on-line výukou je možné spojit výhody obou forem. (upraveno podle časopisu Firemní vzdělávání, Ročník 3., únor 2019, s. 6)

Stále větší využívání on-line vzdělávání potvrzuje průzkum, provedený časopisem Firemní vzdělávání napříč 122 organizacemi na téma využívání on-line vzdělávání.

Na otázku, zda využívají ve firmě online kurzy, videokurzy nebo e-learningové kurzy, měli respondenti na výběr ze tří možností. Jak je patrné z grafu, o něco více než polovina (64 ze 122 organizací) využívá online kurzy:

Využíváte ve Vaší firmě online kurzy, videokurzy nebo e-learningové kurzy?



Graf č. 3 - převzato z časopisu *Firemní vzdělávání*, Ročník 2., duben 2018, s.14

Z průzkumu dále vyplývá, že pouze 6 z 34 firem (11%), které online vzdělávání vůbec nevyužívají, o ně ani nemá zájem, zbylých 28 uvádí, že zájem mají, ale jsou teprve ve fázi příprav a úvah.

Uvažujete o využití online kurzů a dalších online nástrojů ve Vaší firmě?



Graf č. 4 - převzato z časopisu *Firemní vzdělávání*, Ročník 2., duben 2018, str.14

Praktická část práce

2. Zhodnocení výchozího stavu vzdělávacího procesu

Nově příchozí zaměstnanci na oddělení péče o klienty absolvují školicí plán v délce tří týdnů. V rámci tohoto školicího plánu jsou přesně definovány znalosti a dovednosti, které je zapotřebí, aby si osvojili. V rámci školicího plánu se prolínají dvě skupiny znalostí, které jsou novým zaměstnancům předávány:

- a) znalosti společné pro všechny zaměstnance společnosti,
- b) znalosti a dovednosti, které jsou potřebné k výkonu činností v jejich konkrétní pracovních pozicích.

Znalosti, které jsou společné pro všechny zaměstnance společnosti, jsou školeny a zároveň testovány formou e-learningových kurzů. Jedná se o kurzy, které jsou povinné s ohledem na legislativní požadavky např. kurz Bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a kurz Požární ochrany, nebo kurzy podporující firemní kulturu např. Profesní etika společnosti. Tyto kurzy jsou koncipovány tak, aby si je zaměstnanci mohli vypracovat samostatně bez nutnosti výkladu či pomoci lektora. Jejich absolvování je zaznamenáno na interní e-learningové platformě s možností tisku certifikátu. Jsou proto zařazovány na začátek či konec školicího plánu podle termínu, ve kterém je nutné je splnit.

Znalosti a dovednosti, potřebné pro výkon konkrétní pozice na oddělení péče o klienty, jsou vždy školeny lektorem. Školení probíhá formou teoreticko-praktické výuky s kombinací přednášení, výkladu lektora a praktického procvičování, pro které jsou k dispozici testovací verze všech systémů, které budou při své práci používat.

Školicí plán je rozdělen do tří tematických celků, přičemž každý trvá po dobu jednoho týdne:

1. V prvním týdnu jsou zaměstnancům předávány teoretické znalosti o společnosti, odvětví, ve kterém společnost působí a nabízených produktech,

2. ve druhém celku jsou zaměstnanci seznámeni se systémy, se kterými budou pracovat a díky testovacím verzím si práci v nich mohou prakticky vyzkoušet,
3. ve třetím týdnu dochází díky praktickým příkladům k propojení teoretických a praktických znalostí a pracovníkům jsou předávány další informace, potřebné k výkonu konkrétní pracovní pozice, např. komunikační dovednosti

V průběhu školení jsou zaměstnancům v tištěné formě předávány oficiální metodické pokyny, zpracované pro celou společnost. Zaměstnancům ani lektorům však nejsou k dispozici žádné jiné studijní materiály či podklady. Zaměstnanci si v průběhu školení píšou své vlastní poznámky z výkladu lektorů, nebo jim lektor přímo diktuje důležité body, které je třeba si zaznamenat. K zapsání důležitých informací, znázornění některých vztahů či zadání příkladů využívá lektor flipchart.

Opakování probraných témat probíhá formou ústního dotazování či jednoduchých praktických příkladů, které jsou účastníkům zadávány k vypracování s využitím testovacích verzí systémů. Znalosti zaměstnanců jsou ověřovány průběžnými testy, které jsou zařazovány po dokončení prvního a druhého tematického celku. Po dokončení třetího tematického celku je zadán závěrečný test, který je zároveň výstupním ověřením znalostí. Hodnocení úspěšnosti absolvování vstupního školení probíhá na základě výsledků zadávaných testů a subjektivního pohledu lektora na schopnost účastníka orientovat se v problematice a systémech a tyto systémy obsluhovat. Z těchto vstupů lektor na konci školení zpracovává krátkou zprávu s doporučeními, na které oblasti je třeba se v počátcích praxe zaměstnance zaměřit, kterou předává vedoucímu pracovníkovi nového zaměstnance.

Tento stav školícího procesu byl vyhodnocen jako velmi nekomfortní jak pro nové zaměstnance, tak i pro samotné lektory. Především v prvním týdnu je účastníkům předávané velké množství teoretických informací pouze ústní formou. Při výkladu je velmi omezena možnost dodržet zásadu názornosti, či vizualizace tématu. Jediným tištěným materiálem, se kterým mají možnost pracovat, jsou metodické pokyny, ve kterých může být pro nově nastupujícího zaměstnance obtížné se orientovat. Tyto metodické pokyny popisují vnitropodnikové procesy, včetně procesních map. Jejich forma a obsah jsou do značné míry ovlivněny vnitropodnikovou kulturou, jsou psané specifickým jazykem a obsahují jak

odbornou terminologií, tak interní názvy a popisy situací, které jsou pro nového zaměstnance prozatím neznámé a musí se s nimi teprve seznámit.

