

Univerzita Palackého v Olomouci
Filozofická fakulta
Katedra sociologie a andragogiky

**ROZŠÍŘENÍ ČINNOSTI VZDĚLÁVACÍHO ZAŘÍZENÍ
O AGENTURU PRÁCE**

**EXTENSION OF THE EDUCATIONAL INSTITUTION
OF THE JOB AGENCY**

Magisterská diplomová práce

Martina Zedníčková

Vedoucí magisterské diplomové práce: Mgr. Jitka Hanáčková

Olomouc 2013

Prohlašuji, že jsem tuto práci vypracovala samostatně a uvedla v ní veškerou literaturu a ostatní zdroje, které jsem použila.

V Olomouci dne 28. února 2013

Obsah

Úvod.....	6
Terminologické ukotvení tématu	8
1. Nezaměstnanost	8
1.1. Problémy související s nezaměstnaností	9
1.2. Strategie řešení nezaměstnanosti.....	10
2. Státní politika zaměstnanosti	12
2.1. Ministerstvo práce a sociálních věcí	12
2.2. Úřad práce	13
3. Aktivní a pasivní politika zaměstnanosti	15
3.1. Aktivní politika zaměstnanosti.....	15
3.1.1. Sdílené zprostředkování zaměstnání.....	16
3.2. Pasivní politika zaměstnanosti	18
4. Agentura práce	19
4.1. Významné legislativní změny v agenturním zaměstnávání	19
4.2. Vymezení pojmu agentura práce.....	20
4.3. Zprostředkování zaměstnání agenturou práce.....	20
4.3.1. Udělení povolení ke zprostředkování zaměstnání	21
4.3.2. Zánik povolení	24
4.3.3. Pojištění agentur práce.....	24
4.4. Kontrola agentur práce	25
5. Vzdělávací zařízení FAKTA s.r.o.....	27
5.1. Krok za krokem k rozšíření činnosti	27
5.1.1. Založení agentury práce.....	28
5.1.2. Uzavření pojištění proti úpadku agentury práce	28
5.1.3. Účast na výběrovém řízení agentur	29
5.1.4. Personální zajištění	29

5.1.5.	Materiální zajištění	31
5.1.6.	Ekonomické zajištění	31
5.1.7.	Příprava podkladů pro práci s nezaměstnanými	31
6.	Plánování vzdělávacího programu	33
6.1.	Identifikace a analýza vzdělávacích potřeb	33
6.1.1.	Pojem vzdělávací potřeba, její identifikace a analýza	33
6.1.2.	Pojem kompetence	34
6.1.3.	Kompetenční přístup a kompetenční model	36
6.2.	Specifikace účastníka vzdělávacího programu	38
6.3.	Stanovení cílů vzdělávacího programu	38
6.4.	Určení učiva, metod a prostředků programu vzdělávání	40
6.5.	Stanovení způsobu hodnocení (evaluace vzdělávacího programu)	43
7.	Nezaměstnaný	46
7.1.	Vzdělávání nezaměstnaných	47
8.	Kompetenční model nezaměstnaného	54
8.1.	Identifikace klíčových kompetencí nezaměstnaného	54
8.1.1.	Kompetence ve vztahu k vlastní osobě	55
8.1.2.	Sociální kompetence	55
8.1.3.	Technické kompetence	56
8.1.4.	Obecné kompetence	56
8.2.	Specifikace klíčových kompetencí nezaměstnaného	56
8.3.	Kompetenční model nezaměstnaného	59
9.	Návrh vzdělávacího programu pro nezaměstnané	61
9.1.	Identifikace vzdělávacích potřeb nezaměstnaných	61
9.2.	Výběr kompetencí určených k rozvoji	63
9.3.	Specifikace cílové skupiny	63
9.4.	Stanovení programového cíle	64

9.5. Stanovení dílčích cílů, témat a metod vzdělávání, způsobu hodnocení vzdělávacího programu.....	64
9.6. Návrh způsobu evaluace vzdělávacího programu.....	70
Závěr.....	72
Seznam literatury a ostatních zdrojů.....	73
Seznam tabulek.....	76
Seznam příloh.....	77
Anotace	

Úvod

Téma mé diplomové práce *Rozšíření činnosti vzdělávacího zařízení o agenturu práce* nevzniklo náhodou. Nabídku zpracovat jej jsem dostala od vzdělávacího zařízení Fakta s.r.o., které by se chtělo do budoucna pokusit zapojit do programu sdíleného zprostředkování zaměstnání. K tomu však nejprve potřebuje stát se agenturou práce. Hlavním cílem mé práce je proto zpracování podkladů pro rozšíření činnosti této instituce o pracovní agenturu. Jelikož je tato problematika velmi úzce spjata s nezaměstnanými a jejich umísťováním na trhu práce, je dílčím cílem tvorba návrhu vzdělávacího programu pro práci s nezaměstnanými.

