UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

FILOZOFICKÁ FAKULTA

Bakalářská diplomová práce

Olomouc 2021 Lucie Podstatová

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

FILOZOFICKÁ FAKULTA

KATEDRA SOCIOLOGIE, ANDRAGOGIKY A KULTURNÍ ANTROPOLOGIE

Analýza vzdělávacích potřeb asistentek

Bakalářská diplomová práce

Obor studia: Andragogika v profilaci na personální management

Autor: Lucie Podstatová

Vedoucí práce: doc. Mgr. Miroslav Dopita, Ph.D.

Olomouc 2021

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou diplomovou práci na téma „*Analýza vzdělávacích potřeb asistentek*“ vypracovala samostatně a uvedla v ní veškerou literaturu a ostatní zdroje, které jsem použila.

V Olomouci dne 13. dubna 2021 Podpis ……

Poděkování

Děkuji tímto vedoucímu práce doc. Mgr. Miroslavu Dopitovi, Ph.D. za trpělivost a za čas věnovaný konzultacím.

Anotace

Jméno a příjmení:	Lucie Podstatová
Katedra:	Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie
Obor studia:	Andragogika v profilaci na personální management
Vedoucí práce:	doc. Mgr. Miroslav Dopita, Ph.D.
Rok obhajoby:	2021

Název práce:	Analýza vzdělávacích potřeb asistentek
Anotace práce:	Cílem bakalářské práce je analýza vzdělávacích potřeb asistentek/sekretářek na jedné ze součástí veřejné vysoké školy v ČR. Teoretická část se zabývá vzdělávacími a rozvojovými potřebami, popisuje metody jejich analýzy a ukazuje na zdroje informací. Vymezuje díky odborné literatuře a normativního organizačního vymezení pracovních povinností požadavky na vzdělání a odbornou připravenost k výkonu asistentky/sekretářky. V empirické části je analyzována nabídka vzdělávacích akcí pro asistentky/sekretářky v organizaci a realizován výzkum vzdělávacích potřeb u této skupiny na úrovni jedné její součásti. V závěru je provedena interpretace získaných dat.
Klíčová slova:	Vzdělávací a rozvojové potřeby; analýza vzdělávacích potřeb; zaměstnání, povolání, profese; asistentka, sekretářka; pracovní povinnosti asistentky
Title of Thesis:	The Analysis of the Assistants' Educational Needs
Annotation:	Bachelor's thesis deals with the analysis of the assistants' educational needs at a public university in the Czech Republic. The theoretical part deals with educational and developmental needs, describes the methods of their analysis and points to information sources. It defines the requirements for education and professional readiness to perform the profession of an assistant. It is based on specialised literature and normative specifications of work responsibilities. The empirical part analyses the offers of educational events for assistants and researches the educational needs of this group. Towards the end of the thesis the obtained data interpretation is performed.
Keywords:	Educational and developmental needs; educational needs analysis; employment, occupation, profession; assistant, secretary; work responsibilities of an assistant
Názvy příloh vázaných v práci:	Dotazník: Analýza vzdělávacích potřeb asistentek/ sekretářek pracovišť
Počet literatury a zdrojů:	28
Rozsah práce:	57 s. (77 154 znaků s mezerami)

Obsah

Anotace 4

Úvod 6

1 Vzdělávací a rozvojová potřeba 8

1.1 Analýza vzdělávacích a rozvojových potřeb 10

1.2 Zdroje pro analýzu vzdělávacích a rozvojových potřeb 11

1.3 Metody analýzy vzdělávacích a rozvojových potřeb 12

2 Asistent/ka: povolání nebo profese a připravenost pro jejich výkon 15

2.1 Zaměstnání – povolání – profese 15

2.2 Odborná připravenost/kvalifikace pro povolání asistent/ka 16

2.3 Požadavky k výkonu povolání sekretářka/asistentka 17

3 Pracovní pozice a popis práce asistentky 20

3.1 Pracovní pozice a popis práce v odborné literatuře 21

3.2 Normativní vymezení pracovních povinností asistentky 23

3.3 Kompetence/pracovní činnosti asistentky/sekretářky 25

4 Analýza vzdělávacích a rozvojových potřeb v organizaci 29

4.1 Popis organizace 29

4.2 Analýza nabídky vzdělávacích akcí asistentkám/sekretářkám 31

4.3 Předvýzkum, pilotáž a výzkum 34

4.4 Interpretace získaných dat 36

4.5 Diskuze 44

Závěr 46

Seznam literatury a zdrojů 48

Seznam zkratek 50

Seznam tabulek 51

Přílohy 52

Úvod

Problematika vzdělávání a rozvoje lidí se pojí v případě organizací a práce s pojmem lidské zdroje. Tento pojem vznikl doslovným překladem anglického spojení human resources. Lidské zdroje však nejsou lidé samotní či lidská síla, ale potenciál, kterým lidé disponují a nabízí jej na vnějším či vnitřním trhu práce. Učením a vzděláváním se potenciál člověka rozšiřuje, zhodnocuje (Plamínek, 2014, s. 18-19). Organizace, která má zájem dosahovat své cíle, udržovat standard nebo má zájem standard zvyšovat, by si měla být vědoma významu rozvoje znalostí a dovedností svých zaměstnanců. Úkolem organizace práce v organizaci je sledování, zda pracovníci ovládají to, co obsahuje popis práce, zda byli s popisem práce seznámeni nebo je popis pracovních činností jen nutnou formalitou. S tím souvisí i postup pracovní adaptace nových pracovníků prostřednictvím zaškolení. Obdobně se fungující organizace musí zajímat o změny práce i u stávajících zaměstnanců s delší praxí ve vztahu k proměnám jejich práce, ať už s ohledem na pracovní postupy či obsah, kdy je pracovníkům poskytnuto potřebné zaškolení prostřednictvím vzdělávací či rozvojové akce.

Cílem bakalářské práce je identifikovat vzdělávací potřeby u sekretářek/asistentek na veřejnoprávní vysoké škole. Pro zjednodušení je v textu práce používán pouze termín „asistentka“, který je s přechodem od industrialismu k postindustrialismu více frekventovaný a je synonymem i pro pojem „sekretářka“. Verze termínu „asistent/sekretář“ je bezpohlavní, pracovní pozici mohou zastávat jak ženy, tak muži.

Teoretická část se věnuje vymezení základních pojmů, jako jsou potřeby, vzdělávací a rozvojové potřeby, analýza vzdělávacích a rozvojových potřeb. Uvádí, jaké jsou podle různých autorů zdroje pro analýzu vzdělávacích a rozvojových potřeb a jakými metodami lze analýzu provádět.

Otázkou, na kterou práce odpovídá, je jestli je práce asistentky povoláním nebo profesí a jaká má být odborná připravenost tuto práci vykonávat. Východiskem je popis pracovní pozice a pracovních činností v odborné literatuře a zaznamenání jejich proměn v čase, a to včetně současných legislativních norem. Odborné znalosti a dovednosti, technické znalosti a dovednosti, obecné dovednosti a osobnostní předpoklady jsou v závěru teoretické části přeneseny do kompetencí.

V empirické části práce je představena organizace, se zaměřením na jednu její část, ve které je výzkum realizován, včetně výčtu pracovních činností a povinností asistentek vycházejících z organizačních popisů práce. S ohledem na cíl práce je provedena analýza nabídky a forem prezentace vzdělávacích a rozvojových akcí pořádaných organizací pro asistentky. Jako výzkumný nástroj pro zjištění vzdělávacích potřeb je použit dotazník. Výsledky výzkumu mohou sloužit organizaci jako jeden ze zdrojů pro tvorbu vzdělávacího či rozvojového programu a k zamyšlení se nad jednotnou prezentací nabídek pořádaných vzdělávacích a rozvojových akcí.

1 Vzdělávací a rozvojová potřeba

Cílem práce je identifikovat vzdělávací potřeby u asistentek na veřejnoprávní vysoké škole. Kapitola se tedy zaměřuje na vymezení, co je to vzdělávací potřeba a potřeba samotná. Vyjdeme-li z pyramidy lidských potřeb Abrahama H. Maslowa (1987 [1954], s. 35-58), jak ji popisuje František Bělohlávek (2005, s. 40-41), pak pyramidu tvoří pět úrovní. Jsou řazeny od těch nejzákladnějších po ty nejvyšší, jako je právě potřeba sebeaktualizace, sebevzdělávání. Maslow (1987 [1954], s. 57) se domníval, že uspokojením potřeba zaniká nebo klesá její význam a nastupuje potřeba vyšší kategorie. Nejnižšími potřebami jsou potřeby fyziologické: jídlo, voda, spánek, sex, zjednodušeně to, co slouží k udržení života. Nad nimi jsou potřeby jistoty a bezpečí. Tedy zajištění pokračování života a existence i do budoucna. Láska, přátelství a dobré vztahy se nachází ve středu Maslowovy pyramidy a jsou označovány za potřeby sounáležitosti. Vyšší, než tyto potřeby jsou potřeby uznání a ocenění a řadí se mezi ně také sebeocenění, respekt a uznání okolí. Poslední a nejvyšší potřebou je sebeaktualizace, což lze vyložit jako využití svého osobního potenciálu, talentu, vědomostí, znalostí a touha na sobě pracovat, rozvíjet se.

Clayton P. Alderfer (1969, s. 144) na základě poznatků z výzkumů lidského chování zredukoval potřeby pouze do tří (srov. Bělohlávek, 2005, s. 42). Definoval potřeby existenční, vztahové a růstové, přičemž *růstové spočívají v tvořivé práci jedince na sobě a na svém okolí*. Alderfer (1969, s. 154-156) se přiklání k teorii, že uspokojením existenčních nebo vztahových potřeb jejich význam klesá, ale na rozdíl od Maslowa se domnívá, že uspokojováním růstových potřeb se jejich význam zvyšuje. Růstové potřeby mohou být synonymem pro vzdělávací potřebu.

K základním lidským potřebám odkazuje také Jiří Plamínek (2014, s. 25 - 26) v souvislosti s učením. Životní podmínky se stále mění, musíme se učit, abychom se změnám přizpůsobili. Učení může být samo o sobě důležitou lidskou potřebou. Podstatou učení je hledání a opakování postupů, které vedou k příjemným pocitům a opouštění postupů, které vedou k nepříjemné reakci v organizmu. Plamínek příjemné pocity umisťuje pod základní příčku hierarchie potřeb Maslowa, až pod fyziologické potřeby.

Z výše uvedeného můžeme předpokládat, že lidé v sobě mají touhu a potřebu se učit, vzdělávat, rozvíjet se. Jak potvrzuje Josef Vodák a Alžběta Kucharčíková (2011, s. 76), jestliže je pracovník v organizaci dále vzděláván a rozvíjen, vede to k podpoře jeho pocitu vnitřního uspokojení. Pocit uspokojení se však u jednotlivých osob liší v závislosti na individuálních dispozicích zaměstnance, charakteru a nárocích vykonávané práce a v neposlední řadě na charakteru pracovního prostředí.