Pro lektory je náročné školit pouze metodou výkladu a jen na základě vypracovaného školicího plánu a vlastních znalostí bez kvalitní opory. Zastupitelnost lektorů je v takovém případě téměř vyloučena.

2.1 Myšlenka inovace stávajícího vzdělávacího procesu

Na základě zjištěného stavu systému školení nově nastupujících zaměstnanců byla navržena inovace školicího systému a především vytvoření nových školicích pomůcek, které by byly při školení oporou pro lektory i účastníky školení. V prvním kroku návrh předpokládá vytvoření školicích pomůcek především pro první z tematických celků, ve kterém jsou zaměstnancům předávány teoretické informace pouze slovními metodami přednášky a popisu, případně formou diskuze. Předpokladem je také zapojení aktivizujících metod do výuky, které by změnilo doposud využívané schéma monologu lektora a pasivně naslouchajících účastníků.

Návrh na inovaci stávajícího školicího procesu byl nejprve konzultován s vedoucím školicího oddělení, který jej jednoznačně uvítal. Nově navrhované pomůcky vnímá jako krok ke zkvalitnění výuky a celého školicího procesu. Očekává od nich sjednocení školicích postupů jednotlivých lektorů, což přispěje k lepší možnosti jejich vzájemné zastupitelnosti. Aktivizující metody budou ve školicím procesu společnosti úplnou novinkou, na kterou prozatím nebyl časový prostor. S ohledem na celkovou inovaci školení však jejich zařazení do výuky však jednoznačně podpořil a věří, že budou přínosem.

Návrh vytvoření nových pomůcek byl také ověřován se samotnými účastníky školení. Zaměstnanci, kteří prošli školicím procesem v původní podobě, byli požádáni o vyplnění krátkého dotazníku, jehož účelem bylo zjistit jejich pohled na stávající proces školení a na případnou inovaci.

S ohledem na to, že bylo třeba zjistit jejich názor na aktuální formu školení, byli o odpověď požádáni pouze ti zaměstnanci, kteří školicím procesem prošli v posledním jednom roce. Počet respondentů byl proto velmi omezen. Z celkového počtu 13 zaslanych dotazníků bylo získáno 11 odpovědí. V dotazníku byly použity otevřené i uzavřené otázky.

Vzpomeň si, prosím, na své školení a zodpověz následující otázky:

1) Jak hodnotíš formu provedeného školení?

- Zajímavé
- Nezajímavé
- Strohé ale účelné
- Zábavné a přínosné

2) Co by bylo možné na školení vylepšit?

Uved': _____

3) Byly do školení zařazeny nějaké pomůcky? (např. prezentace, učebnice, flipchart, pracovní listy, videa...)

- ANO
- NE

4) Pokud ano, o jaké se jednalo?

- prezentace
- učebnice
- flipchart
- pracovní listy
- videa

5) Ocenil bys více pomůcek?

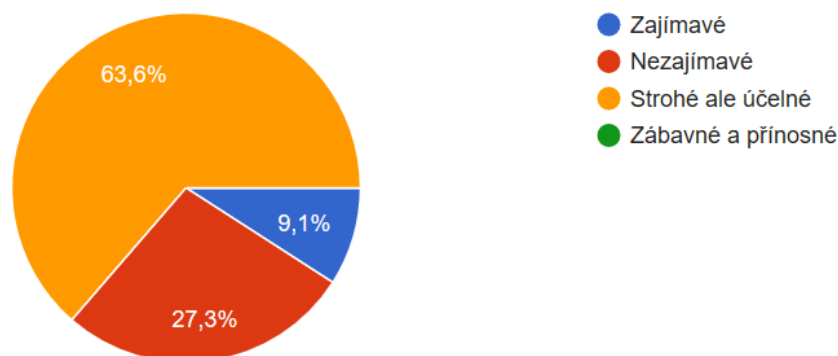
- ANO
- NE

6) Pokud ano, o jaké by se jednalo?

Vypiš: _____

Jak hodnotíš formu provedeného školení?

11 odpovědí



Graf č. 5 – Výsledky dotazníku Hodnocení formy původního školení

Z výše uvedeného grafu vyplývá, že většina účastníků hodnotila stávající proces spíše negativně. Nejčastější volbou pro hodnocení stávajícího procesu byla volba „Strohé ale účelné“, kterou zvolila nadpoloviční většina účastníků, následovaná volbou „Nezajímavé“. Pouze jeden z respondentů hodnotil školení jako „Zajímavé“. Možnost hodnotit školení jako „Zábavné a přínosné“ dokonce nezvolil žádný z respondentů.

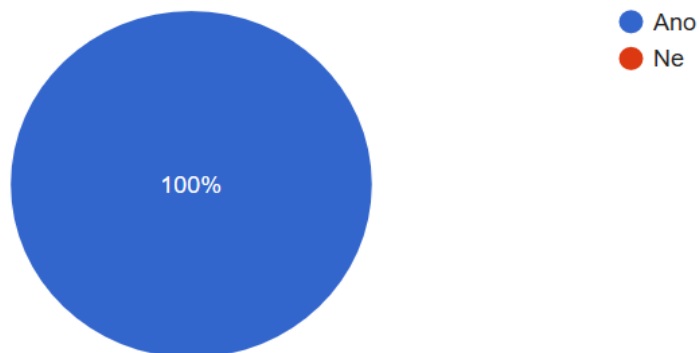
Další část dotazníku umožňovala respondentům volnou formou vložit vlastní návrhy na zkvalitnění školení. Z těchto odpovědí je možné nejčastěji zmiňované shrnout jako:

- méně psát,
- udělat školení zábavnější a praktičtější,
- použít ve školení hry.

V dalších otázkách byl zkoumán názor zaměstnanců na využívání školicích pomůcek v rámci školicího procesu. Z uvedených odpovědí vyplývá, že pomůcky nebyly využívány vůbec nebo byly využívány v nedostatečné míře. Všichni respondenti se shodli na tom, že by uvítali více pomůcek.

Ocenil bys více pomůcek?