V teoretické části práce se budu věnovat terminologickému ukotvení základní problematiky a některých klíčových pojmů, vztahujících se k této tématice. V úvodní kapitole se zaměřím na nezaměstnanost, na dopady z ní plynoucí a na možnosti řešení tohoto problému na úrovni jednotlivce. V kapitole následující se budu zabývat politikou zaměstnanosti, působností dvou nejdůležitějších institucí v této oblasti, a to činností Ministerstva práce a sociálních věcí a Úřadu práce. V další kapitole ve stručnosti popíšu problematiku aktivní a pasivní politiky zaměstnanosti, svoji pozornost zde pak především zaměřím na program sdíleného zprostředkování zaměstnání. Následující čtvrtá kapitola terminologicky ukotví tematiku agentur práce, především pak podmínky udělování a odnímání povolení ke zprostředkování zaměstnání. Kapitola pátá krátce seznámí se vzdělávacím zařízením Fakta s.r.o. a popíše její stávající situaci. Završením této části práce bude vytvoření podkladů pro rozšíření této organizace o pracovní agenturu, dojde zde k naplnění hlavního cíle diplomové práce. Jestliže dílčím cílem je tvorba modulového vzdělávacího programu pro nezaměstnané, je nutné určit, jaké jsou vzdělávací potřeby této specifické skupiny. Dále se zaměřím na strukturu plánování vzdělávacího programu, na jejímž základě bude sestaven návrh plánu vzdělávacího programu pro nezaměstnané. Zmíním se rovněž o problematice kompetencí a kompetenčních modelů. Navazující sedmá kapitola bude přechodem ke kontextuálnímu ukotvení plánování vzdělávacího programu.

Poté přejdu k praktické části diplomové práce. Nejprve provedu identifikaci jednotlivých kompetencí nezaměstnaného a následně vytvořím jeho kompetenční model. Tyto klíčové kompetence pro uplatnitelnost na trhu práce, vymezím na základě analýzy odborné literatury a dokumentů. Vyústěním mé práce bude závěrečná devátá

kapitola, kde vytvořím, na základě identifikovaných kompetencí kompetenčního modelu, návrh plánu vzdělávání pro nezaměstnané a naplním tak dílčí cíl práce.

Terminologické ukotvení tématu

V první polovině mé diplomové práce, tj. v kapitolách 1 až 4 nejprve popisují vybrané významné pojmy, jejichž vysvětlení považuji za nezbytné vzhledem k naplnění hlavního cíle práce. Další důležité pojmy, definice a souvislosti, které jsou podstatné pro naplnění dílčího cíle, jsou z důvodu větší přehlednosti textu, vysvětleny v kapitolách následujících.

1. Nezaměstnanost

Téma úzce spjaté s činností agentury práce je zcela nepochybně nezaměstnanost. Proto bych se o ní chtěla alespoň ve zkratce zmínit, a to dříve než se budu věnovat ostatním činnostem státu a dalších orgánů, které se s tímto problémem snaží potýkat.

Nezaměstnanost je dle mého názoru jedním z klíčových problémů současné doby. Jedná se o téma velmi diskutované. Můžeme ji chápat nejen jako ekonomický problém, kde jde o "nerovnováhu na trhu práce", ale samozřejmě také jako sociální, psychologický a politický problém. Přesně ji definovat je asi právě proto značně složitou záležitostí. Vlastní definice je založena na tom, že osoba schopná práce je z možnosti pracovat vyřazena, s čímž se však nespokojuje a aktivně si hledá nové zaměstnání. Zjednodušeně se dá říct, že nezaměstnaným je ten, kdo není zaměstnaný, i když pracovat chce a práci si aktivně hledá.¹

Ztráta zaměstnání představuje pro jednotlivce velkou psychickou, ale i finanční zátěž. Proto je prioritou hospodářské politiky každého státu udržovat co nejnižší úroveň nezaměstnanosti. Je tedy logické, že existuje snaha nezaměstnanost měřit. Jedním ze základních ukazatelů, podle něhož se posuzuje úspěšnost či neúspěšnost politiky zaměstnanosti je míra nezaměstnanosti. Za optimální míru nezaměstnanosti je u nás považována nezaměstnanost cca. 4-6%.² Nejnovější statistiky ukazují, že míra registrované nezaměstnanosti v České republice v průběhu prosince 2012 vzrostla o 0,7%, a to na 9,4%, což potvrzuje závažnost problému. K 31.12.2012 evidoval Úřad práce celkem 545 311 uchazečů o zaměstnání a pouze 34 893 volných pracovních míst, což je v průměru 15,6 uchazeče na jedno pracovní místo.³

¹ Nezaměstnaný dostupné z <http://business.center.cz/business/pojmy/p1655-nezamestnany.aspx> [cit.15.9.2012]

² Sojka, Pudlák 1994, s. 137.

³ Nezaměstnanost v ČR, vývoj dostupné z <http://www.kurzy.cz/makroekonomika/nezamestnanost/> [cit.15.1.2013]

1.1. Problémy související s nezaměstnaností

Jak jsem se zmínila již výše, může mít nezaměstnanost velké dopady na hospodářství a stabilitu země, ale i na zdraví jedince a jeho psychiku. Bylo provedeno mnoho výzkumů, která tato tvrzení potvrzují.