Postojům dospělých jedinců ke vzdělávání se věnuje také Jan Průcha (2014, s. 35-37). Zmiňuje pojmy motivace, zájem, potřeba a upozorňuje, že jsou nutné rozlišit nejméně tři druhy potřeb. Jsou to vzdělávací potřeby jednotlivců, vzdělávací potřeby různých skupin, např.: věkových, profesních socioekonomických či etnických a vzdělávací potřeby podniků, sektorů hospodářství a celé společnosti. Mezi uvedenými druhy vzdělávacích potřeb může být v ideálním případě soulad. Častěji se však setkáváme s nesouladem. Vzdělávací potřeby nastavené organizací nebo státem se často nepřekrývají se skutečnými vzdělávacími potřebami jednotlivců.

Je tedy možné zjistit, kam vzdělávání a rozvoj v organizaci nasměrovat, kterým směrem se vydat? Vzdělávání je značným finančním výdajem, a aby nebylo jen výdajem, ale i účinnou investicí je třeba jej promyslet a vhodně zacílit. Primárně je třeba provést analýzu vzdělávacích potřeb.

1.1 Analýza vzdělávacích a rozvojových potřeb

„Vzdělávání musí mít nějaký účel a tento účel lze definovat pouze tehdy, jestliže jsou systematicky rozpoznávány a analyzovány potřeby vzdělávání u organizace, skupin i jednotlivců,“ jak uvádí Michael Armstrong (2002, s. 498). Analýza vzdělávacích potřeb se podle něj zaměřuje na definování rozdílu mezi žádoucím stavem a stavem současným. Jde o stanovení rozdílu mezi tím, co se nyní děje (co pracovníci znají a mohou dělat) a co by se dít mělo (co by pracovníci měli znát a měli by být schopni to dělat). Velmi podobnou definici analýzy vzdělávacích potřeb najdeme i u Josefa Koubka (2009, s. 261) a stejně definuje analýzu vzdělávacích potřeb Vodák a Kucharčíková (2011, s. 85), rozdíl mezi požadovanou výkonností a současnou výkonností označují jako výkonnostní mezeru. Souhlasí s nimi také Hana Bartoňková (2010, s. 119). Potřeba vzdělávání na straně pracovníka vzniká ve chvíli, kdy je nalezen rozdíl mezi znalostí, dovedností, přístupem či porozuměním problému oproti tomu, co požaduje pracovní místo nebo co vyplývá např. z organizačních nebo jiných změn.

Autoři Monica Belcourt a Phillip C. Wright (1998, s. 36) uvádějí tři důvody pro provádění analýzy vzdělávacích potřeb v organizaci. Prvním důvodem je stanovení základu pro výkonnost, podle kterého lze následně měřit zlepšování. Stanovíme, co pracovník zná. Navrhneme program, aby se pracovník školil jen v oblastech, kde má mezery. Ověřujeme zlepšení a provedeme zhodnocení vynaložených prostředků a výsledného přínosu vzdělávacího programu. Druhým důvodem je právní zodpovědnost. Zaměstnavatelé mají ze zákona povinnost provádět určité druhy vzdělávacích akcí a provádět přezkoušení znalostí, např. BOZP. Třetím důvodem pro provádění analýzy vzdělávacích potřeb je morální závazek zaměstnavatelů posuzovat potřeby svých zaměstnanců a tím snižovat vliv zapomínání a zastarávání na jejich dovednosti.

Analýzu vzdělávacích potřeb považuje Bartoňková (2010, s. 118) za nejkritičtější a nejdůležitější fázi projektování vzdělávacích a rozvojových aktivit. Upozorňuje, že pokud dojde během analýzy vzdělávacích a rozvojových potřeb k chybě, neodvratně a zásadně se pak chyba projeví v dalších krocích, především při realizaci firemního vzdělávání.

1.2 Zdroje pro analýzu vzdělávacích a rozvojových potřeb

Zdroje pro analýzu a identifikaci vzdělávacích a rozvojových potřeb uvádějí autoři (Armstrong, 2002, s. 499; Bartoňková 2010, s. 121; Belcourt & Wright, 1998, s. 37; Folwarczná, 2010, s. 149; Koubek, 2009, s. 262) ve shodě tři. Jsou to *celopodnikové údaje*, údaje o pracovním místě a údaje o pracovníkovi. Jinak řečeno, jedná se o potřeby organizace, potřeby pracovního místa a potřeby jednotlivce. Porozumění potřebám organizace, její strategii, cílům, prostředí a kultury poskytne užitečné informace k identifikaci vzdělávacích potřeb a také slouží k posouzení pravděpodobnosti úspěchu následného přenosu naučených dovedností do praxe (Belcourt &Wright, 1998, s. 37). *Analýza pracovního místa* vede k vytvoření seznamu pracovních povinností. Uvádí podrobnosti o úkolech, znalostech, dovednostech a schopnostech, které jsou žádoucí pro výkon určité práce. Jak zmiňuje Ivana Folwarczná, potřeby vzdělávání a rozvoje mohou být často společné pro konkrétní pracovní místa (Folwarczná, 2010, s. 149). Posledním zdrojem pro analýzu vzdělávacích potřeb jsou *potřeby jednotlivce*, kdy se posuzují kompetence jednotlivých pracovníků. Znamená to odpovědi na otázky: jak dobře zaměstnanec pracuje, kdo v organizaci potřebuje výcvik a jaký druh výcviku potřebuje (Belcourt & Wright, 1998, s. 42 - 45). Následně je důležité zjistit, jak zaměstnanec hodnotí úspěch zrealizovaného vzdělávacího programu, zda se mu program líbil

s ohledem na přínos pro jeho práci, pro rozvoj kariéry a především, zda byla naučená dovednost přenesená do praxe (Folwarczná, 2010, s. 150).

Z výše uvedených údajů je již možné si vytvořit přehled o současném i budoucím možném rozdílu mezi kvalifikací a vzděláním pracovníků organizace a požadavcích pracovních míst (Koubek, 2009, s. 262).

1.3 Metody analýzy vzdělávacích a rozvojových potřeb

Metod a technik analýzy vzdělávacích a rozvojových potřeb existuje velké množství a lze je třídit dle různých kritérií. Dle Bartoňkové (2010, s. 123) například dle toho, zda se zaměřují na reaktivní či proaktivní přístup, jestli slouží k vyhledávání znalostí, dovedností, postojů, manažerského jednání a chování. Nebo zda jde o analýzu na úrovni vnějšího prostředí, organizace, skupin, jednotlivců.

Nejčastější metodou analýzy potřeb vzdělávání je *Hodnocení pracovního výkonu* tedy výstup z hodnocení pracovníků, který by měl v organizaci pravidelně probíhat (Armstrong, 2002, s. 501). Četnost hodnocení pracovního výkonu souvisí s cykly organizace a vyhodnocování práce a případně zisku, obratu apod. Podle zákoníku práce minimálně jednou ročně. Zjištěné výsledky mohou zasáhnout do popisu pracovních pozic.

Další z metod, která se nabízí a kterou najdeme např. u Koubka (2009, s. 262), je metoda *Analýzy pracovních pozic*. Podrobně ji popisuje Armstrong (2002, s. 500). Metoda obnáší detailní zjišťování obsahu práce, norem výkonu z hlediska kvality a množství a znalostí, dovedností a schopností potřebných k úspěšnému vykonávání práce na pracovní pozici. Je nezbytně nutné, aby z analýzy pracovní pozice vyplynuly všechny problémy, s nimiž se pracovník na pracovním místě setkává při snaze o aplikace základních dovedností. Potřebujeme odhalit nedostatky ve výkonu současného pracovníka

na pracovním místě vyplývající z mezer ve znalostech, z nedostatku dovedností nebo z nedostatečné motivace. Je třeba označit oblasti, kde úroveň schopností jasně neodpovídá požadovaným standardům. Nalézt jakékoli oblasti, kde budoucí změny pracovních procesů, metod práce nebo povinností naznačují potřebu vzdělávání a rozvoje. Potřebujeme vědět, jak se vzdělávání a rozvoj realizuje v současnosti a jak je přínosné. Výsledkem analýzy pracovních pozic je mimo jiné *Specifikace vzdělávání a učení*. Ta člení obecné pracovní povinnosti z popisu pracovní pozice do dílčích podrobných úkolů, které je třeba plnit. Z toho pak vyplyne řada charakteristik, které by pracovník měl mít, jako jsou znalosti, dovednosti, schopnosti, postoje a normy výkonu.

Metody pro analýzu vzdělávacích potřeb najdeme např. u Armstronga (2002, s. 500) pod označením *organizační a personální plány*, jež jsou účelně použitelné v jakýchkoliv organizacích. O jejich důležitosti se zmiňuje i Vodák a Kucharčíková (2011, s. 90). Zdůrazňují důležitost podnikové kultury, kdy všichni pracovníci, nejen vrcholový management, znají strategii firmy a jsou s ní ztotožnění. Poslední metodou dle Armstronga (2002, s. 500) je *Šetření o vzdělávání*. To vlastně shromažďuje všechny výstupy z výše uvedených metod a je doplněno o rozhovory se zaměstnanci. S Armstrongem se Vodák a Kucharčíková (2011, s. 90) shodují a zároveň připomínají, že *„každý zaměstnanec má jedinečné a individuální potřeby vzdělávání vzhledem ke svému konkrétnímu pracovnímu místu, úrovni vzdělání, zkušeností, ke kulturnímu zázemí a ke své osobnosti.“* Současně s potřebami jednotlivců je třeba zkoumat i potřeby celého týmu.

Uvedené metody je vhodné aplikovat v případě nastavování systému vzdělávání v organizaci všechny. Následně se cyklus aplikace jednotlivých metod liší v závislosti na změnách v organizaci. Každoročně probíhá hodnocení pracovníků, které přispívá k identifikaci individuálních vzdělávacích potřeb s ohledem na pracovní pozice a jejich změny.

S ohledem na cíl práce lze tedy konstatovat, že na počátku procesu vzdělávání stojí vzdělávací a rozvojová potřeba. Tu je třeba nejprve správně identifikovat. Je důležité v organizaci provést analýzu vzdělávacích potřeb. Zdroje pro analýzu vzdělávacích potřeb jsou v zásadě tři. Jsou to potřeby organizace, potřeby pracovního místa a potřeby jednotlivce. Metod pro provedení analýzy vzdělávacích potřeb je celá řada. Ideální je využití více technik a vhodně je provázat.

2 Asistent/ka: povolání nebo profese a připravenost pro jejich výkon

Bakalářská práce je věnovaná každodenní náplni práce asistentek. Můžeme mluvit o profesi nebo spíše o povolání? Pojmy jako profese, povolání a zaměstnání bývají často používány jako synonyma. Podívejme se, zda mají stejný význam.