11 odpovědí



Graf č. 6 – Výsledky dotazníku Hodnocení formy původního školení

Z volných odpovědí, kde mohli respondenti uvést, jaké pomůcky by ocenili, je možné shrnout nejčastěji zmiňované:

- materiály pro studium, které by byly psané srozumitelnější formou, než metodické pokyny,
- materiály, které by shrnovaly základní informace a snížily množství informací, které si musí účastníci samostatně zapisovat,
- vizualizace, které by jim přiblížily jednotlivá témata.

3. Návrh nových vzdělávacích pomůcek

Na základě školicího plánu a metodických pokynů byly nejprve vytvořeny prezentace v programu Microsoft PowerPoint ke každému tématu, které je v rámci školicího procesu vyučováno teoreticky. Prezentace jsou vytvořeny v jednotném stylu, jsou rozděleny podle jednotlivých témat a logicky na sebe navazují. Každá prezentace obsahuje základní informace k tématu a seznámení s tématem, klíčová slova a vysvětlení jejich významu, obrázky a snímky obrazovek a grafy. Prezentace slouží jako opora pro vyučujícího lektora a také vizualizace jednotlivých témat.

Vytvořené prezentace byly následně přeneseny do dokumentů Microsoft Word tak, že ke každému snímku prezentace bylo ponechán prostor pro vlastní poznámky účastníků. K některým snímkům prezentace byly také připojeny praktické příklady či úkoly k vypracování či diskuzi. Tímto způsobem vznikly jednoduché pracovní listy pro účastníky školení. Každý pracovní list svým obsahem odpovídá přednášenému tématu a promítané prezentaci.

Díky těmto materiálům, které jsou účastníkům předávány ke každému tématu, si již účastníci nemusí přepisovat všechny důležité informace ani své vlastní poznámky do zápisníků a mohou tak lépe sledovat výklad. Zároveň však mají prostor pro zaznamenání informací, které lektor sděluje nad rámec informací, uvedených v prezentaci, či informací, které vplynuly z diskuze. Při opakování znalostí si mohou jednoduše dohledat informace a k nim připojené poznámky. Vytvoření těchto pomůcek mělo zároveň za cíl eliminovat možné chyby v zápisu účastníka, ke kterým docházelo, když si účastníci samostatně zapisovali poznámky z výkladu. Dalším cílem pomůcek bylo umožnit účastníkům větší aktivitu díky připojeným příkladům k vypracování či diskuzi.

Posledním krokem inovace školicího procesu byla příprava didaktických her a pomůcek pro opakování. Bylo vytvořeno pět scénářů simulovaných problémových situací, které účastníci řeší formou rolové hry. Účastníci školení hrají roli zaměstnance či klienta.

Scénář je jednoduchý a je zadaný formou: „Volá klient XY, který má u nás vedený produkt ZZ a žádá zaměstnance o sdělení informací o tomto produktu.“ Součástí každého scénáře jsou

konkrétní informace o klientovi, včetně jeho identifikačních údajů a konkrétních produktů, které má ve společnosti vedeny. Jedná se o fiktivního klienta, který byl vytvořen v testovací verzi systému a je tedy pro účastníky plně dohledatelný. Díky tomu je možné simulovat situace, se kterými se účastníci při své práci nejčastěji setkají, včetně jednotlivých praktických kroků v systému a jejich posloupnosti.

Pozn. detailnější scénář není možné popsat, protože obsahuje interní informace a názvy produktů.

Náročnost řešených situací je možné upravit podle dosažených znalostí zaměstnanců a je nastavována lektorovým zadáním:

1. V prvním školicím týdnu je klientem XY lektor a žádá sdělení obecných teoretických informací o produktu,
2. ve druhém školicím týdnu již klientem XY žádá sdělení konkrétních informací o svém produktu, které musí zaměstnanec vyčíst ze systému,
3. ve třetím školicím týdnu již je klientem XY jeden z účastníků nebo jeden z nadřízených pracovníků a dotazuje se na konkrétní informace o svém produktu druhého z účastníků. V této fázi je již kladen důraz nejen na znalosti a praktickou práci se systémem ale také na komunikační dovednosti zaměstnance.

Další obměny jsou možné díky nastavení způsobu komunikace. Na základě stejného scénáře je také možné procvičit schopnost vést jednání s různými typy klientů, kteří vyžadují různé styly komunikace.

Cíl těchto rolových her se liší podle jejich zařazení v rámci školicího plánu:

1. V prvním školicím týdnu je jejich hlavním cílem procvičit a zopakovat nově nabyté informace. Jedná se také o první příležitost, kdy mohou účastníci nové znalosti samostatně formulovat.
2. Ve druhém školicím týdnu je jejich hlavním cílem procvičit si práci v systému a schopnost reagovat na požadavky klienta.
3. Ve třetím školicím týdnu je jejich hlavním cílem procvičit komunikační dovednosti.

Poslední pomůckou bylo vytvoření opakovací hry modifikací oblíbené karetní hry PEXESO. Ta se v originální podobě hraje se speciální sadou karet. Balíček se skládá ze sudého počtu karet, které tvoří dvojice. Cílem hry je nalézt co nejvíce dvojic. Karty se zamíchají a rozloží lícem dolů tak, aby žádný z hráčů neznal rozložení karet. Hráči postupně otáčejí dvojici karet tak, aby je viděli i ostatní hráči. Pokud karty patří k sobě, hráč je získává a otáčí další dvojici karet. Existuje také varianta, ve které se hráči střídají i po nalezení shodné dvojice. Pokud karty k sobě nepatří, otočí je zpět lícem dolů a pokračuje další hráč v pořadí. Hraje se tak dlouho, dokud nejsou všechny karty rozebrány. Vítězem se stane hráč s největším počtem nalezených dvojic. (zdroj: Wikipedie)

Pro účely školicího procesu byly vytvořeny dvě sady karet, z nichž každá obsahuje 15 párů karet:

1. Jedna sada obsahuje po vzoru původní hry dvojice stejných karet, které obsahují informaci, název produktu, či pojem, které byly obsahem školení.
2. Druhá sada obsahuje dvojici karet „produkt - jeho stručný popis“ či „odborný termín - jeho význam“

Podle počtu účastníků školení hrají jednotlivě nebo v párech. Princip hry zůstal beze změn. Lektor, který je moderátorem hry, však motivuje hráče k tomu, aby informaci či pojem na kartě vysvětlili či blíže popsali.