Placená práce je v naší kultuře často spojována s vysokou společenskou i osobní hodnotou. Můžeme také tvrdit, že tvoří podstatnou část našeho života. Neočekávaná ztráta zaměstnání představuje proto velký zásah do života člověka. Tato životní situace nutí člověka vypořádat se nejen s omezením svých financí, ale i překonat své vnitřní rozpoležení. U mnoha jedinců způsobuje velké změny a z toho plynoucí problémy. K nejčastějším dopadům nezaměstnanosti můžeme zařadit: ⁴

- **Pokles životní úrovně** - nezaměstnanému člověku, registrovanému na úřadě práce, se běžný plat sníží na tzv. podporu v nezaměstnanosti nebo pouze na nízké dávky SSP. Ve většině případů to pro nezaměstnaného a jeho rodinu znamená snížení životní úrovně.
- **Fyzické zdraví a problémy psychického charakteru** - následkem ztráty zaměstnání často dochází k zhoršování zdravotního stavu. Tato nepříjemná životní událost je často doprovázena stresem, který je největším spouštěčem různých nemocí. U nezaměstnaného jedince se mohou projevit pocity deprivace, marnosti a podřadnosti. Někdo může propuštění z práce chápat jako nespravedlnost.
- **Problémy v rodině** - ztrátu zaměstnání pociťují nejen lidé, kteří jej ztratí, ale má samozřejmě dopad i na jejich blízké okolí, především na rodinu. Vedle výše uvedených finančních potíží, je třeba zmínit i další dopady jako narušení denních rodinných zvyklostí, změny v rozdělení domácích prací, možná sociální izolace rodiny od zbytku společnosti nebo narušení vztahů mezi jednotlivými členy rodiny. Pro nezaměstnaného je v takových případech samozřejmě důležitá zejména psychická podpora rodiny.
- **Změna času** - rozbití časové struktury dne a změny ve vnímání času jsou považovány za jeden z nejvýraznějších psychologických důsledků nezaměstnanosti.⁵ U nezaměstnaného dochází k vymizení pravidelnosti některých činností a tím ke změně vnímání času. Čas proto začíná vyplňovat

⁴ Mareš 1998, s. 75-80.

⁵ Mareš 1998, s. 77.

pocit nudy. Není tomu však pokaždé, záleží na životní strategii lidí, jak si dokáží se svým volným časem naložit.⁶

- **Sociální izolace** - u nezaměstnaných jedinců dochází k přerušení řady sociálních kontaktů s lidmi, kolegy z předešlého zaměstnání. Hlavní důvod ztráty zájmu o udržování takových vztahů, může být to, že se tito lidé nesetkávají již každý den v práci, nesdílejí si své starosti, životní zkušenosti, apod. Nezaměstnaní mohou také častěji pociťovat zbytečnost, a proto se dostávají do sociální izolace.

1.2. Strategie řešení nezaměstnanosti

V této části práce se budu věnovat pouze strategiím, které nezaměstnaní využívají k tomu, aby se s touto negativní událostí ve svém životě lépe vyrovnali. Řešením nezaměstnanosti na úrovni společnosti se budu pak podrobněji věnovat v následujících kapitolách.

Ztratí-li člověk zaměstnání, ve kterém byl úspěšný, které ho naplňovalo radostí z dobře odvedené práce, o to hůře se s touto skutečností vyrovnává. Každý prožívá tuto změnu odlišně, což je podmíněno řadou faktorů. Chtěla bych zmínit alespoň některé, které uvádí Buchtová ve své knize:⁷

- věk a pohlaví jedince,
- odolnost konkrétního člověka vůči psychické zátěži,
- dosažená kvalifikace,
- finanční možnosti nezaměstnaného.

Buchtová dále dodává efektivní osobní strategie pro překonání období nezaměstnanosti.⁸

- Neztrácet naději, snažit se na nepříznivou situaci nemyslet, vytěsnit ji z vlastního vědomí.
- Naplánovat si pravidelné denní aktivity jako je péče o sebe, rodinu, ale i o své koníčky.
- Neuzavírat se do sebe, udržovat neustálý kontakt s trhem práce, chodit na pohovory.

⁶ Mareš 1998, s. 79.

⁷ Buchtová a kolektiv 2002, s. 99.

⁸ Buchtová a kolektiv 2002, s. 120.

- Využít čas k doplnění a zhodnocení stávajících životních a pracovních zkušeností, účastnit se vzdělávacích a rekvalifikačních kurzů pro nezaměstnané.
- Najít si na přechodnou dobu práci i méně placenou.

2. Státní politika zaměstnanosti

Naše republika vykonává jako i jiné státy určitou hospodářskou a sociální politiku. Tato politika vytvářená státem zahrnuje činnosti a soubor opatření, které se zaměřují především na odstranění příčin vzniku nezaměstnanosti a řeší problémy trhu práce. Usiluje také o zabezpečení práva zaměstnání pro všechny občany. K hlavním cílům této politiky patří dosažení co nejpříznivější úrovně zaměstnanosti a ochrana proti nezaměstnanosti.⁹ Dnes je v platnosti zákon č.435/2004 Sb. o zaměstnanosti, který mimo jiné stanovuje také postupy k dosažení výše uvedených cílů.