2.1 Zaměstnání – povolání – profese

Výkon práce pro zaměstnavatele může být označován několika pojmy. Nejobecnějším pojmem je pojem zaměstnání. S ohledem na kvalifikaci je podrobněji charakterizováno povolání a nejpodrobněji profese. Povolání vymezuje Jitka Havlová jako soubor vnitřně spjatých činností, které vyžadují určitý okruh znalostí a dovedností. Jsou vykonávány dlouhodobě a systematicky. Určují člověku místo ve společnosti a mohou ovlivnit jeho sociálně – psychologické, ale mnohdy i fyzické vlastnosti (Havlová, 1996a, s. 8). Podobně povolání charakterizuje Ján A. Pichňa (1980, s. 10), který se odvolává na Jednotnou klasifikaci zaměstnání, 2. vydání z roku 1973. Povoláním se označuje způsobilost vykonávat pracovní činnost. Způsobilost se získává určitým stupněm všeobecného nebo odborného vzdělání a ovládáním potřebných praktických schopností. Profese, vyjdeme-li z latinského překladu slova professio (Suda, 1996, s. 852), znamená přiznání k povolání, k řemeslu. Havlová (1996a, s. 25) vychází z anglického slova professsion ve významu vyznání. Rozumí se tím intelektuální povolání, založené na dlouhém procesu přijetí teoretického vědění. Souhlasí s ní Zdeněk Suda (1996, s. 852), pojem profese lze použít ve chvíli, kdy hovoříme o odbornou přípravou podloženém povolání. Podle definice Pichni (1980, s. 12) je *„profese konkrétní vymezení pevně stanoveného okruhu vykonávání pracovních úloh, formalizovaných obvykle určitým profesním statutem, ve kterém jsou*

definované i formální požadavky na kvalifikační úroveň pracovníka, případně i na délku profesní praxe. Podle této koncepce profesí se nemůže stát celé povolání, ale jen určitá vyčlenitelná část pracovních činností z povolání, která dosáhla určitý počet formalizovaných charakteristik a dosáhla určitý význam ve společnosti."

Z výše uvedeného vyplývá, že pracovní pozice asistent/ka je spíše povolání, než profese. Může ji vykonávat ta osoba, která má potřebnou kvalifikaci a odpovídající kompetence. Praxe v oboru je často výhodou a ve zkoumané organizaci se odráží ve mzdovém zařazení.

2.2 Odborná připravenost/kvalifikace pro povolání asistent/ka

Odborná připravenost, někdy označovaná jako kvalifikace (Čermák, 1996), pro výkon pracovní pozice na úrovni povolání se opírá o předepsané vzdělání, druh a délku praxe dokládané vysvědčením. To musíme doplnit požadavkem, aby pracovník měl schopnosti, dovednosti a povahové rysy, které jsou pro výkon určité funkce žádoucí (Pavelka & Svatuška, 1970, s. 25). Vhodné charakterové vlastnosti a vrozené předpoklady pro výkon povolání asistentka předpokládá i Rosita Castrillo Ciglerová (2008, s. 12). Za vhodné školní vzdělání považuje středoškolské vzdělání ekonomického směru a za osobnostní předpoklady pak vztah k číslům, schopnost jednat a vycházet s lidmi, a to i v náročných situacích a vztah k výpočetní technice.

Kvalifikace k výkonu povolání asistent/ka je uváděno v Národní soustavě povolání (2017) a jako nejvhodnější školní vzdělání je uváděno střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) ve skupině oborů ekonomika a administrativa nebo absolvování střední ekonomická škola/obchodní akademie. Jako vhodné je označeno školní vzdělání v oboru střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) v oboru administrativa, střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) v oboru ekonomika a podnikání a absolvování oboru ekonomika a podnikání. Je evidentní, že pro

přípravu na povolání asistent/ka není třeba přípravy ve formálním vzdělávání, jako je tomu o jiných profesí, jako například u lékaře, kdy se jedná o mnohaleté studium jak středoškolské, tak zejména na vysoké škole a o zákonnou povinnost celoživotního vzdělávání, tedy zpravidla platí, že jde o oddanost a obvykle celoživotní poslání. Z toho ovšem nevyplývá, že řada sekretářek či asistentek své povolání nepovažuje za celoživotní a není mu oddaná.

2.3 Požadavky k výkonu povolání sekretářka/asistentka

Předpoklady pro vykonávání práce na sekretariátu uvádí například Karel Pavelka a Ladislav Svatuška (1970, s. 25). Zdůrazňují nutnost plné kvalifikace: ekonomické, technické znalosti sekretariárních prací, schopnost osvojit si organizaci a metody práce. Jen tehdy je možné očekávat odbornou připravenost pracovníka sekretariátu, když naplňuje požadavky kvalifikace, disponuje schopnostmi, dovednostmi a povahovými rysy, které jsou pro výkon tohoto povolání očekávané. Autoři doplňují i požadovanou kvalifikace na příkladu sekretářky ředitele (1970, s. 29):

- Politická vyspělost na vysoké úrovni
- Čeština na vysoké úrovni
- Cizí jazyky na střední úrovni
- Matematika na základní úrovni
- Hospodářský zeměpis na střední úrovni
- Psaní strojem na vysoké úrovni
- Těsnopis na vysoké úrovni
- Úprava a stylizace dopisů na vysoké úrovni
- Manipulace s písemnostmi na vysoké úrovni
- Organizace porad, návštěv, pracovních cest na vysoké úrovni
- Plánování a organizace práce na vysoké úrovni

- Evidenční práce na střední úrovni
- Pomocné agendy: osobní, hospodářské atd. na střední úrovni
- Organizace pracovny a pracoviště na vysoké úrovni

Aktuální Národní soustava povolání uvádí Kompetenční požadavky k výkonu povolání asistentka (Národní soustava povolání, 2017). Najdeme zde seznam odborných znalostí a dovedností, které jsou pro výkon tohoto povolání klíčové. Jsou to *odborné znalosti* teoretické povahy, které jsou pro výkon povolání stanoveny. Nutné je znát stanovy a základní organizační normy organizace, pravidla evidování korespondence, smluv a dalších dokumentů, pravidla procedur činnosti představenstva, dozorčí rady a dalších statutárních orgánů organizace a související agendy, náležitosti úřední a obchodní korespondence, vnitřní organizační směrnice (normativní instrukce, vnitřní předpisy, interní normy). Výhodou je znalost administrativy zahraničních pracovních cest. *Odborné dovednosti*, aplikovat teoretické vědomosti v praxi. Jedná se zpravidla o dovednosti orientace v legislativních pravidlech pro zacházení s osobními a důvěrnými údaji, vedení administrativy, uplatňování organizačních procesů. Výhodou jsou odborné dovednosti spočívající ve vyřizování administrativy související se zahraničními cestami a pobyty, překlady jednoduchých textů z a do cizích jazyků.

Obecné dovednosti, jako jsou počítačová dovednost, řízení automobilu, numerická gramotnost, ekonomické povědomí, právní povědomí, jazykové dovednosti v češtině a cizím jazyce. Průnik odborných znalostí a dovedností a obecných znalostí a dovedností včetně postojů bývá také označován jako odborné kompetence, tedy odborná způsobilost k výkonu povolání asistentka/sekretářka. *Měkké kompetence*, způsobilost, průnik znalostí, dovedností a postojů, nebo také jinak soubor požadavků, potřebných pro stanovený výkon práce, které nezávisí na konkrétní odbornosti, ale

na souhrnných schopnostech člověka. Řadí se mezi ně efektivní komunikace, kooperace (schopnost spolupráce), kreativita, flexibilita, uspokojování zákaznických potřeb, výkonnost, samostatnost, řešení problémů, plánování a organizování práce, celoživotní učení, aktivní přístup, zvládání zátěže, objevování a orientace v informacích, ovlivňování ostatních.

Další zdroj, Národní soustava kvalifikací (2020) spravovaná Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy, vymezuje kvalifikační standard pro výkon povolání asistent/ka a uvádí tyto odborné způsobilosti:

- Vedení administrativy a práce s výpočetní technikou.
- Orientace v základních ekonomických pojmech.
- Uplatňování procesů na úrovni organizace.
- Komunikace v rámci sekretariátu.
- Orientace v legislativních pravidlech pro zacházení s osobními a důvěrnými údaji.
- Vystupování v souladu s pravidly společenského kontaktu.

Jestliže výše uvedený popis požadavků k výkonu povolání sekretářka (Pavelka & Svatuška, 1970), tedy pracovních činností, porovnáme s popisem pracovních činností asistentky, jak jej definuje Národní soustava povolání (2017) a Národní soustava kvalifikací (2020), najdeme jen malé rozdíly. Především Pavelka a Svatuška (1970), popisuje obsah práce sekretářky za socialismu, a to je patrno hned na prvním bodě vyjmenovaných požadavků pro výkon povolání sekretářky ve formulaci *politická vyspělost sekretářky musí být na vysoké úrovni*. Z dalších uváděných požadavků jsou ještě dva body poplatné době. Za prvé jde o těsnopis, z dnešního pohledu již ne příliš potřebná dovednost, nahrazená například použitím diktafonu, mobilního telefonu nebo notebooku. Za druhé psaní na stroji je nyní již nahrazeno psaním na počítači, kdy již není nutné psát bez chyb. K překlepům a v rychlosti napsaným chybám se lze kdykoli vrátit a upravit je. Některé

textové editory dokonce chyby vyhledají a opraví či na ně upozorní. Dále již není nutné používat průklepový papír k získání většího množství kopií psaného textu atd. Je obvyklé, že sekretářka má přímo ve své kanceláři nebo blízkém okolí tiskárnu vybavenou scannerem a kopírkou.

Moderní technika práci asistentkám v mnohém ulehčuje, celkově se ale také díky technice tempo práce zrychluje, objem vykonávané práce se zvyšuje a přibývá podnětů, které dříve nebyly. Práce asistentky je náročná na pozornost. Mnohdy se stává, že asistentka musí současně zpracovávat zadaný úkol na počítači, vyřizovat příchozí telefonát a věnovat se návštěvníkovi, který přichází. S tím vším může souviset přepracovanost, bolesti zad a hlavy. Dalo by se polemizovat, zda moderní doba a její vymoženosti jsou pro práci asistentky přínosem, nebo zda dříve bylo líp. To ale není předmětem bakalářské práce.

Z výše uvedeného vyplývá, že pracovní pozici asistentka/sekretářka můžeme nazývat spíše povoláním. Pro jeho výkon je vhodné, když má osoba minimálně středoškolské vzdělání nejlépe ekonomického směru a současně osobností a charakterové vlastnosti, které jsou pro výkon povolání žádoucí a které vzdělání vhodně doplňují. To vyplývá jednak z odborné literatury a jednak ze zákonných norem.

3 Pracovní pozice a popis práce asistentky

Dle Havlové (1996a, s. 9) jsou zaměstnání, povolání i profese spjaty s výkonem práce na určité pracovní pozici. Pracovní pozice je definovaná jako místo jednotlivce v organizační struktuře organizace, spojené s pracovním úkolem či pracovní funkcí. Druhým pojmem je pracovní místo, tedy nejmenší technologická a ekonomická jednotka obsazovaná jednou pracovní silou. Termín pracovní místo není vázán ke konkrétní osobě (Havlová, 1996b, s. 821).