Cílem této hry je celkové odlehčení školicího procesu a opakování příjemnější formou, ale zároveň motivace k důkladnější přípravě a důraz na naučení nejdůležitějších pojmů či odborných termínů.

4. Ověření nových vzdělávacích pomůcek v praxi a zhodnocení jejich přínosu

Nově vytvořené pomůcky byly postupně zařazeny do praxe v průběhu roku 2018 a je tedy již možné zhodnotit jejich přínos do praxe. Přínos byl zkoumán kvantitativní metodou formou dotazníku pro účastníky školení a kvalitativní metodou formou rozhovorů s kompetentními osobami.

Účastníci školení byli po jeho skončení požádáni o vyplnění krátkého dotazníku, jehož účelem bylo zjištění jejich názorů na využití didaktické pomůcky.

1) Jak hodnotíš formu provedení školení?

- Zajímavé
- Nezajímavé
- Strohé ale účelné
- Zábavné a přínosné

2) Jak hodnotíš pomůcky a techniky, používané při školení? (např. prezentace, pracovní listy, pomůcky pro opakování, hry...)

- Přínosné a praktické
- Nepraktické, nadbytečné

3) Které z pomůcek a technik pro tebe měla největší přínos?

- Prezentace při výkladu
- Pracovní listy
- Pomůcky pro opakování
- Hry

4) Byla podle tebe některá z pomůcek bez přínosu a nadbytečná?

- Ano
- Ne

5) Pokud jsi na předchozí otázku odpověděl ano, uveď kterou pomůcku by bylo vhodné vynechat?

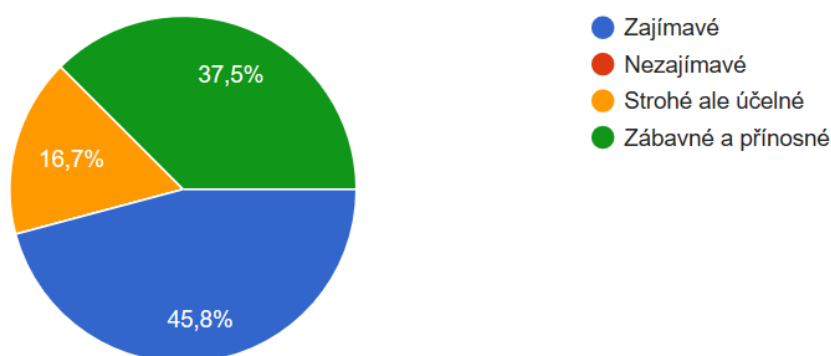
Uveď: _____

Pro srovnání efektu provedených inovací byla v úvodu dotazníku použita stejná otázka, vztahující se k názoru účastníků na celkovou formu školení, jako v předchozím průzkumu. Z odpovědí vyplývá větší spokojenost s celkovou formou školení. Při prvotním průzkumu, provedeném před zařazením nových pomůcek a metod, většina účastníků hodnotila stávající proces spíše negativně. Šest z jedenácti respondentů (63,6%) označilo školení jako „Strohé ale účelné“, tři respondenti označili školení jako „Nezajímavé“. Pouze jeden z respondentů hodnotil školení jako „Zajímavé“. Možnost hodnotit školení jako „Zábavné a přínosné“ dokonce nevolil žádný z respondentů.

V nově provedeném průzkumu došlo k výraznému posunu ke kladnému hodnocení školení. Oproti předchozímu hodnocení již možnost označit školení jako „Nezajímavé“ nevolil žádný z respondentů. Jako „Strohé ale účelné“ hodnotí školení jen čtyři účastníci (16,7%) a jedenáct účastníků (45,8%) hodnotí školení jako „Zajímavé“. Oproti předchozímu průzkumu navíc devět účastníků (37,5%) zaznačilo školení jako „Zábavné a přínosné“, tedy volbu, která při předchozím průzkumu ve výsledcích vůbec nefigurovala.

Jak hodnotíš formu provedeného školení?

24 odpovědí

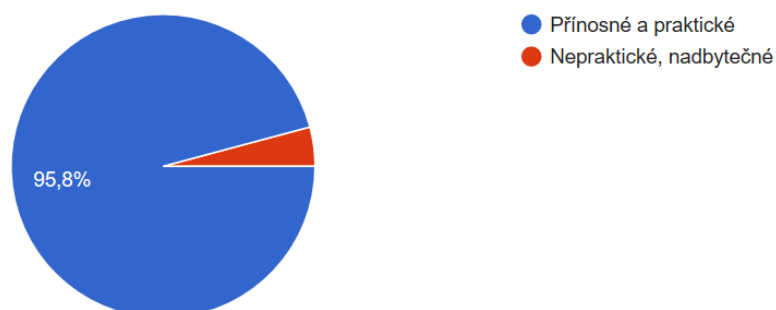


Graf č. 7 – Výsledky dotazníku Hodnocení nové formy školení

Další část dotazníku již byla věnována přímo dotazům, vztahujícím se konkrétně ke školicím pomůckám a technikám, používaným na školení. První z otázek se věnovala pomůckám a technikám obecně. Téměř všichni respondenti (95,8%) hodnotí pomůcky a techniky, používané při školení volbou „Přínosné a praktické“, jen jeden respondent je označil jako „Nepraktické a nadbytečné“.

Jak hodnotíš pomůcky a techniky, používané při školení? (např. prezentace, pracovní listy, pomůcky pro opakování, hry...)