Do státní politiky zaměstnanosti zahrnujeme například: zabezpečení práva občanů na zaměstnání, sledování trhu práce, poskytování podpory v nezaměstnanosti, poskytování poradenských a informačních služeb na trhu práce a další činnosti.¹⁰ Jelikož se situace na trhu práce neustále mění, je výčet činností uvedených v zákoně o zaměstnanosti pouze demonstrativní a je počítáno s možností jejich doplnění.

Mezi nejdůležitější instituce státní správy v oblasti státní politiky zaměstnanosti patří Ministerstvo práce a sociálních věcí a Úřad práce.¹¹ V této kapitole se pokusím alespoň ve stručnosti vystihnout působnost těchto dvou významných subjektů v oblasti zaměstnanosti. Tento náhled současně představuje další krok k naplnění cíle práce, tedy definování termínů souvisejících s tématem práce.

2.1. Ministerstvo práce a sociálních věcí

Činnost MPSV je vymezena zákonem č.435/2004 Sb. o zaměstnanosti. Ministerstvo řídí a kontroluje výkon státní správy a dodržování zákonnosti při zabezpečování státní politiky zaměstnanosti.¹²

Ministerstvo práce a sociálních věcí sleduje a vyhodnocuje situaci na trhu práce, na kterou reaguje vytvářením různých koncepcí a opatřeními. Zaujímá stanoviska k návrhům ostatních orgánů státní správy v oblasti zaměstnanosti, spolupracuje též s orgány dalších členských států Evropské unie. Vede evidenci agentur práce, které aktuálně mají povolení ke zprostředkování zaměstnání. Veřejně přístupný seznam těchto agentur práce je možné shlédnout také na internetu. MPSV vykonává celou řadu dalších činností, které není třeba všechny jmenovat. Pro potřebu mé práce jsem však

⁹ § 1 zákona č.435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů.

¹⁰ § 2 zákona č.435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů.

¹¹ § 2 zákona č.435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů.

¹² § 6 zákona č.435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů.

ještě vybrala další úkol, kterým je vedení centrální evidence zprostředkovatelů zaměstnání (agentury práce) a kontrola jejich činnosti.¹³ Chtěla bych zde upozornit zejména na to, že MPSV dříve také vydávalo povolení ke zprostředkování zaměstnání. Od 01.04.2011 došlo však ke změně a tuto činnost již vykonává generální ředitelství Úřadu práce České republiky.

2.2. Úřad práce

Jedná se o správní úřad, jehož nadřízeným orgánem je Ministerstvo práce a sociálních věcí. Správní členění a úkoly Úřadu práce jsou vymezeny v zákoně č.73/2011 Sb. o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů. Úřad práce plní dle tohoto zákona úkoly v oblastech zaměstnanosti, ochrany zaměstnanců při platební neschopnosti zaměstnavatele a státní sociální podpory.¹⁴ Tyto činnosti jsou pak dále specifikovány v zákoně o zaměstnanosti.

Dnes je Úřad práce členěn na generální ředitelství, které řídí krajské pobočky a ty se dále dělí na kontaktní pracoviště. K této změně došlo předminulý rok, v dubnu roku 2011, kdy se sjednotily okresní úřady práce pod centrální Úřad práce České republiky.

Generální ředitelství Úřadu práce přímo spolupracuje s MPSV a dalšími správními úřady, čímž působí jako jakýsi prostředník mezi ministerstvem a krajskými pobočkami. Ministerstvu zajišťuje například zpracování podkladů k programům v oblasti státní politiky zaměstnanosti nebo vytváří opatření k situaci na trhu práce. Spolupracuje také se zahraničními institucemi při plnění úkolů stanovených předpisy Evropské unie a provádí kontrolní činnost. Dále bych chtěla zmínit, činnost podstatnou pro moji práci, a to udělování a odnímání povolení ke zprostředkování zaměstnání.¹⁵

Krajské pobočky Úřadu práce sledují a vyhodnocují situaci na trhu práce především pak na svém obvodním území, vedou evidenci volných pracovních míst a evidenci uchazečů o zaměstnání. Dále poskytují poradenské a informační služby. Spolupracují s dalšími orgány státní správy a také se zaměstnavateli o umístění zájemců o zaměstnání. Prostřednictvím kontaktních pracovišť pomáhají uchazečům o zaměstnání zprostředkovat vhodné zaměstnání. Od 01.01.2012 mohou tyto jedince zařadit i do programu tzv. sdíleného zprostředkování zaměstnání, v němž Úřad práce spolupracuje

¹³ § 6 zákona č.435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů.

¹⁴ § 4 zákona č.73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

¹⁵ § 8 zákona č.435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů.

se soukromými agenturami práce. Těto činnosti se pak budu podrobněji věnovat v kapitole 3 v souvislosti s aktivní politikou zaměstnanosti.

3. Aktivní a pasivní politika zaměstnanosti

Politika zaměstnanosti jako oblast sociální politiky státu je uplatňována ve dvou formách: aktivní a pasivní. Co si můžeme pod těmito pojmy představit? Odpověď na tuto otázku by měla dát tato kapitola.