3.1 Pracovní pozice a popis práce v odborné literatuře

Vymezení povinností, pravomocí a odpovědností sekretářky se vyvíjelo, jak dokladuje práce autorů Pavelky a Svatušky (1970, s. 11, 12). Některé činnosti jsou z dnešního pohledu mírně úsměvné, nicméně mnoho jich přetrvalo do dnešní doby, jiné pouze změnily podobu. Např. dopisy se proměnily v e-maily, stejně jako faxy. Zcela vymizely telegramy. Psací stroj nahradil stolní počítač s tiskárnou a mnoha funkcemi, které ulehčují práci. Dle publikace Moderní sekretářka, Moderní sekretariát (2001) je právě počítač technologií, která nejvíce zvýšila produktivitu moderní organizace. Používání počítače nejvíce proměnilo způsob vykonávání kancelářských prací (Moderní sekretářka, Moderní sekretariát, 2001, s. 11). Velkou proměnou prošlo telefonování. Není již třeba spoléhat se na služby spojovatelky, žádat o „vytočení" meziměsta, chceme-li se dovolat z Olomouce do Prahy. Lidé jsou kdykoli dostupní na svých mobilních telefonech. Od sedmdesátých let se změnil způsob zpracovávání korespondence a rychlost její výměny prostřednictvím Internetu. Jak uvádí Castrillo Ciglerová (2008, s. 93) na e- mailovou korespondenci bylo nejprve nahlíženo jako na neformální, druhořadý typ komunikace, dnes je významným a oficiálním prostředkem komunikace. Tradiční papírové dopisy mají v úřední korespondenci stále své místo a význam, díky elektronické komunikaci lze však vyřídit mnoho záležitostí, jako jsou například objednávky, různé druhy žádostí apod., daleko rychleji, než dříve, za předpokladu, že to legislativa umožňuje.

Před půl stoletím Pavelka a Svatuška (1970) vymezují povinnosti, pravomoci a odpovědnosti sekretářky a člení je do čtyř kategorií:

1) Organizace práce
   - Vede lhůtník a časový rozvrh pracovního dne vedoucího.

- Plánuje, rozepisuje, eviduje a kontroluje úkoly a příkazy vedoucího.
- Pečuje o řádnou organizaci pracoviště vedoucího.

2) Osobní kontakt
   - Organizuje přijímání návštěv u vedoucího, stará se o jejich pohoštění,
   - Obstarává formality spojené s pracovními cestami vedoucího, vede přehled o pracovních cestách pracovníků podřízených vedoucímu a shromažďuje jejich cestovní zprávy.
   - Zprostředkovává telefonní kontakt vedoucího.
   - Připravuje, svolává a zapisuje porady a jednání u vedoucího.
3) Písemný kontakt
   - Třídí poštu došlou pro úsek vedoucího a zapisuje došlou a odeslanou poštu.
   - Pečuje o doručování a oběh písemností mezi útvary.
   - Vyřizuje podle pokynů vedoucího jednodušší korespondenci a vyhotovuje čistopisy dopisů vedoucího.
   - Kontroluje úpravu a náležitosti vyřízených písemností, jež se předkládají vedoucímu k podpisu, a pomáhá při odesílání písemností.
   - Spravuje příruční registraturu písemností pro vedoucího.
4) Ostatní práce
   - Připravuje nebo přijímá, eviduje a ukládá různé zprávy, hlášení, směrnice a právní předpisy.
   - Vede přehled o důležitých jednáních, návštěvách a událostech v organizaci.
   - Spravuje příruční knihovnu vedoucího, eviduje a ukládá právní předpisy, organizační a jiné normy a pečuje o oběh časopisů v úseku vedoucího pracovníka.

– Provádí některé pomocné úkony v osobní agendě – evidence docházky, dovolených, sledování prémií a odměn atd. (pokud jde o pracovníky úseku vedoucího), v dopravní agendě (pokud jde o auto dané k dispozici vedoucímu) a v hospodářské agendě (kancelářské zařízení a potřeby pro úsek vedoucího) a pomáhá při plnění reprezentačních úkolů vedoucího.
– Obstarává jiné přiměřené práce, jimiž ji vedoucí podle potřeby pověří.

Moderní technologie, jako je především počítač nebo jeho zmenšená verze laptop, mobilní telefon a Internet změnily způsob kancelářské práce. Kancelářští pracovníci nadále plní tradiční kancelářské úkoly, zároveň musí umět obsluhovat kancelářskou techniku a pracovat s novými technologiemi (Moderní sekretářka, Moderní sekretariát, 2001, s. 32).

3.2 Normativní vymezení pracovních povinností asistentky

Zákonnou normou, která definuje pracovní činnosti asistentky je Národní soustava povolání (2017), spravovaná Ministerstvem práce a sociálních věcí. Pracovní činnosti jsou zde uvedeny bodově bez jakéhokoli roztřídění. Pro srovnání využiji členění do čtyř oblastí činností dle Pavelky a Svatušky (1970, s. 11) a v obdobné struktuře jsou nyní prezentovány i pracovní činnosti asistentek uvedené v Národní soustavě povolání (2017):

1) Organizace práce

- Příprava podkladů, formální úprava dokumentů pro nadřízeného zaměstnance.
- Podílení se na vedení diáře nadřízeného zaměstnance.
- Organizování pracovních cest (letenky, ubytování).
- Zajištění překladu dokumentů, tlumočení jednání.
- Tvorba reportů, statistik, prezentací.

- Obsluha datových schránek.

2) Osobní a telefonický kontakt
- Komunikace s obchodními partnery.
- Příprava podkladů pro jednání a porady, zpracování zápisů z nich.

3) Písemný kontakt
- Vyřizování obchodní korespondence.
- Správa došlé a odchozí pošty, včetně elektronické.

4) Ostatní práce
    - Aktualizace obchodních dat společnosti, údajů v Obchodním rejstříku, profesních sdružení, asociacích atd.
    - Zajišťování ověření písemností u orgánů státní správy.
    - Archivace dokumentů.
    - Zajišťování kancelářských potřeb.
    - Vykonávání dílčích administrativních prací, obsluha kancelářské techniky (fax, scanner, záznamník, kopírka, …).
    - Objednávání květin, dárků pro obchodní partnery apod.

V případě osobního a telefonického kontaktu je třeba doplnit komunikaci uvnitř organizace, která zde není uvedena. Jedná se o komunikaci s kolegy, s vnitřními zákazníky a s klienty nebo zákazníky. Ve zkoumané organizaci jde především o komunikaci a jednání se studenty.

Z výše uvedeného představení obsahu práce zjistíme, že ohlédnutí do historie nám o pracovních povinnostech asistentek/sekretářek ukáže nemnoho změn. Upravili se nároky na světový (ideologický) názor, respektive se tento názor stal osobní záležitostí nesledovanou zaměstnavatelem a je netaktní jej zjišťovat, proměnily se pracovní prostředky a tím tempo práce,

ale až ne tolik její obsah. To je doloženo porovnáním pracovních povinností dle literatury z roku 1970 a současných legislativních norem.

3.3 Kompetence/pracovní činnosti asistentky/sekretářky

Propojíme-li pojetí kompetencí, a to zejména odborných kompetencí, jako průnik odborných znalostí a dovedností a obecných znalostí a dovedností včetně postojů, a měkkých kompetencí s popisem povinností, pravomocí a odpovědností sekretářky (Pavelka & Svatuška, 1970), případně pracovními činnostmi asistentek uvedenými v Národní soustavě povolání (2017) můžeme identifikovat jejich vzájemný vztah a členění, ať již podle popisu pracovní činností nebo obecněji kompetencí, jak demonstruje tabulka č. 1 Kompetence a pracovní činnosti asistentek/sekretářek. V tabulce uvedené kompetence / pracovní činnosti lze řešit v rámci vzdělávacích akcí nebo rozvojových akcí. Jen minimum v tabulce uvedených proměnných má základ v osobnostních rysech pracovníka.

kotva	Název kompetence	jak se to projevuje v chování	Řešitelné vzděláváním
Odborné znalosti a dovednosti/ Odborné kompetence	Schopnost organizace	Orientuje se v základních organizačních normách a směrnicích	ANO
		Ovládá pravidla evidování korespondence, smluv a dalších dokumentů	ANO
		Ovládá český jazyk včetně pravidel pravopisu	ANO
		Zná a používá náležitosti úřední a obchodní korespondence	ANO
		Umí kolegům pomoci s administrativou pracovních cest	ANO
		Umí přeložit jednoduchý text do cizího jazyka	ANO
	Ekonomické povědomí	Rozpozná různé typy účetních dokladů a umí je zpracovat pro potřeby ekonomického oddělení	ANO
	Právní povědomí	Orientuje se v legislativních pravidlech pro zacházení s osobními údaji	ANO
		Základní orientace v zákoníku práce a občanském zákoníku pro potřeby např. uzavírání dohod o provedení práce a návrhů na přijetí do pracovního poměru pro personální oddělení	ANO
		Orientuje se v zákoně o archivnictví a spisové službě	ANO
Technické znalosti a dovednosti/ Odborné kompetence	Samostatná práce na PC	Psaní všemi deseti při odpovídajícím počtu úhozů za minutu	ANO
		Umí pracovat s informačním systémem v roli „pracoviště“	ANO
		Ovládá základní textové editory (word, exel, power point)	ANO
		Ovládá práci v ekonomickém systému v roli „sekretářka“	ANO
		Zvládá práci v programu spisové služby	ANO
	Obsluha zařízení (scanner, kopírka)	Zvládá obsluhu zařízení včetně odstraňování drobných technických potíží – výměny tonerů, připojení k wi-fi apod.	ANO
Obecné dovednosti/ Měkké kompetence	Schopnost organizace	Dokáže se postarat o návštěvu a vhodně se jí věnovat do příchodu vedoucího	ANO
		Umí řešit problémy	ANO
		Time management - Umí si stanovovat priority	ANO
		Time management – umí nakládat se svým časem, včas odevzdává zadané úkoly	ANO
		Hlídá životní a pracovní výročí pracovníků, objednává občerstvení, vybírá dárky, objednává květiny	ANO

	Efektivní komunikace	Umí naslouchat	ANO
		Umí se stručně a jasně vyjadřovat, vhodně argumentovat	ANO
		Umí použít asertivní techniky	ANO
		Umí předcházet a řešit konfliktní situace	ANO
	Vedení administrativy	Umí vytvořit zápis z průběhu pracovní porady	ANO
		Samostatně umí zpracovat a vyřídit korespondenci	ANO
	Reprezentace	Vystupuje v souladu s pravidly společenského styku	ANO
		Jsou jí vlastní pravidla profesního oblékání	ANO
Osobnostní předpoklady/ Měkké kompetence	Sociální a personální kompetence	Flexibilita – umí pružně reagovat za změny	ROZVOJEM
		Iniciativa – sama přichází s návrhy řešení	ROZVOJEM
		Odolnost vůči stresu	ROZVOJEM
		Příjemný zevnějšek	ROZVOJEM
		Má všeobecný přehled	NE

Tabulka č. 1: Kompetence a pracovní činnosti asistentek/sekretářek (Podstatová, 2020)

V tabulce č. 1 uvedený návrh řešení vzděláváním nebo rozvojovými akcemi s sebou nese potřebu analýzy vzdělávacích/ rozvojových potřeb asistentek/sekretářek v konkrétní organizaci v závislosti na konkrétních popisech práce či pracovní činnosti. S tím se pojí metody analýzy vzdělávacích/rozvojových potřeb a analýzy pravidelného hodnocení pracovníků na této pracovní pozici.

4 Analýza vzdělávacích a rozvojových potřeb v organizaci

Bakalářská práce se zaměřuje na identifikaci vzdělávací potřeb asistentek/sekretářek na veřejnoprávní vysoké škole. Výzkumná otázka práce je jaké jsou vzdělávací potřeby asistentek/sekretářek části veřejné vysoké školy? Z takto formulované výzkumné otázky lze odvodit konkrétnější výzkumné otázky. Jak a jaké vzdělávací akce organizace nabízí asistentkám/sekretářkám jedné z částí organizace? V jaké oblasti pracovních činností mají asistentky/sekretářky části organizace zájem se vzdělávat/rozvíjet?