24 odpovědí

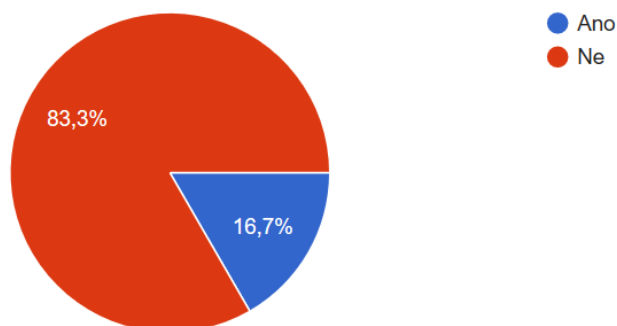


Graf č. 8 – Výsledky dotazníku Hodnocení nové formy školení

V dalším dotazu měli respondenti možnost se vyjádřit k jednotlivým pomůckám konkrétněji. Nejprve odpověděli na otázku, zda podle nich byla některá z pomůcek bez přínosu a nadbytečná. Po zaznačení volby „Ano“ měli následně možnost svou odpověď více specifikovat a konkrétně uvést která pomůcka a případně také důvod svého hodnocení.

Byla podle tebe některá z pomůcek bez přínosu a nadbytečná?

24 odpovědí



Graf č. 9 – Výsledky dotazníku Hodnocení nové formy školení

Pouze čtyři respondenti zaznačili, že pro ně byla některá z pomůcek bez přínosu a nadbytečná. Možnosti volného vyjádření a specifikování pomůcky využili jen tři z nich. Dva z respondentů uvedli jako nadbytečnou pomůcku „metodiky“, které jsou však nezbytnou součástí školení a jeden jako nadbytečnou pomůcku hru „pexeso“.

Dále byly na téma nových pomůcek vedeny rozhovory s kompetentními osobami. O názor byl požádán vedoucí školicího oddělení, jeden z lektorů, který měl možnost s novými pomůckami pracovat a také dva vedoucí oddělení, jehož zaměstnanci procházeli školicím procesem v původní podobě a po zavedení nových školicích pomůcek.

Kolega lektor P.F. nejvíce oceňuje vytvoření prezentací k jednotlivým tématům a jejich propojení s pracovními listy. Prezentace jeho i účastníky školení provádějí jednotlivými tématy, pomáhají udržovat návaznost a logický sled jednotlivých informací. Uvádí, že účastníci mají často dotaz, který se přímo netýká aktuálního tématu, nebo předbíhá vhodnou posloupnost předávaných informací. V takové situaci se může jednoduše odkázat na navazující prezentaci, ve které bude téma detailněji řešeno. Velmi také oceňuje umístění velkého množství obrázků, různých schémat a snímků obrazovky z používaných systémů. Nemusí díky nim výklad přerušovat, otevírat konkrétní program a simulovat situaci, o které chce hovořit. Především v některých případech, jako jsou například chybová hlášení systému, kdy by taková simulace ani nemusela být úspěšná. Vytvoření pracovních listů, které kopírují témata prezentací, podle jeho názoru ulehčilo práci především účastníkům školení. Podle jeho zkušeností si někteří účastníci v průběhu školení zapisovali množství poznámek, odpovídající dvěma školním sešitům velikosti A5. Díky pracovním listům, které již množství informací obsahují, se nutnost vlastního zápisu velmi snížila. Účastníci se mohou více soustředit na výklad, lektor nemusí nejdůležitější informace diktovat a opakovat. Na závěr uvádí, že ho velmi těší, že se mu nyní mnohem častěji daří s účastníky navázat oční kontakt a vést dialog namísto původního diktátu informací.

Vedoucí oddělení N.Z. a M.H., jejichž noví zaměstnanci vstupním školením procházejí, byli osloveni samostatně. Jejich odpovědi se však do jisté míry podobají a shodují se v některých bodech. Vzhledem k tomu, že jsou vedoucí v kontaktu s nově nastupujícími zaměstnanci již v průběhu jejich zaškolení, oba vedoucí zaznamenali změny již při žádosti o průběžnou zpětnou vazbu. Zaznamenali především subjektivní hodnocení lepší atmosféry při školení. Oproti předchozím školením účastníci častěji uvádějí, že je školení baví. Oba vedoucí také oceňují lepší připravenost nových zaměstnanců. Díky zapojení didaktických her si mohou vyzkoušet řešení různých situací již v průběhu školení a jsou na ně lépe připraveni. Také

oceňují možnost se didaktických her účastnit v roli klienta a poprvé si tak ověřit kvality svého budoucího zaměstnance. Vedoucí N.Z. navíc zmiňuje lepší možnost kontroly předávaných informací. V minulosti řešil několik situací, kdy zaměstnanec použil chybnou informaci a při předávání zpětné vazby argumentoval tím, že byl takto zaškolen, což dále podkládal chybně zaznamenanou informací ve svých poznámkách. V současnosti je možné si v jeho pracovním listu přesně ověřit, jaké informace zaměstnanec obdržel, a přímo ho s nimi konfrontovat.