3.1. Aktivní politika zaměstnanosti

Souhrn opatření, která směřují k dosažení vysoké úrovně produktivní zaměstnanosti, můžeme pojmenovat aktivní politika zaměstnanosti. Jinými slovy řečeno, tato politika má umožnit nezaměstnaným návrat na trh práce. Zabezpečují ji nejen státní instituce jako Ministerstvo práce a sociálních věcí a Úřad práce, ale i další subjekty.

V zákoně o zaměstnanosti v §104 jsou vyjmenovány nástroje, jimiž je tato politika realizována. Jsou jimi zejména:¹⁶

- rekvalifikace,
- investiční pobídky,
- veřejně prospěšné práce,
- společensky účelná pracovní místa,
- překlenovací příspěvek,
- příspěvek na zapracování,
- příspěvek při přechodu na nový podnikatelský program.

Za součást aktivní politiky zaměstnanosti jsou podle tohoto zákona dále považovány zejména tato opatření:¹⁷

- poradenství zabezpečovaná krajskými pobočkami Úřadu práce,
- podpora zaměstnávání osob se zdravotním postižením,
- sdílené zprostředkování zaměstnání,
- cílené programy k řešení zaměstnanosti.

Úřad práce neustále ověřuje a vytváří nové nástroje a opatření aktivní politiky zaměstnanosti v souladu s potřebami trhu práce, proto může být uvedený výčet nástrojů doplňován.¹⁸ Vzhledem k naplnění cíle práce je zbytečné, abych jednotlivé nástroje podrobně charakterizovala. Klíčovým pojmem, který souvisí s agenturním

¹⁶ § 104 zákona č.435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů.

¹⁷ Zákon č.435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů.

¹⁸ § 105 zákona č.435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů.

zaměstnáváním a ráda bych se o něm blíže zmínila, je nově vzniklé opatření aktivní politiky zaměstnanosti, tzv. sdílené zprostředkování zaměstnání.

3.1.1. Sdílené zprostředkování zaměstnání

Zákon o zaměstnanosti prošel již mnoha novelizacemi. Jedna z posledních, týkající se také oblasti agenturního zaměstnávání, je platná od 01.01.2012. Jde zejména o rozšíření spolupráce agentur práce s krajskými pobočkami Úřadu práce, konkrétně pak se jedná o zavedení programu sdíleného zprostředkování zaměstnání. Cílem je zefektivnit zprostředkování zaměstnání a umožnit uchazečům o zaměstnání využít jeho různé formy.¹⁹ Chtěla jsem se přesvědčit, zda tato novinka již funguje v praxi, proto jsem navštívila kontaktní pracoviště Úřadu práce v místě mého bydliště. Zde jsem od vedoucí referátu zprostředkování a poradenství obdržela informaci, že tuto činnost místní úřad práce prozatím nevykonává. Jako jeden z hlavních důvodů tento zaměstnanec uvedl, že nejsou doposud doladěny některé podmínky spolupráce státních institucí s pracovními agenturami při umísťování nezaměstnaných.

Sdílené zprostředkování zaměstnání znamená přenesení zprostředkování zaměstnání vybraným uchazečům z Úřadu práce na agenturu práce. Jak by měla v praxi probíhat spolupráce nezaměstnaných, státu a soukromých agentur stanovilo ministerstvo práce a sociálních věcí. Agentura práce, která bude tuto činnost vykonávat, se bude vybírat prostřednictvím výběrových řízení na úrovni regionálních poboček úřadů.²⁰ Kritéria pro posuzování vhodnosti agentury nejsou však, podle mých informací, doposud známá. Výběr uchazečů o zaměstnání by se pak měl odvíjet dle situace na trhu práce. Do sdíleného zprostředkování by měli být úřadem práce zařazováni především ti jedinci, kteří jsou v evidenci déle než pět měsíců. Jedná se zejména o skupiny obtížně umísitelných osob na trhu práce, které se zároveň neúčastní jiného programu aktivní politiky zaměstnanosti. Za ohrožené skupiny jsou označovány například zdravotně postižení, lidé nad 50 let, čerství absolventi škol nebo lidé bez kvalifikace.²¹ Tyto uchazeči o zaměstnání mohou být krajskou pobočkou Úřadu práce, a to po jejich předchozím písemném souhlasu, zařazeni do tohoto programu, na základě tzv. individuálního akčního plánu. Jedná se o dokument, který vypracovává krajská pobočka Úřadu práce spolu s uchazečem o zaměstnání, který je veden v evidenci nepřetržitě déle

¹⁹ Důvodová zpráva k zákonu č.367/2011 Sb., kterým se mění zákon č.435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony (Sněmovní tisk).

²⁰ Novotný, Vlková 2012, MF DNES.

²¹ Bičáková 2011, roč. 59, č. 10, s. 34-35.

než pět měsíců. Obsahem individuálního akčního plánu je zejména stanovení postupu a časového harmonogramu plnění jednotlivých opatření ke zvýšení možnosti uplatnění uchazeče o zaměstnání na trhu práce.²² Je třeba však zmínit, že uchazeč o zaměstnání převedený na agenturu práce, bude i nadále veden v evidenci krajské pobočky Úřadu práce a bude mít nárok na podporu v nezaměstnanosti.