4.1 Popis organizace

Zkoumaná organizace se skládá z více než pěti fakult, přičemž výzkum probíhá jen na jedné fakultě. Z organizační struktury vyplývá, že zkoumaná fakulta má v čele děkana, podpůrný útvar kolem něj se nazývá děkanát a tvoří jej Personální a mzdové oddělení, Oddělení pro vědu a výzkum, Studijní oddělení, Zahraniční oddělení, Ekonomické oddělení a Oddělení infrastruktury, které je dále členěno na referáty. S děkanem úzce spolupracuje jeho asistentka a tajemnice fakulty. Zkoumanou fakultu tvoří více než 15 kateder a fakultní účelová zařízení. Každá z kateder a některé z účelových zařízení mají obsazeno pracovní místo „asistentka/sekretářka“. Tuto pracovní pozici zastává, podle velikosti katedry či zařízení, buď jedna osoba, nebo dvě osoby, které si práci mezi sebe rozdělí, popřípadě se také vyskytuje varianta, že jedna osoba zastává pracovní pozici asistentka/sekretářka pro dvě pracoviště/katedry.

Podklady personálního oddělení uvádějí, že v době sběru dat je na fakultě zaměstnáno 22 asistentek/sekretářek pracovišť.

V současné době neexistuje jednotný popis činností pro pracovní pozici asistentka/sekretářka katedry. Vedoucí personálního oddělení se odkazuje na Katalog pracovních míst organizace (Organizace, 2018). Pracovní náplň asistentky je v katalogu vymezena dle mzdových tříd. Většina asistentek/ sekretářek, podle informací personálního oddělení devatenáct, je zařazena do mzdové třídy 7. Tři asistentky, které vykonávají současně další odbornou činnost, jsou zařazeny do mzdové třídy 8 a rozdíl v náplni jejich práce je pro účely bakalářské práce nepodstatný. Náplň práce asistentek zařazených do mzdové třídy 7:

- Samostatné vedení administrativně správních agend vedoucího a pracoviště.
- Vyřizování administrativní agendy vedoucího a pracoviště.
- Zajišťování informačních a organizačních prací pracoviště dle obecných postupů a pokynů – příprava podkladů a dokladů.
- Koordinace jednání včetně přípravy.
- Zápisy z jednání.
- Evidence a ukládání dokumentů.
- Obsluha kancelářské techniky.
- Vedení diáře vedoucího.
- Zajišťování pracovních cest.
- Příprava podkladů, vyhledání a zpracování informací, zpráv a formálních dokumentů.
- Evidence dokladů a archivace.
- Zpracování objednávek.
- Evidence nákladů.
- Samostatné zpracování materiálů a zpráv.
- Průběžné sledování rozpočtu a návrhy opatření ke snižování nákladů.

- Vyhledávání a zpracování podkladů a materiálů pro jednání včetně rešerší, zpracování návrhů běžných dokumentů, organizace a koordinace činností dle požadavků.
- Samostatné vedení a zpracování odborných agend a podkladů pro vedoucího zaměstnance (tvorba reportů, statistik, prezentací finančních analýz).
- Používání anglického jazyka pro běžné překlady v běžné komunikaci.

Výstupem bakalářské práce je zjištění, zda asistentky/sekretářky zkoumané organizace mají požadované znalosti a dovednosti pro plnění činností vycházejících z katalogu pracovních míst. Případně zda jsou informovány o vzdělávacích akcích, které zaměstnavatel organizuje a nabízí pro prohlubování požadovaných znalostí a dovedností. Neopomenutelnou součástí výzkumu je také hodnocení přispění vzdělávacích akcí, kterých se asistentky/sekretářky účastnily, pro výkon jejich práce. Sledováno je, zda jsou vzdělávací akce zaměstnavatelem vhodně termínově zařazeny s ohledem na pravidelně se opakující práci během roku. Z průzkumu vyplývá také zájem zkoumané skupiny o absolvování vzdělávacích akcí v závislosti na jejich náplni. Jedna z otázek výzkumu se zaměřila i na způsob současné prezentace nabídek vzdělávacích akcí. Jak je vzdělávání profesní skupiny asistentek/sekretářek zajištěno, jak je nabízeno, jak probíhá, jaké možnosti vzdělávat se asistentky/sekretářky mají prezentuji v další části práce.

4.2 Analýza nabídky vzdělávacích akcí asistentkám/sekretářkám

Organizace, v níž je realizován výzkum, nabízí svým zaměstnancům řadu benefitů. Jako jednu z výhod uvádí „vzdělávání“ (Organizace, 2021a). Z uvedeného vyplývá i první výzkumná otázka. Jak a jaké vzdělávací akce organizace nabízí asistentkám/sekretářkám jedné z částí organizace? K odpovědi na otázku byla použita analýza nabídky vzdělávacích akcí

asistentkám/sekretářkám části organizace. Jako zdroje byla použita e-mailová komunikace nabídek vzdělávacích akcí (Archiv studentky), analýza nabídek centrálních součástí organizace na webových stránkách organizace (Organizace, 2021b) a analýza portálu celoživotního vzdělávání organizace na webovém portálu organizace (Organizace, 2021c).

Zaměstnanci mohou například využít nabídku jazykové školy nebo nabídku školicího střediska výpočetní techniky. Jazyková škola zasílá nabídku možnosti účastnit se semestrální výuky jazykových kurzů (Archiv studentky). Nabídku kurzů školicího střediska výpočetní techniky si lze zobrazit po několika proklicích na webových stránkách organizace (Organizace, 2021b). Asistentka/sekretářka může využít na webových stránkách organizace vzdělávací akci – uživatelská role KATEDRA, software studijního systému uživatelská role ROZVRHÁŘ, software ekonomického systému – pro začátečníky, software ekonomického sytému – majetek pro asistentky a sekretářky, software ekonomického systému – požadavek na objednávku a objednávka, software ekonomického sytému – pro pokročilé, software ekonomického sytému – práce se sestavami, software ekonomického sytému – Businesss Workplace, software ekonomického sytému – workflow přijatých faktur pro asistentky a sekretářky. Školicí středisko výpočetní techniky dále pravidelně pořádá vzdělávací akce zaměřené na práci v počítačových programech různých typů a úrovně znalostí a dovedností.

Jestliže se mění způsob vykonávání jedné z činností z oblasti práce s celouniverzitním ekonomickým systémem, např. změna ve způsobu sledování nároku, čerpání a zůstatku dovolené, nebo nastane změna v evidenci pracovních cest zadávaných do celouniverzitního systému CESTA, pozvánku na vzdělávací akci zasílá vedoucí oddělení informačních systémů. Přímo v aplikaci Cestovní příkazy lze najít stručný manuál pro práci

se systémem. V prostředí sdílených dokumentů „Share“ jsou tzv. skupinové weby, kde lze dohledat návody pro práci se softwarem ekonomického sytému.

Pozvánku na vzdělávací akci zaměřenou na přechod na novou spisovou službu rozesílá pracovnice fakulty, vzdělávací akci realizuje vývojář/vedoucí spisové služby. Doplňující vzdělávací akce pro práci se softwarem ekonomického sytému na bázi workflow přijatých faktur se objevila v nabídce vzdělávacích akcí pořádaných střediskem výpočetní techniky. Většina asistentek připravuje podklady pro tvorbu studijních plánů, pravidelné vzdělávací akce pro zopakování zásad a postupů práce v programu studijního systému jsou obvykle realizovány na začátku března a informace o realizaci vzdělávací akce rozesílá metodička studijního systému, která je v tomto případě současně i lektorkou vzdělávací akce. Vzdělávací akce zaměřené na inventuru a účetní uzávěrku roku bývá realizována zpravidla začátkem října. O realizaci vzdělávací akce informuje správce rozpočtu fakulty a realizaci zajišťují pracovníci ekonomického oddělení fakulty. Na období zimního a letního semestru obvykle přichází nabídky vzdělávacích akcí celoživotního vzdělávání a centrálního oddělení dalšího vzdělávání. Vzdělávací akce jsou zaměřené na tzv. měkké kompetence a jedná se o přehled všech pořádaných akcí jak pro akademické, tak technicko-hospodářské pracovníky, kam asistentky/sekretářky spadají. Dále je nabídka vzdělávacích akcí organizace pro zaměstnance též zprostředkovávána portálem celoživotního vzdělávání na webu organizace, kde se zaměstnanci mohou přihlásit na nabízené vzdělávací akce.

Z analyzovaných možností vyplývá, že nabídka vzdělávacích akcí organizace a jejích součástí, je pestrá, a to jak v oblasti vzdělávacích akcí zaměřených na odborné znalosti a dovednosti, tak i v oblasti rozvojových akcí soustřeďujících se na obecné dovednosti dovedností a osobnostní předpoklady. První dílčí výzkumnou otázku je možno považovat

za zodpovězenou. Jako nedostatek se projevilo mnoho různých cest k nabízeným vzdělávacím akcím. Po analýze se ukazuje, že soustředění nabídky do jednoho prostředí, místa, by pomohlo řešit informovanost pro všechny zaměstnance organizace, a to včetně prací sledovaných vzdělávacích akcí pro asistentky/sekretářky.

4.3 Předvýzkum, pilotáž a výzkum

V teoretické části práce je popsáno několik metod, které vedou ke zjištění vzdělávacích a rozvojových potřeb. K výzkumu názorů, postojů a požadavků týkajících se vzdělávání může sloužit dotazník pro šetření o vzdělávání a rozvoji (Armstrong, 2002, s. 500; Koubek, 2009, s. 262). Pro tvorbu výzkumného nástroje byla použita analýza pracovních pozic vycházející z popisů práce. Součástí dotazníku jsou položky zaměřené na reflexi hodnocení pracovního výkonu.

Nezbytnou součástí každé výzkumné akce by měl být předvýzkum (Disman, 2002, s. 122). Cílem je otestovat srozumitelnost a jednoznačnost otázek pro zaručení validity. Předvýzkum byl realizován za přispění pracovnice centrálního personálního oddělení organizace a náhodně vybrané pracovnice z řad respondentek. Z předvýzkumu vyplynulo několik problematických míst dotazníku, které bylo potřeba přepracovat nebo otázky přeformulovat, či rozšířit škálu odpovědí. Do dotazníku byla doplněna otázka na délku praxe u zkoumané organizace, neboť z předvýzkumu vyplynulo, že tento údaj by mohl hrát ve výsledku důležitou roli.

Miroslav Disman (2002, s. 122) dále doporučuje provedení pilotního výzkumu, kterým v tomto kroku prošli tři osoby, a to dvě osoby na úrovni děkanátu a jeden pracovník katedry. Došlo k zařazení nových položek, k vyřazení některých položek, k reformulaci položek, doplnění možností odpovědí, úpravě volby možností a rozdělení dotazníku na sekce.

Po zapracování všech připomínek je připraven k použití on-line nástroj na zjištění vzdělávacích potřeb asistentek/sekretářek organizace. Finální podoba dotazníku je dostupná v příloze č. 1.