Vedoucí školicího oddělení Z. H. je osobou odpovědnou za celý školicí proces, práci školicího oddělení a jednotlivých lektorů. Z této pozice pravidelně získává zpětnou vazbu od lektorů a účastníků školení a také od vedoucích, jejichž noví zaměstnanci jsou účastníky školení. Díky tomu má možnost komplexně zhodnotit kvalitu školicího procesu. V úvodu rozhovoru nejprve uvedl, že je velmi rád, že byly inovace v rámci školení provedeny a je s jejich výsledky osobně velmi spokojen. Následně se věnoval zhodnocení zpětných vazeb, které získává z různých zdrojů. Nejprve hovořil o lektorech, kteří měli možnost se na tvorbě nových pomůcek podílet a následně s nimi pracovat. Uvedl, že někteří zpočátku nebyli zcela přesvědčeni o nutnosti inovací a argumentovali tím, že proces funguje a zásah do fungujícího procesu je jen zbytečnou prací navíc. Po počáteční nedůvěře v nutnost inovací však všichni lektoři nové pomůcky do školení zařadili a jsou s nimi spokojeni. V praxi již také bylo možné vyzkoušet zastupitelnost lektorů, která byla před vytvořením nových pomůcek velmi obtížná. Dále hodnotil zpětnou vazbu, kterou pravidelně získává od účastníků školení. Po provedeném školení jim zasílá dotazník, kde mohou jednotlivé části školení ohodnotit známkami na škále 1-4, ke kterým mají možnost přidat i upřesňující komentář. V předchozím období se známky nejčastěji pohybovaly v rozmezí 2 a 3, hodnocení známkou 4 nebylo výjimkou. V komentářích u horších známek pak účastníci nejčastěji uváděli nezáživnost školení, únavu z množství zapisovaných informací, nesrozumitelnost metodik apod. Po zavedení inovací se uváděné hodnocení posunulo a nejčastěji jsou nyní udělovány známky 1 a 2, známka 3 je aktuálně spíše výjimkou a známka 4 se v hodnocení dokonce již několik měsíců nevyskytla. V komentářích se mnohem častěji objevují pochvaly, účastníci velmi kladně hodnotí diskuze o jednotlivých tématech, které jim pomohly témata přiblížit a lépe pochopit. Často jsou v hodnocení zmiňované také hry, které byly pro účastníky překvapením, a ve firemním vzdělávání je neočekávali. Spokojenost účastníků školení je pro vedoucího školicího oddělení prioritou a proto je velmi rád, že se ji

podářilo tímto způsobem zvýšit. V rozhovoru dále uvedl, že se výšila také spokojenost jejich vedoucích, kteří mu předávají zpětnou vazbu a hodnotí školení svých zaměstnanců na pravidelných poradách. Závěrem rozhovoru ještě jednou shrnul, že je s prozatím provedenou inovací velmi spokojen. Oceňuje, že měla dopad nejen na práci lektorů, kteří mají ve školicích pomůckách oporu, ale prostřednictvím spokojenosti a kvalitnější připravenosti účastníků školení, je její efekt mnohem komplexnější.

4.1 Zhodnocení přínosu nově vytvořených školicích pomůcek

Nové pomůcky měly pozitivní dopad na celý školicí proces. Pozitivně je hodnotí samotní účastníci školení, lektoři i jejich nadřizené osoby.

Největším přínosem školicímu plánu jsou pracovní listy, které korespondují s promítanými prezentacemi a výkladem lektorů. Díky tomu, že si účastníci nemusí všechny potřebné informace zapisovat, jsou jim předávány rychleji. Ušetřený čas je možné věnovat podrobnějšímu vysvětlení, vložení více praktických příkladů do výkladu či diskuzi s účastníky. To má velmi pozitivní dopad také na dynamiku skupiny. Účastníci mají více prostoru pro vyjádření vlastního názoru, mají možnost sdílet své myšlenky či zamyšlení nad tématem. Lektoři díky tomu mají více příležitostí se skupinou pracovat, podněcovat je k zamyšlení a odhalit chyby, kterými mohou být např. ne zcela jasné pochopení některé z informací nebo souvislostí. Diskuze se staly pevnou součástí školicího procesu a mají velmi pozitivní vliv na celý školicí proces. Lektoři také mohli díky úspoře času při přepisování poznámek do školicího procesu zařadit prvky kolaborativního učení. V této části školení účastníci ve skupině diskutují, vzájemným sdílením svých znalostí a spoluprací řeší různé situace, které budou v budoucnu řešit v praxi při výkonu činností v pracovních pozicích, na které jsou zařazeni. Cílem této metody je upevňovat nově nabyté informace a dovednosti a propojovat je s informacemi a dovednostmi již známými, porozumět řešené situaci a hledat společně její řešení.

Didaktické hry vnímají účastníci jako vítané zpestření školicího procesu. Především upravená forma hry PEXESO je pro každou skupinu překvapením. V rámci školicího procesu, ve kterém se učí velmi specifické odborné znalosti, je hra, kterou důvěrně znají již od dětství, velmi

neočekávaná. Přestože se jedná o upravenou verzi, ve které přiřazují odborné termíny, je u účastníků velmi oblíbená. Velmi rychle při hře opustí atmosféru spolupráce a každý individuálně se snaží o výhru, které je možné dosáhnout jen s výbornými znalostmi. Soutěživost motivuje účastníky k následnému zopakování a doučení těch pojmů, které jim ve hře činily potíže, pro případ opakovaného zařazení hry. Motivace k doplnění znalostí je hlavním účelem této hry.

Rolové hry na základě předem připravených scénářů simulují reálné situace a účastníci tak mají možnost si komplexně vyzkoušet své znalosti, dovednosti a především reakce v dané situaci a okamžitě na ně získat zpětnou vazbu a vhodná doporučení. Hraní rolí jako praktická část školicího procesu se osvědčila především v posledním školicím týdnu, který bezprostředně předchází zařazení pracovníka na jeho pracovní pozici a výkon jeho práce. Praktický nácvik pomáhá snížit stres, který nový pracovník pociťuje při svých prvních pracovních úkolech v praxi. Velmi se také osvědčilo zapojení nadřízených pracovníků, kteří hrají roli klienta XY, díky čemuž mají možnost si ověřit schopnosti svého nového pracovníka před jeho začleněním do týmu a do praxe.

4.2 Návrh pokračování inovací

Na základě ověření pozitivního vlivu nových školicích pomůcek a využití nových metod v rámci školicího procesu práce navrhuje pokračování jeho inovace a vytvoření dalších pomůcek.