Za každého uchazeče o zaměstnání, kterého pracovní agentura převezme, získá příspěvek 5 000,- Kč. Pokud jej agentura umístí do pracovního poměru na dobu neurčitou, obdrží odměnu 1 250,- Kč. Příplatek 500,- Kč pak dostane za jeho setrvání v pracovním poměru po dobu alespoň půl roku.²³ Vyplácení těchto odměn a příspěvků má sloužit k motivování agentur práce ke stabilnímu umístění uchazeče o zaměstnání a také ke zvýšení jejich příjmů.²⁴ Myslím si, že toto by mohlo agentury alespoň trochu namotivovat. Nechápu však, proč ministerstvo stanovilo další podmínku pro vyplácení výše uvedených příspěvků. A to, že odměnu 5 000,- Kč v celé výši dostane agentura pouze v případě, že umístí alespoň šedesát procent z přiřazených uchazečů na dobu neurčitou. Pokud tuto podmínku nesplní, bude se příslušná odměna krátit. Podle mého názoru se výše uvedená motivace pro agentury mine účinkem. Protože umístit dlouhodobě nezaměstnané na dobu neurčitou, je ve většině případů nereálné.

Dohoda o sdíleném zprostředkování zaměstnání uzavřená mezi Úřadem práce a agenturou práce je písemná a musí obsahovat tyto náležitosti:²⁵

- identifikační údaje účastníků dohody,
- počet uchazečů o zaměstnání, kterým agentura zprostředkuje zaměstnání,
- dobu, po kterou bude agentura zprostředkovávat zaměstnání uchazečům o zaměstnání (ne však déle, jak 6 měsíců),
- závazek agentury práce informovat krajskou pobočku Úřadu práce o průběhu zprostředkování zaměstnání,
- způsob kontroly činnosti o zprostředkování zaměstnání krajskou pobočkou Úřadu práce,
- vymezení druhu, výše, termínu a způsobu poskytnutí příspěvku,
- ujednání o vypovězení dané dohody.

²² Bičáková 2012, roč. 60, č. 6, s. 38.

²³ § 119a zákona č.435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů.

²⁴ Důvodová zpráva k zákonu č.367/2011 Sb., kterým se mění zákon č.435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony (Sněmovní tisk).

²⁵ § 119a zákona č.435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů.

Samostatnou přílohou dohody musí být také jmenný seznam uchazečů o zaměstnání, kterým je agentura povinna zprostředkovávat zaměstnání.

Domnívám se, že tato změna je efektivním opatřením v oblasti aktivní politiky zaměstnanosti. Stát by měl ušetřit na vyplácení podpor a sociálních dávek. Pozitivum dále spatřuji hlavně ve spolupráci agentur práce s Úřady práce. Díky této změně získají úřady práce více času pro práci s uchazeči, kteří tuto péči opravdu potřebují. Může pomoci i osobám tzv. obtížně umístitelných uchazečů, kterým mohou agentury práce najít rychleji vhodné zaměstnání. Úřady práce budou mít tak více prostoru pro individuální péči s konkrétními uchazeči o zaměstnání. Myslím si, že tato změna je však také doprovázena řadou pravidel se spoustou rizik. Jako jsou například spolupráce s dlouhodobě nezaměstnanými jedinci a jejich umísťování na dobu neurčitou. Nebo prozatím chybějící informace o volbě agentur, které by měli spolupracovat s úřady práce. Je však třeba říci, že pouze zavedení této změny do praxe ukáže, zda byla opravdu efektivní a dosáhla stanovených cílů.

3.2. Pasivní politika zaměstnanosti

Stávající zákon o zaměstnanosti s tímto pojmem nepracuje, můžeme jej nalézt ve vyhláškách ministerstva financí o státním rozpočtu. Pasivní politika zaměstnanosti představuje poskytování hmotného zabezpečení nezaměstnaným v podobě podpory, dále podporu při rekvalifikaci a oblast zprostředkování zaměstnání (a to Úřadem práce nebo agenturou práce). Domnívám se, že bych se měla podrobněji zabývat zejména činnostmi zprostředkování zaměstnání agenturami práce, kterou považuji za důležitou pro účel práce. Této činnosti se proto budu podrobněji věnovat v další kapitole.

Trendem vládní politiky posledních let je snižování výdajů státního rozpočtu. V oblasti pasivní politiky nezaměstnanosti vznikla také řada úsporných opatření, která mají tomuto problému pomoci. Jedná se především o snižování výdajů na podporu v nezaměstnanosti, jejíž pobírání bylo často zneužíváno. Ale i oblast agenturního zaměstnávání se neobešla beze změn. Dostávám se tak k další významné kapitole, ve které se zaměřím především na problematiku agentur práce.

4. Agentura práce

Na úvod této části práce bych chtěla nejprve upozornit na to, že je třeba si uvědomit, jakým jsou agentury práce obsáhlým tématem. Není tedy možné, abych se zde plně věnovala celé jejich problematice. Úkolem této kapitoly bude poskytnout především ty informace, které jsou důležité pro všechny fyzické nebo právnické osoby, jež by si chtěly založit agenturu práce. Věnuji se zde zejména podmínkám týkajících se udělování nebo odnímání povolení ke zprostředkování zaměstnání, což považuji za další důležitý krok vedoucí k naplnění jednoho z cílů této práce. Pokud chci připravit podklady pro vzdělávací zařízení, které by se chtělo rozšířit o agenturu práce a to především díky nově vzniklému programu sdíleného zprostředkování zaměstnání, je na místě připomenout i některé významnější legislativní změny posledních dvou let. Tyto změny totiž přinesly agenturám několik nových povinností.