V úvodu jsou respondenti seznámeni s účelem prováděného výzkumu a ujištěni, že odpovědi jsou anonymní. Dotazník je z větší části tvořen uzavřenými otázkami s nabídkou odpovědí, několik otázek vyžaduje odpověď vlastními slovy. Zahrnuje 37 položek v 16 otázkách. První část dotazníku vychází z obecně formulovaných činností asistentek, v závěru se již dotazník zaměřuje na konkrétní činnosti asistentek zkoumané organizace, jak je definuje katalog pracovních míst.

Dotazník obsahuje šest baterií otázek.

I. baterie otázek je zaměřená na informovanost, tvoří ji otázky 2, 3, 13.

II. baterie otázek se věnuje hodnocení, je tvořena otázkami 4 a 5.

III. baterie se týká hodnocení zaškolení skrze vzdělávací akce - otázka 9.

IV. baterie se otázkami 10. a 11. ptá na pomoc při práci.

V. baterie zjišťuje potřebu vzdělávání, tvoří ji otázka 12, 14 a 15.

VI. baterie otázek řeší vhodnost časového zařazení, jsou to otázky 6, 7, 8

Na výzkumnou otázku „Jak a jaké vzdělávací akce organizace nabízí asistentkám/sekretářkám jedné z částí organizace?“ odpovídá analýza nabídky vzdělávacích a rozvojových akcí organizace a vztahují se k ní baterie otázek dotazníku I. až IV. Na výzkumnou otázku „V jaké oblasti pracovních činností mají asistentky/sekretářky části organizace zájem se vzdělávat /rozvíjet?“ odpovídá analýza baterií otázek dotazníku V. až VI.

Odkaz na finální verzi on-line dotazníku byl prostřednictvím e-mailu s prosbou o vyplnění rozeslán všem, tzn. více než dvaceti asistentkám vybrané

organizační jednotky. Celý výzkumný soubor tvoří 22 osob, na vyplnění dotazníku měli tři dny.

4.4 Interpretace získaných dat

Základní výzkumný soubor se rovná souboru výběrovému, tedy výzkumné šetření je možné označit za vyčerpávající. Výzkumu se zúčastnilo 18 respondentů z 22, tedy návratnost dosahuje 81,8 %. Z uvedených respondentů v organizaci pracuje více než 2 roky 83,3% (15) a 16,7 % (3) méně než 2 roky. Odpovědi na jednotlivé položky jsou prezentovány s ohledem na velikost výzkumného souboru jak v absolutních, tak relativních četnostech. Následující interpretace postupuje po jednotlivých bateriích otázek.

I. Informovanost respondentů

Ze získaných odpovědí vyplývá, že bezmála všechny odpovědi respondentů konstatovaly informovanost o nabídkách vzdělávacích akcí (94,4%; tj. 17). Pouze jeden respondent konstatoval, že informace nemá.

Pro doplnění svých znalostí nebo dovedností respondenti ve více než polovině (55,6%; 10) používají vyhledávání informací například na webových stránkách zaměstnavatele, méně než polovina tuto cestu nevolí (44,4%; 8).

Bezmála tři čtvrtiny (72,2%; 13) respondentů by ocenilo soustředění nabízených vzdělávacích akcí na jednu webovou stránku. O něco více než čtvrtina (27,8%; 5) umístnění informací o vzdělávacích akcích neřeší.

II. Hodnocení vzdělávacích akcí respondenty

Jako přínosné pro práci hodnotí absolvované vzdělávací akce jen necelá čtvrtina (27,8%; 5) dotázaných. Téměř tři čtvrtiny (72,2%; 13) dotázaných zvolily možnost „někdy ano, někdy ne“. Žádný z respondentů nezvolil odpověď „ne“.

Další dotaz směřoval jen na ty respondenty, kteří uvedli, že absolvované vzdělávací akce jsou někdy přínosné pro práci asistentky /sekretářky a někdy ne. Na dotaz zjišťující důvod, proč někdy nejsou vzdělávací akce přínosem pro práci, odpovídalo celkem 13 respondentů. V nabídce odpovědí byly označeny tyto možnosti: Bezmála dvě třetiny (61,5%; 8) respondentů uvedly, že vzdělávací akce byla zařazena brzy, obsah byl zapomenut před použitím. Stejný počet respondentů (61,5%; 8) uvedl, že vzdělávací akce byla zařazena pozdě, obsah se bylo potřeba naučit jinak a totožný počet odpovědí (61,5%; 8) konstatoval, že nebyl vhodně zvolen obsah vzdělávací akce. Více než polovina (53,8%; 7) respondentů uvedla, že nebyl vhodně zvolený lektor.

III. Hodnocení zaškolení skrze vzdělávací akce

Získané odpovědi ze dvou třetin uvádějí, že provází-li změnu práce zaškolení prostřednictvím vzdělávací akce, zvládají pak dotázaní práci bez potíží (66,7%; 12). Více než čtvrtina (27,8%; 5) sděluje, že práci zvládá s potížemi. Pozměněnou práci po absolvování vzdělávací akce spíše nezvládá jen minimum dotázaných (5,6%; 1).

IV. Pomoc při práci

Z nabídky uzavřených odpovědí (tj. Ano – Ne) na otázku, kde hledají respondenti pomoc při práci, pokud si neví rady, volili takto:

Pomoc při práci	Ano		Ne	
	n	%	n	%
U školitele/lektora	9	50,0	9	50,0
U kolegyně na stejné pracovní pozici v organizaci	18	100,0	0	0
U kolegyně na jiné pracovní pozici v organizaci	13	72,2	5	27,8
V manuálu	18	100,0	0	0
Postupuji metodou pokus – omyl	10	55,6	8	44,4
Vyčkám na řešení	4	22,2	14	77,8

Tabulka č. 2: Pomoc při práci

Všichni respondenti uvádějí, že hledají pomoc u kolegyně na stejné pracovní pozici (srov. Tabulka č. 2). Tomu odpovídá vyhodnocení odpovědí na kontrolní otázku č. 11: Využíváte pro zdokonalování své práce také sdílení zkušeností s kolegyněmi na stejné pracovní pozici v rámci organizace? I zde všichni respondenti (100%; 18) shodně uvádějí kladnou odpověď. Všichni respondenti se shodnou také na tom, že pomoc vyhledávají v manuálu (100%; 18). Pomoc u kolegyně na jiné pracovní pozici v organizaci hledají tři čtvrtiny respondentů (72,2%; 13). Pomoc u školitele/lektora vyhledá pomoc přesná polovina dotázaných (50%; 9). Metodou pokus – omyl pracuje nadpoloviční většina (55,5%, 10) dotázaných, zatímco osm dotázaných takto nepracuje. Čtyři respondenti vyčkávají na řešení, více než tři čtvrtiny (77,8 %, 14) záporných odpovědí ukazuje, že dotázaní na řešení pasivně nečekají.

V. Potřeba vzdělávání

Z osmi získaných odpovědí na nepovinnou otázku, zda z posledního hodnotícího pohovoru vyplynula nějaká pracovní činnost, ve které je třeba se zdokonalit, bylo zjištěno, že jedenkrát k hodnotícímu pohovoru nedošlo. Odpovědi dvou respondentů ukazují na nutnost prohloubení jazykových znalostí, jedna odpověď uvádí oblast soft skills. Zbylé čtyři odpovědi lze interpretovat tak, že buď se v ničem zdokonalovat nemusejí, nebo o tom nebyli respondenti při hodnotícím pohovoru informovaní.

Dále byli respondenti požádáni, aby odpověděli na dotaz, zda potřebují /chtějí (odpověď „Ano“) nebo nepotřebují/nechtějí (odpověď „Ne“) absolvovat vzdělávací akci zaměřenou na pracovní činnost, která spadá do jejich pracovní náplně.

Popis činností	Ano n/%	Ne n/%	Není v popisu práce n/%
Evidence nákladů. Průběžné sledování rozpočtu a návrhy opatření ke snižování nákladů (např. sledování hospodaření nákladového střediska v ekonomickém systému).	13/72,2	5/27,8	0/0
Vyřizování korespondence pracoviště a vedoucího (např. správa a evidence došlé a odchozí pošty včetně elektronické, dopisy s číslem jednacím, zpracování faktury/daňového dokladu v programu spisové služby).	12/66,7	6/33,3	0/0
Práce v softwarových programech (např. v MS Windows, Office: Word, Excel).	12/66,7	6/33,3	0/0
Používání cizího jazyka pro běžné překlady a běžnou komunikaci.	11/61,2	7/38,8	0
Samostatné vedení administrativně správních agend pracoviště a vedoucího (např. evidence majetku, převody majetku mezi středisky, inventura).	10/55,6	7/38,8	1/5,6
Evidence dokladů a archivace (např. vyhotovení požadavků na objednávky, zpracovávání došlých faktur, zálohových faktur, daňových dokladů, pokladních dokladů pro ekonomické oddělení v ekonomickém systému).	10/55,6	8/44,4	0/0
Evidence pracovní doby za pracoviště včetně zadávání dnů čerpání dovolené a evidence pracovních cest v ekonomickém systému.	9/50,0	8/44,4	1/5,6
Komunikace, naslouchání, řešení a předcházení konfliktů na pracovišti (např. se spolupracovníky, studenty a veřejností).	6/33,3	12/66,7	0/0
Příprava podkladů, vyhledání a zpracování informací, zpráv a formálních dokumentů (např. příprava knihy studijních plánů, nasazování studijních plánů, zadávání rozvrhových akcí v informačním systému).	6/33,3	10/55,6	2/11,1
Podílení se na vedení diáře vedoucího (např. time management).	6/33,3	5/27,8	7/38,8
Zajišťování informačních činností pracoviště dle obecných postupů a pokynů. Samostatné zpracování materiálů a zpráv (např. zpracovávání a rozesílání zápisů z jednání a porad, informací pro zaměstnance, informací pro studenty).	5/27,8	13/72,2	0/0
Zajišťování pracovních cest (např. zajištění hotelu, letenek, jízdenek, kontrola zadaných pracovních cest v portále).	5/27,8	10/55,6	3/16,7
Obsluha kancelářské techniky (např. kopírka, tiskárna, dataprojektor, zpětný projektor).	4/22,2	14/77,8	0/0
Zajišťování organizačních činností pracoviště dle obecných postupů a pokynů (např. příprava a organizace státních závěrečných zkoušek včetně vyplňování a distribuce protokolů, zadávání výsledků do informačního systému.	3/16,7	13/72,2	2/11,1

Tabulka č. 3: Popis činností

Z uvedených odpovědí vyplývá, že nejvíce respondentů by potřebovalo/chtělo absolvovat vzdělávací akce zaměřené na práci s ekonomickými systémy. Dokládají to téměř tři čtvrtiny kladných odpovědí (72,2%, 13). O něco méně (66,7%, 12) dotázaných má zájem se zdokonalovat v práci se spisovou službou a zvládat tak lépe vyřizování korespondence včetně přijatých či vydaných faktur a jiných písemností s číslem jednacím. Stejný důraz kladou respondenti na zdokonalení se v práci s počítačovými softwarovými programy (66,7%, 12). Nemalá část (61,2%, 11) respondentů má zájem na prohloubení jazykových znalostí, důraz na lepší zvládání jazykové komunikace vyplynul také u dvou respondentů z hodnotícího pohovoru s nadřízeným, viz výše.