Dalšími navrhovanými pomůckami jsou výuková videa. Předpokladem je vytvoření videomanuálů pro obsluhu interních systémů společnosti, se kterými zaměstnanci pracují, a také videomanuálů pro obsluhu systému, určeného pro klienty. Videomanuály by měly být jednoduchým průvodcem systémem a zobrazovat kroky uživatele od otevření systému a přihlášení přes nejčastěji prováděné operace, včetně řešení nejčastějších chyb, ke kterým při obsluze dochází. Vytvořená videa by byla využitelná v průběhu školicího procesu, v rámci kterého by doplnila aktuálně využívané prezentace se statickými snímky obrazovek používaných systémů a podpořila názornost výkladu. Video by také bylo možné umístit na interní server, ke kterému mají přístup všichni zaměstnanci. Video by mohla sloužit k opakování a prohloubení znalostí všech zaměstnanců, bez ohledu na stupeň jejich

proškolení. Vzdělávací proces by se tak neomezoval pouze na školení nově nastupujících zaměstnanců, ale rozšířil by svou působnost na zvyšování znalostí a kompetencí všech zaměstnanců napříč společností.

Závěr

Cílem práce bylo popsat stávající stav systému školení nově nastupujících zaměstnanců v konkrétní společnosti a na základě zjištěných informací navrhnout a implementovat nové vzdělávací pomůcky a vyučovací metody pro zkvalitnění vzdělávacího procesu. Nejprve se proto práce zaměřila na popis a zhodnocení původního stavu školení. Školící plán je rozdělen do tří tematických celků, přičemž především první ze tří tematických celků školícího plánu, který je věnován teoretické přípravě, byl shledán nevyhovujícím z důvodu absence vhodných didaktických pomůcek. Na základě těchto zjištění byla navržena inovace školícího procesu. Jednalo se především o vytvoření nových školících pomůcek, které by byly při školení oporou pro lektory i účastníky školení, a také zapojení aktivizujících metod do výuky, které by změnily doposud využívané schéma monologu lektora a pasivně naslouchajících účastníků.

Nově vytvořené pomůcky byly postupně zařazeny do praxe v průběhu roku 2018 a bylo tedy již možné zhodnotit jejich účelnost a přínos do praxe. Hodnocení probíhalo pomocí dotazníků, určených pro účastníky, kteří již měli možnost si nové pomůcky v rámci školícího procesu vyzkoušet. Pracovníci nejčastěji hodnotili nově používané pomůcky jako přínosné a praktické, kladně hodnotí využívané aktivizující metody a výrazně se také zlepšilo celkové hodnocení školení. Také z rozhovorů s lektory nadřízenými pracovníky vyplývá, že jsou s úpravami školení spokojeni a hodnotí je kladně. Největším přínosem pro školení jsou prezentace a s nimi korespondující pracovní listy, vytvořené ke každému tématu, které je v rámci školícího procesu vyučováno teoreticky. Tato dvojice pomůcek byla zásadní pro zrychlení a zjednodušení předávání teoretických informací, díky čemuž se vytvořil prostor pro zařazení nových didaktických metod. Místo diktování poznámek, které si mají účastníci zaznamenat, mají lektori více prostoru se skupinou pracovat, využívat prvky kolaborativního učení, podněcovat účastníky k zamyšlení a diskuzi.

Shrnutím výsledků průzkumů a diskuzí s účastníky školení a dalšími osobami, které jsou do procesu zaškolení nových zaměstnanců na oddělení péče o klienta zapojeni, lze konstatovat, že prozatím provedená inovace školícího procesu měla celkově pozitivní dopad. Z toho důvodu práce doporučuje v inovaci pokračovat. V závěru proto navrhuje další možné změny a úpravy, které by dále zvyšovaly kvalitu v popisované oblasti vzdělávání. Jednou z navrhovaných možností je rozšíření využití vytvořených pomůcek a jejich umístění na interní webový portál

společnosti, kam mají přístup všichni zaměstnanci společnosti. Díky dostupnosti by pomůcky mohly sloužit k opakování a prohloubení znalostí všech zaměstnanců, bez ohledu na stupeň jejich proškolení. Vzdělávací proces by se tak neomezoval pouze na školení nově nastupujících zaměstnanců, ale rozšířil by svou působnost na zvyšování znalostí a kompetencí všech zaměstnanců napříč společností.

Seznam použitých zdrojů

Tištěné zdroje:

MAREŠ, J. -- PRŮCHA, J. -- WALTEROVÁ, E. Pedagogický slovník. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0403-9.

MUŽÍK, J. *Profesní vzdělávání dospělých*. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2012. ISBN 978-80-7357-738-4.

PLAMÍNEK, J. *Vzdělávání dospělých - Průvodce pro lektory, účastníky a zadavatele - 2., rozšířené vydání*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4806-1

PRŮCHA J., VETEŠKA J. *Andragogický slovník - 2., aktualizované a rozšířené vydání*, Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4748-4

ŠVEC, V., MAŇÁK, J. *Výukové metody*. Brno: Paido, 2003. ISBN 80-7315-039-5

ZORMANOVÁ, L. *Didaktika dospělých*. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-271-0051-4

ZORMANOVÁ, L. *Výukové metody v pedagogice s praktickými ukázkami*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2012. ISBN 978-80-247-4100-0

Elektronické zdroje:

Elektronický dvouměsíčník Firemní vzdělávání, ročník 2., číslo 2, datum vydání duben 2018
https://docs.wixstatic.com/ugd/4ca6e5_a892084bc76d46f19015179ff4915361.pdf

Elektronický dvouměsíčník Firemní vzdělávání, Ročník 3., číslo 1, datum vydání únor 2019
https://docs.wixstatic.com/ugd/4ca6e5_f30404d294ae4e67881cdba8888c5a76.pdf

<https://cs.wikipedia.org/wiki/Pexeso>

http://it.pedf.cuni.cz/strstud/edutech/2001_Kolabor_Hosek/INDEX.HTM

Seznam použitých tabulek a grafů

Seznam použitých tabulek

Strana 12: Tabulka 1 – Přínosy podnikového vzdělávání pro organizaci a pro pracovníky

Seznam použitých grafů

Strana 17: Graf č. 1 - Kroky při vytváření vzdělávacího systému v podniku (zdroj: Mužík, 2012, s. 40)