4.1. Významné legislativní změny v agenturním zaměstnávání

Velký obrat pro agentury práce nastal 1. října 2004, kdy nabyl účinnosti nový zákon o zaměstnanosti, a to zákon č.435/2004 Sb. Tímto zákonem byly vůbec poprvé upraveny podmínky o zprostředkování zaměstnání agenturami práce. Pojem agentury práce se před účinností zákona č.435/2004 Sb. takřka nepoužíval, v praxi se subjekty dočasně přidělující své zaměstnance k jiným zaměstnavatelům zpravidla označovaly jako pracovní agentury.²⁶

Další roky zaznamenaly pouze nepatrné změny v oblasti agenturního zaměstnávání. Podle mého názoru, ty podstatné, přišly v roce 2011. Novela zákona o zaměstnanosti přinesla agenturám další povinnosti. Mezi ty nejdůležitější patří:²⁷

- zavedení povinného pojištění agentur práce,
- potřebné souhlasné stanovisko ministerstva vnitra pro povolení ke zprostředkování práce,
- nutnost doložení dokladů o splnění podmínek podle zákona o zaměstnanosti v případě změny osoby odpovědného zástupce u právnické osoby,
- zpřísnění podmínky pro vydání nového povolení ke zprostředkování zaměstnání,

²⁶ Tošovský 2011, s. 16.

²⁷ Bičáková 2010, roč. 58, č. 11, s. 43-46.

- nově je stanoven den, ke kterému je agentura práce povinna ukončit zprostředkovatelskou činnost.

Cílem výše uvedených změn bylo zpřísnit podmínky povolování a odejímání povolení ke zprostředkování zaměstnání a snížit tak výdaje státního rozpočtu.²⁸ Podrobněji se těmto změnám budu věnovat na následujících stránkách.

Další změny, ke kterým v tomto roce došlo, záměrně neuvádím. Chtěla jsem uvést pouze ty, které přímo souvisí s podmínkami vzniku a udělení povolení k výkonu zprostředkovatelské činnosti. To znamená, že významně ovlivňují cíl této práce, tj. přípravu podkladů pro rozšíření činnosti vzdělávacího zařízení o agenturu práce.

Rok 2012 zaznamenal také určité změny. Chtěla bych jmenovat pouze jednu z nich, a to zavedení programu sdíleného zprostředkování zaměstnání, o kterém jsem se již zmínila v souvislosti s aktivní politikou zaměstnanosti.

4.2. Vymezení pojmu agentura práce

S pojmem "agentura práce" se setkáváme teprve od 1. října 2004, jak jsem uvedla již výše. Dnes je definována §14 odst. 3 písm. b) zákona o zaměstnanosti a §2 odst. 5 zákoníku práce. Když dáme tyto dvě definice dohromady, můžeme agenturu práce definovat jako: "Zaměstnavatele (fyzické či právnické osoby), který na základě povolení podle zákona o zaměstnanosti zprostředkovává zaměstnání za podmínek stanovených zákoníkem práce, a je nezávislý na veřejných orgánech."²⁹

Agentury práce jsou tedy speciálním zaměstnavatelem, který musí mít svoji činnost povolenou ministerstvem práce a sociálních věcí. Jedná se o jakoukoliv fyzickou nebo právnickou osobu, která poskytuje jednu nebo více z těchto činností: vyhledávání pracovních míst pro uchazeče, dočasné zaměstnávání, přímé zprostředkování zaměstnání nebo informační a poradenské služby.³⁰ Agentury vykonávají svou činnost jako výdělečnou, nemohou však účtovat poplatky za zprostředkování fyzickým osobám.

4.3. Zprostředkování zaměstnání agenturou práce

Zprostředkování práce patří mezi jedny z nejhlavnějších a nejrozsáhlejších činností, kterými se agentury práce zabývají. Nabízí se otázka, co si představit pod

²⁸ Bičáková 2010, roč. 58, č. 11, s. 43.

²⁹ Tošovský 2011, s. 32.

³⁰ Tošovský 2011, s. 27.

tímto pojmem? Jde o vyhledání zaměstnání pro fyzickou osobu, které odpovídá jeho schopnostem, dovednostem, ale i vzdělání a praxi. Důležitá je ovšem samotná aktivita osob, hledajících vhodné zaměstnání. Za zprostředkování můžeme také považovat vyhledávání zaměstnanců pro konkrétní zaměstnavatele na stávající nebo nové pracovní pozice. Podle zákona o zaměstnanosti se zprostředkováním zaměstnání také rozumí: “Zaměstnávání fyzických osob za účelem výkonu jejich práce pro uživatele, kterým se rozumí jiná právnická nebo fyzická osoba, která práci přiděluje a dohlíží na její provedení.“³¹ Tento způsob zprostředkovatelské činnosti mohou provádět pouze agentury práce. Součástí zprostředkování zaměstnání je také poradenská a informační činnost. Poradenství bývá poskytováno jak fyzickým osobám (např. při posuzování možností o volbě povolání, doporučování vhodného zaměstnání nebo o možnostech rekvalifikace), tak zaměstnavatelům (např. výběr vhodného kandidáta podle kvalifikačních a odborných předpokladů). Informační služba spočívá zejména v informování o pracovních příležitostech.³²