Dále respondenti odpovídali na otázku, jakou jinou vzdělávací akci, mimo uvedených, byste rádi absolvovali? V jedné z odpovědí respondentů byl znovu zopakován zájem absolvovat vzdělávací akce zaměřené na práci s ekonomickým systémem. Ve volných odpovědích se z činností mimo tabulku objevil jedenkrát zájem o vzdělávací akci na administraci projektů. Další respondent uvádí vzdělávací akce zaměřené na organizaci práce s lidmi a v týmu, psychologii práce a zvládání (tlaku v práci) stresu.

Jestliže definované potřeby vzdělávání převedeme zpět do kompetencí, získáme návrh řešení vzděláváním nebo rozvojovými akcemi na kompetence uvedené v tabulce č. 4. Z výsledků výzkumu vyplývá, že asistentky/ sekretářky mají zájem se rozvíjet především v odborných kompetencích, ale ani rozvoj v tzv. měkkých kompetencích jim není lhostejný.

kotva	Název kompetence	jak se to projevuje v chování	Řešitelné vzděláváním
Odborné znalosti a dovednosti/ Odborné kompetence	Schopnost organizace	Ovládá pravidla evidování korespondence, smluv a dalších dokumentů	ANO
		Zná a používá náležitosti úřední a obchodní korespondence	ANO
		Umí kolegům pomoci s administrativou pracovních cest	ANO
		Umí přeložit jednoduchý text do cizího jazyka	ANO
	Ekonomické povědomí	Rozpozná různé typy účetních dokladů a umí je zpracovat pro potřeby ekonomického oddělení	ANO
	Právní povědomí	Orientuje se v zákoně o archivnictví a spisové službě	ANO
Technické znalosti a dovednosti/ Odborné kompetence	Samostatná práce na PC	Umí pracovat s informačním systémem v roli „pracoviště“	ANO
		Ovládá základní textové editory (word, exel, power point)	ANO
		Ovládá práci v ekonomickém systému v roli „sekretářka“	ANO
		Zvládá práci v programu spisové služby	ANO
	Obsluha zařízení (scanner, kopírka)	Zvládá obsluhu zařízení včetně odstraňování drobných technických potíží – výměny tonerů, připojení k wi-fi apod.	ANO
Obecné dovednosti/ Měkké kompetence	Schopnost organizace	Umí řešit problémy	ANO
		Time management - Umí stanovovat priority	ANO
	Efektivní komunikace	Umí naslouchat	ANO
		Umí se stručně a jasně vyjadřovat, vhodně argumentovat	ANO
		Umí použít asertivní techniky	ANO
		Umí předcházet a řešit konfliktní situace	ANO
	Vedení administrativy	Umí vytvořit zápis z průběhu pracovní porady	ANO
		Samostatně umí zpracovat a vyřídit korespondenci	ANO
Osobnostní předpoklady/ Měkké kompetence	Sociální a personální kompetence	Odolnost vůči stresu	ROZVOJEM

Tabulka č. 4: Potřeba rozvoje a posílení kompetencí u asistentek/sekretářek v organizaci

VI. Vhodnost časového zařazení

Za časově (termínově) vhodně zařazené považuje vzdělávací akce s ohledem na různou práci během roku jedna třetina respondentů (33,3%; 6). Polovina dotázaných (50%; 9) je za vhodně zařazené nepovažuje. Méně než pětina respondentů (16,7%; 3) doporučují se nad synchronizací vzdělávacích akcí zamyslet.

Necelá polovina respondentů (44,4%; 8) se domnívá, že vzdělávací aktivita má být realizovaná s dvoutýdenním odstupem před činností, na kterou je zaměřena. Více než čtvrtina (27,8%; 5) by volila odstup jednoho týdne. K odstupu tří týdnů se přiklání méně než pětina (16,7%; 3) a dvě odpovědi uvádějí vhodný odstup vzdělávací akce od pracovní činnosti, na kterou je zaměřena, jeden měsíc (11,1%; 2).

Z odpovědí na další otázku se dozvídáme, že bezmála jedna čtvrtina dotázaných je na změnu v rutinních pracovních činnostech zaškolena (22,2%; 4). Více než tři čtvrtiny respondentů (77,8%; 14) uvedly, že někdy jsou a někdy nejsou na změnu v práci připraveni vzdělávací akcí.

V závěru dotazníku byl dán prostor respondentům pro jejich poznámky. Ve volných odpovědích se respondenti vyjádřili k organizaci. Je zmíněno, že chybí popis pracovních činností. V další volné odpovědi je uvedeno, že chybí pracovní postupy. Tato odpověď dokresluje výsledek odpovědí na výzkumnou otázku, zda změnu v rutinní práci provází zaškolení vzdělávací akcí, viz výše. Respondenti se vyjádřili k hodnocení pracovníků v organizaci a k práci nadřízených s nadtarifní složkou mzdy. Výpovědi respondentů naznačily, že hodnocení pracovníků se nezaměřuje na vzdělávání a rozvoj.

4.5 Diskuze

Výzkum upozornil, že potřeba seberealizace (seberozvoje) načrtnutá v teoriích Maslowa a Alderfera je pro asistentky/sekretářky vlastní a mají zájem se ve většině pracovních činností dále zdokonalovat.

Provedená analýza nabídky vzdělávacích a rozvojových akcí v organizaci naznačila, že nabídka vzdělávacích a rozvojových akcí je pro zaměstnance pestrá. Realizované empirické šetření poukázalo, že asistentky/sekretářky jsou seznámeny s uvedenými nabídkami vzdělávacích a rozvojových akcí, které zaměstnavatel pořádá, a ocenily by soustředění nabízených vzdělávacích akcí na jednu webovou stránku.

Z provedeného výzkumu vyplývá, že asistentky/sekretářky zkoumané části organizace mají požadované znalosti a dovednosti pro plnění činností vycházejících z katalogu pracovních míst, což dokladuje korespondenci katalogu pracovních míst s vykonávanou prací asistentek/sekretářek a požadavky na obsazování těchto pracovních pozic. V dalším vzdělávání v oblasti odborných znalostí a dovedností kladou respondentky důraz především na práci s ekonomickým systémem, práci s výpočetní technikou a počítačovými programy, stejně jako s programem spisové služby. V oblasti měkkých kompetencí, projevily zájem o posílení komunikace v cizím jazyce, což vyplývá i z pravidelného ročního hodnocení ze strany nadřízených, jako dalšího z nástrojů pro identifikaci vzdělávacích a rozvojových potřeb.

Absolvované vzdělávací a rozvojové akce hodnotí asistentky/ sekretářky většinou jako přínosné pro pracovní činnost, na kterou byly zaměřeny. V případech, kdy se vzdělávací akce přínosem nejeví, může být důvodem špatné „načasování“ vzdělávací akce s ohledem na použití získaných znalostí a dovedností, případně kompetencí, v praxi.

Výzkumné šetření potvrdilo, že jako významný nástroj vzdělávání se ukazuje podpora ve formě manuálů a návodů, dostupných například na webových stránkách zaměstnavatele. Z výzkumu dále vyplývá, že asistentky/sekretářky tvoří komunitu, která „drží při sobě“ a v případě, že si nevědí rady, kontaktují se navzájem a hledají společně řešení. Uvedený postup tak naznačuje možnost více se v dalším výzkumu zaměřit na učení na pracovišti.

Zařazení otázky na délku praxe na pracovní pozici bylo spjato s předpokladem, že se objeví rozdíly v odpovědích asistentek s praxí na pracovní pozici do 24 měsíců, oproti těm s praxí nad 24 měsíců, jak vyplynulo z pilotáže výzkumného nástroje. Tento předpoklad se nepotvrdil. V případě realizace dalšího výzkumného šetření je ke zvážení interval do 12 měsíců a nad 12 měsíců práce v organizaci.

Závěr

Cílem práce bylo identifikovat vzdělávací a rozvojové potřeby asistentek/sekretářek jedné součásti vybrané veřejné vysoké škole v ČR.

V teoretické části byly vymezeny základní pojmy, jako jsou vzdělávací a rozvojové potřeby, analýza vzdělávacích potřeb. Jsou uvedeny zdroje, odkud lze čerpat informace pro realizaci analýzy, jsou popsány metody a techniky k provedení analýzy vzdělávacích a rozvojových potřeb. V teoretické části jsou dále charakterizovány pracovní činnosti a povinnosti asistentek/sekretářek, které vyplývají z odborné literatury a legislativních norem, a to jak v podobě popisu pracovních činností, tak i jejich provazba s kompetencemi.

Výzkumná část se soustředila na popis organizace, kde se analýza vzdělávacích a rozvojových potřeb realizovala. Analýze byla podrobena nabídka vzdělávacích akcí pro asistentky/sekretářky v organizaci. Původním záměrem bylo, s přihlédnutím k velikosti základního výzkumného souboru, realizovat kvalitativní výzkum. Provést pozorování a strukturované rozhovory, jak doporučuje Jan Hendl (2005, s. 50). Vzhledem k pandemickým opatřením bylo od tohoto záměru upuštěno a byl realizován kvantitativní výzkum, vhodnější spíše pro zkoumání větších výzkumných souborů. Jako výzkumný nástroj pro identifikaci vzdělávacích a rozvojových potřeb byl sestaven a použit dotazník. Jeho tvorbě předcházel předvýzkum a před aplikací pilotáž nástroje. Souhlas s realizací výzkumu poskytla i vybraná část organizace, kde výzkum proběhl. Účastníci výzkumu byli ujištěni o anonymitě a snad díky tomu odpovídali upřímně a bez obav. Rozhodnutí zvolit kvantitativní metodu výzkumu můžeme považovat za správné.

Bakalářská práce dosáhla naplnění svého cíle a zodpovězení výzkumné otázky: Jaké jsou vzdělávací potřeby asistentek/sekretářek části veřejné vysoké školy? Z této otázky byly formulovány dvě konkrétnější podotázky, a to: Jak a jaké vzdělávací akce organizace nabízí asistentkám/sekretářkám? Jak asistentky/sekretářky části organizace hodnotí nabídku vzdělávacích akcí. K zodpovězení otázek došlo v diskuzní části.

Z provedeného výzkumu vyplývají dvě doporučení pro organizaci. Za prvé soustředit nabídku vzdělávacích akcí na jedno místo, například jednu webovou stránku. Druhým doporučením je, aby pracovním aktivitám, které organizace v určitých cyklech opakuje, předcházela vzdělávací akce, která bude na pracovní aktivitu zaměřena. Předložené výsledky výzkumu mohou sloužit organizaci jako jeden z materiálů pro tvorbu vzdělávacího programu.

Seznam literatury a zdrojů

Alderfer, C. P. (1969). An Empirical Test of a New Theory of Human Needs. *Organizational Behaviour and Human Performance*, 4(2), 142-175.

Armstrong, M. (2002). *Řízení lidských zdrojů*. Praha: Grada.

Bartoňková, H. (2010). *Firemní vzdělávání*. Praha: Grada.

Belcourt, M., & Wright, P. C. (1998). *Vzdělávání pracovníků a řízení pracovního výkonu*. Praha: Grada.