Strana 21: Graf č. 2 - Základní formy vzdělávání dospělých (zdroj: Plamínek, 2014, s. 188)

Strana 25: Graf č. 3 - převzato z časopisu Firemní vzdělávání, Ročník 2., duben 2018, s. 14

Graf č. 4 - převzato z časopisu Firemní vzdělávání, Ročník 2., duben 2018, s. 14

Strana 30: Graf č. 5 - Výsledky dotazníku Hodnocení formy původního školení

Strana 31: Graf č. 6 - Výsledky dotazníku Hodnocení formy původního školení

Strana 36: Graf č. 7 - Výsledky dotazníku Hodnocení nové formy školení

Strana 37: Graf č. 8 - Výsledky dotazníku Hodnocení nové formy školení

Graf č. 9 - Výsledky dotazníku Hodnocení nové formy školení

Odkazovaný seznam příloh

Příloha č. 1: Dotazník, předkládaný účastníkům školení před zařazením inovací

Přílohy č. 2, 3: Ukázky vytvořených školicích pomůcek

Příloha č. 4: Dotazník pro účastníky školení po provedených inovacích

Zhodnocení vstupního školení

Vzpomeň si, prosím, na své školení a zodpověz následující otázky:

*Povinné pole

1.

Jak hodnotíš formu provedení školení? *

Označte jen jednu elipsu.

- Zajímavé
- Nezajímavé
- Strohé ale účelné
- Zábavné a přínosné

2.

Co by bylo možné na školení vylepšit? *

*

3.

Byly do školení zařazeny nějaké pomůcky? (např. prezentace, učebnice, flipchart, pracovní listy...) *

Označte jen jednu elipsu.

- Ano
- Ne

4.

Pokud ano, o jaké se jednalo?

Zaškrtněte všechny platné možnosti.

- PPT prezentace
- Učebnice
- Flipchart
- Pracovní listy

5.

Ocenil bys více pomůcek? *

Označte jen jednu elipsu.

- Ano
- Ne

6.

Pokud ano, o jaké by se jednalo?

Používá technologii



Základní pojistné vztahy

- **Pojistitel:** pojišťovna
- **Pojistník:** ten, kdo s pojišťovnou uzavírá smlouvu
- **Pojištěný:** ten, kdo je pojištěný = vždy klient!
- **Rámcová pojistná smlouva:** Smlouva uzavřená mezi pojistitelem a pojistníkem, která definuje vztahy a podmínky pojištění.
Klient k této smlouvě pouze přistupuje (nevzniká tedy individuální smlouva mezi klientem a pojišťovnou)
- **Pojistné:** platba za pojištění
- **Pojistné riziko:** sjednané riziko (smrt, invalidita), které si klient může pojistit
- **Pojistné krytí:** maximální finanční limit, který je vyplácen pojišťovnou při pojistném plnění

Zkus si odpovědět na otázky:

Pokud rodič sjedná u „Pojišťovny ABC“ úrazové pojištění pro své dítě, kdo je v tomto vztahu:

Pojistitelem:

Pojistníkem:

Pojištěným:

Pokud si sjednáš u „Pojišťovny ABC“ cestovní pojištění do zahraničí, kdo je v tomto vztahu:

Pojistitelem:

Pojistníkem:

Pojištěným:

Základní pojistné vztahy

- **Pojistná událost:** je nahodilá událost, při které vzniká nárok na pojistné plnění
- **Pojistné plnění:** je částka, kterou pojišťovna vyplácí v případě pojistné události. Příjemcem pojistného plnění je tzv. oprávněná osoba/obmyšlená osoba
 - **Škodové** – pojišťovna proplatí škodu
 - **Obnosové** – pojišťovna vyplatí předem stanovený obnos
- **Oprávněná osoba:** osoba, které vznikl nárok na pojistní plnění ve všech případech, kdy nedošlo k úmrtí klienta
- **Obmyšlená osoba:** osoba, které vzniká nárok na pojistné plnění v případě úmrtí klienta

Zkus si odpovědět na otázky:

O jaké typy pojištění (škodové / obnosové) se jedná v případě:

Pojištění odpovědnosti z provozu vozidla („Povinné ručení“):

Úrazové pojištění:

Pojištění nemovitosti:

vázání výplaty
pojistného
plnění
ve prospěch
věřitele

VINKULACE

platební
karta
spojená s
revolvingovým
úvěrem

KREDITNÍ
KARTA

peněžitá
odměna
za půjčení
peněz

ÚROK

platební karta
spojená
s běžným
úctem

DEBETNÍ
KARTA

dosud
nesplacená
(dlužná)
částka

JISTINA

Bankomat

ATM

zahraniční
platba
v rámci EHP

SEPA

Roční
procentní
sazba
nákladů na
spotřebitelský
úvěr

RPSN

Platební
terminál
v obchodě

POS

zájmové
sdružení
právnických
osob,

SOLUS

Hodnocení vstupního školení

*Povinné pole

1.

Jak hodnotíš formu provedeného školení? *

Označte jen jednu elipsu.

- Zajímavé
- Nezajímavé
- Strohé ale účelné
- Zábavné a přínosné

2.

Jak hodnotíš pomůcky a techniky, používané při školení? (např. prezentace, pracovní listy, pomůcky pro opakování, hry...) *

Označte jen jednu elipsu.

- Přínosné a praktické
- Nepraktické, nadbytečné

3.

Které z pomůcek a technik pro tebe měla největší přínos? *

Zaškrtněte všechny platné možnosti.

- Prezentace při výkladu
- Pracovní listy
- Pomůcky pro opakování
- Hry

4.

Byla podle tebe některá z pomůcek bez přínosu a nadbytečná? *

Označte jen jednu elipsu.

- Ano
- Ne

5.

Pokud jsi na předchozí otázku odpověděl ano, uveď kterou pomůcku by bylo vhodné vynechat?

Používá technologii