Bělohlávek, F. (2005). *Jak řídit a vést lidi.* Brno: CP Books.

Ciglerová Castrillo, R. (2008). *Profesionální asistentka: účinná podpora managementu*. Praha: Grada

Čermák, V. (1996). Kvalifikace. In Petrusek, M., Vodáková, A., Linhart, J. a kol. *Velký sociologický slovník I.* (s. 556). Praha: Karolinum.

Disman, M. (2002). *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum

Folwarczná, I. (2010). *Rozvoj a vzdělávání manažerů*. Praha: Grada.

Havlová, J. (1996a). *Profesní dráha ve 20. století*. Praha: Karolinum.

Havlová, J. (1996b). *Pozice pracovní*. In Petrusek, M., Vodáková, A., Linhart, J. a kol. *Velký sociologický slovník I*. (s. 821). Praha: Karolinum,

Hendl, J. (2005). *Kvalitativní výzkum.* Praha: Portál

Koubek, J. (2009). *Řízení lidských zdrojů (4. vyd.)*. Praha: Management Press

Maslow, A. H. (1987 [1954]). *Motivation and Personality*. New York: Harper & Brothers.

Národní soustava kvalifikací. (2020). Asistent/asistentka (kód: 62-008-M). *Národní soustava kvalifikací.* Citováno dne 19. 11. 2020. Dostupné z: https://www.narodnikvalifikace.cz/kvalifikace-479-Asistentasistentka/revize-2257/kvalifikacni-standard

Národní soustava povolání. (2017). *Specializace: asistentka.* Citováno dne 19. 11. 2020. Dostupné z: https://nsp.cz/jednotka-prace/asistentka

Neznámý. (2003) *Moderní sekretářka; Moderní kancelář*. Praha: Pragma.

Organizace (2018). *Katalog pracovních míst organizace.* Anonymizované město: Anonymizovaná organizace.

Organizace. (2021a). *Slevy a výhody pro zaměstnance.* Anonymizované město: Anonymizovaná organizace. Citováno dne 22. března 2021. Dostupné: anonymizovaný web link.

Organizace. (2021b). *Školicí středisko výpočetní techniky.* Anonymizované město: Anonymizovaná organizace. Citováno dne 22. března 2021. Dostupné: anonymizovaný web link.

Organizace. (2021c). *Celoživotní vzdělávání.* Anonymizované město: Anonymizovaná organizace. Citováno dne 22. března 2021. Dostupné: anonymizovaný web link.

Pavelka, K. & Svatuška, L. (1970). *Moderní sekretariát vedoucího*. Praha: Svoboda.

Pichňa, J. A. (1980). *Sociologické problémy povolania*. Bratislava: Práca.

Plamínek, J. (2014). *Vzdělávání dospělých (2. vyd.).* Praha: Grada.

Podstatová, L. (2020). *Kompetence a pracovní činnosti asistentek/sekretářek. Seminární práce pro studijní předmět.* Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.

Průcha, J. (2014). *Andragogický výzkum*. Praha: Grada.

Suda, Z. (1996). Profese. In Petrusek, M., Vodáková, A., Linhart, J. a kol. *Velký sociologický slovník I.* (s. 852). Praha: Karolinum,

Vodák, J., & Kucharčíková, A. (2011). *Efektivní vzdělávání zaměstnanců (2. vyd.)*. Praha: Grada.

Seznam zkratek

Apod. – a podobně

Atd. – a tak dále

BOZP – Bezpečnost a ochrana zdraví při práci

Např. – například

Srov. – srovnej

Tj. – to je

Tzv. – takzvané

Seznam tabulek

Tabulka č. 1: Popis činností

Tabulka č. 2: Kompetence a pracovní činnosti asistentek/sekretářek

Tabulka č. 3: Popis činností

Tabulka č. 4: Potřeba rozvoje a posílení kompetencí u asistentek/sekretářek v organizaci

Přílohy

Příloha č. 1: DOTAZNÍK: **Analýza vzdělávacích potřeb asistentek/ sekretářek pracovišť**

Vážené a milé paní asistentky/sekretářky,

jsem studentkou studijního oboru Andragogika v profilaci na personální management. V bakalářské práci jsem se zaměřila na analýzu vzdělávacích potřeb asistentek/sekretářek pracovišť. Chtěla bych vás touto cestou požádat o spolupráci při vyplnění dotazníku, který se vám otevře po kliknutí na odkaz v e-mailu. Sběr dat je anonymní a věřím, že výsledky průzkumu budou užitečné pro vaši další práci. V dotazníku je často použit termín „vzdělávací akce“, myslí se tím seminář, školení, workshop, přednáška. V otázkách, ve kterých je možné doplnění odpovědi, je volba zcela na vás. Dotazník nezabere více než 10 minut, nevyžaduje žádnou přípravu předem a je možné jej vyplnit do 19. března 2021. O realizaci výzkumného šetření byl informován zaměstnavatel a vyjádřil souhlas. Moc děkuji za ochotu a čas, který budete vyplnění dotazníku věnovat.

S pozdravem Lucie Podstatová

DOTAZNÍK

Analýza vzdělávacích potřeb asistentek/sekretářek pracovišť

1. Délka praxe na pracovní pozici asistentka/sekretářka pracoviště:

□ Méně než 2 roky (tj. méně než 24 měsíců)

□ 3 a více let (tj. 25 měsíců a více)

2. Jsou vám poskytovány informace (např. e-mailovými pozvánkami), o nabídkách vzdělávacích akcí zaměstnavatele (semináře, kurzy, workshopy) pro asistentky/sekretářky?

□ Ano

□ Ne

3. Když potřebujete doplnit znalosti nebo dovednosti ke své práci, sama si vzdělávací akce aktivně vyhledáte např. na webových stránkách jednotlivých organizačních součástí zaměstnavatele?

 Ano

 Ne

4. Hodnotíte absolvované vzdělávací akce jako přínosné pro Vaši práci asistentky/sekretářky?

 Ano *(Přeskočte na otázku 6)*

 Někdy ano, někdy ne *(Přeskočte na otázku 5)*

 Ne *(Přeskočte na otázku 5)*

Hodnocení vzdělávací akce

5. Pokud nebyly vzdělávací akce pro Vás přínosné, tak z jakého důvodu, lze označit více možností:

 Zařazeno brzy, zapomněla jsem před použitím znalosti, dovednosti

 Zařazeno pozdě, už jsem se to musela naučit sama

 Nebyl vhodně zvolený lektor

 Nebyl vhodně zvolený obsah

Synchronizace vzdělávací akce s prací

6. Doporučila byste organizátorům vzdělávacích akcí sladit termíny vzdělávacích akcí s časovým rozložením pracovních povinností asistentek/sekretářek v průběhu roku?

 Ano

 Ne, vzdělávací akce jsou vhodně zařazeny

 Doporučila bych se u některých vzdělávacích akcí nad synchronizací zamyslet

7. Vzdělávací aktivita má předcházet činnosti, na kterou je v práci zaměřena:

- 1 týden
- 2 týdny
- 3 týdny
- 1 měsíc
- ¼ roku předem
- vůbec

8. Jakmile se do rutinních pracovních činností zavádí změna, jsem na tuto změnu předem zaškolena?

- Ano *(Přeskočte na otázku 9)*
- Někdy ano, někdy ne *(Přeskočte na otázku 9)*
- Ne *(Přeskočte na otázku 10)*

Hodnocení zaškolení

9. Provází-li změnu práce zaškolení prostřednictvím vzdělávací akce, zvládáte pak vlastní práci lépe?

- Ano, bez potíží
- Ano, s potížemi
- Spíše ne

Pomoc při práci

10. Když si nevíte rady při práci, na kterou byla zaměřena kterákoli vzdělávací akce, kde obvykle hledáte pomoc? Odpovězte v každém řádku.

	ANO	NE
U školitele/lektora	□	□
U kolegyně na stejné pracovní pozici v organizaci	□	□
U kolegyně na jiné pracovní pozici v organizaci	□	□
V manuálu	□	□
Postupuji metodou pokus – omyl	□	□
Vyčkám na řešení	□	□

11. Využíváte pro zdokonalování své práce také sdílení zkušeností s kolegyněmi na stejné pracovní pozici a rámci organizace?

□ Ano

□ Ne

12. Každoročně probíhá hodnocení pracovníků. Vyplynula z posledního hodnotícího pohovoru nějaká pracovní činnost, ve které byste se měla zdokonalit? Jestliže ano, uveďte jaká.

13. Ocenila byste jen jeden zdroj informací o nabízených vzdělávacích akcích, např. jednu webovou stránku?

□ Ano

□ Ne

□ Je mi to jedno

14. Z vybraných činností asistentek / sekretářek naší organizace označte, prosím, ty dovednosti, na které byste potřebovala (odpověď ANO) nebo nepotřebovala (odpověď NE) vzdělávací akci. Lze uvést i odpověď NENÍ V MÉM POPISU PRÁCE.
    a) Samostatné vedení administrativně správních agend vedoucího a pracoviště (např.: evidence majetku, převody majetku mezi středisky, inventura).
    b) Zajišťování informačních činností pracoviště dle obecných postupů a pokynů. Samostatné zpracování materiálů a zpráv (např. zpracovávání a rozesílání zápisů z jednání a porad, informací pro zaměstnance, informací pro studenty).
    c) Zajišťování organizačních činností pracoviště dle obecných postupů a pokynů (např. příprava a organizace státních závěrečných zkoušek včetně vyplňování a distribuce protokolů, zadávání výsledků do systému evidence studia).
    d) Vyřizování korespondence vedoucího katedry a pracoviště (např. správa a evidence došlé a odchozí pošty včetně elektronické, dopisy s číslem jednacím, zpracování faktury/daňového dokladu v programu spisové služby).
    e) Evidence dokladů a archivace (např. vyhotovení požadavků na objednávky, zpracovávání došlých faktur, zálohových faktur, daňových dokladů, pokladních dokladů pro ekonomické oddělení v ekonomickém systému).
    f) Evidence nákladů. Průběžné sledování rozpočtu a návrhy opatření ke snižování nákladů. (např. sledování hospodaření nákladového střediska v ekonomickém systému, sledování stavu prvků).
    g) Podílení se na vedení diáře vedoucího katedry (time management)

h) Zajišťování pracovních cest (např. zajištění hotelu, letenek, jízdenek, kontrola zadaných pracovních cest v portále).
i) Komunikace, naslouchání, řešení a předcházení konfliktů na pracovišti (např. s kolegy, studenty a veřejností).
j) Příprava podkladů, vyhledání a zpracování informací, zpráv a formálních dokumentů (např. příprava tzv. knihy, nasazování studijních plánů, zadávání rozvrhových akcí ve studijním systému).
k) Používání cizího jazyka pro běžné překlady a v běžné komunikaci.
l) Obsluha kancelářské techniky (kopírka, tiskárna, dataprojektor, zpětný projektor).
m) Práce v softwarových programech (např. v MS Windows, Office: Word, Excel).
n) Evidence pracovní doby za pracoviště včetně zadávání dnů čerpání dovolené a evidence pracovních cest v ekonomickém systému).

15. Je nějaká činnost, na kterou se vzdělávací akce nenabízí a využila byste ji? Prosím doplňte.

16. Prostor pro Vaše poznámky doplňující dotazník.