4.3.1. Udělení povolení ke zprostředkování zaměstnání

Pro vykonávání zprostředkovatelské činnosti je nutné povolení Ministerstva práce a sociálních věcí, konkrétně generálního ředitelství Úřadu práce. Tato instituce nejenže vydává tato povolení, ale vede také seznam agentur práce. Agentura může podat písemnou žádost jako fyzická nebo právnická osoba a to buď přímo generálnímu ředitelství Úřadu práce, nebo na jakékoli kontaktní pracoviště. Žádost o povolení zprostředkování (viz příloha č.1) musí obsahovat:³³

- identifikační údaje fyzické nebo právnické osoby, u právnické osoby doloženo výpisem z obchodního rejstříku, popř. jiného veřejného orgánu,
- právnická osoba uvede předmět podnikání, povinností fyzické osoby je uvést mimo předmět podnikání i místo podnikání,
- formu zprostředkování, pro kterou je povolení žádáno,
- druhy prací, pro které je povolení ke zprostředkování zaměstnání žádáno,
- identifikační údaje odpovědného zástupce právnické osoby, pokud je stanovený.

³¹ § 14 zákona č.435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů.

³² Tošovský 2011, s. 27.

³³ § 61 zákona č.435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů.

Dříve bylo nutné uvádět ještě územní obvod, ve kterém bude zprostředkování prováděno, na základě nových legislativních změn byl však tento požadavek zrušen pro svoji nadbytečnost.³⁴ K žádosti se dále musí přiložit:³⁵

- potvrzení o bezúhonnosti fyzické osoby nebo odpovědného zástupce právnické osoby,
- doklad o odborné způsobilosti výše uvedených osob,
- adresy pracovišť, která budou zprostředkování provádět,
- právnické osoby musí navíc doložit prohlášení odpovědného zástupce, že souhlasí s ustanovením do funkce.

Tyto doklady musí být dodány v ověřeném opise nebo v ověřené kopii. Je také důležité připomenout, že za povolení ke zprostředkování se vybírá správní poplatek. K zaplacení tohoto poplatku vyzve Úřad práce písemně žadatele až za předpokladu vydání souhlasného stanoviska Ministerstva vnitra (viz níže). V současnosti činí správní poplatek 5 000,- Kč za povolení zprostředkování zaměstnání na území České republiky, 10 000,- Kč pak za povolení ke zprostředkování zaměstnání cizinců a do zahraničí. Tento správní poplatek se může zaplatit buď přímo na účet Úřadu práce České republiky. U poplatku ve výši 5 000,- Kč je možná úhrada formou kolkové známky.³⁶

Podmínky a další náležitosti důležité k povolení jsou vymezeny v §60 zákona o zaměstnanosti. Tyto podmínky jsou shodné, jak pro fyzickou osobu, tak pro právnickou osobu. Jedinou výjimkou je, že fyzická osoba musí splňovat sama předpoklady k udělení povolení, zatímco právnická osoba musí určit odpovědného zástupce, který by měl stanovené podmínky naplnit. Jde o tyto údaje:³⁷

- věk nejméně 18 let,
- způsobilost k právním úkonům,
- bezúhonnost - za bezúhonné se považují fyzická osoba a právnická osoba, které nebyly pravomocně odsouzeny pro úmyslný trestný čin nebo pro trestný čin proti majetku.³⁸ Dokladem o bezúhonnosti je výpis z Rejstříku trestů, který nesmí být starší než tři měsíce.
- bydliště na území České republiky,

³⁴ Bičáková 2011, roč. 59, č. 1, s. 4.

³⁵ Tošovský 2011, s. 36.

³⁶ Zákon č.634/2004 Sb., o správních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů.

³⁷ § 60 zákona č.435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů.

³⁸ § 60 zákona č.435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů.

- odborná způsobilost - fyzická osoba nebo odpovědný zástupce právnické osoby musí mít dosažený určitý stupeň vzdělání a vykonanou odbornou praxi v oblasti zprostředkování zaměstnání nebo v oboru, pro který má být zprostředkování povoleno (viz příloha č.2). A to následovně:
 - při ukončeném vysokoškolském vzdělání nejméně dvouletou odbornou praxi v oboru zprostředkování zaměstnání,
 - při dokončeném středním vzdělání s maturitou nebo vyšším odborném vzdělání nejméně pětiletá praxe v oboru.

V případě, že nastanou po podání žádosti u žadatele nějaké změny, je povinen je oznámit nejpozději do jednoho měsíce ministerstvu práce a sociálních věcí.³⁹

Domnívám se, že uvedené podmínky jsou dostatečně přísné. Zabraňují povolování žádostí o zprostředkování těm žadatelům, kteří o práci v tomto oboru nic nevědí. Zejména požadavek délky praxe se mi zdá dostatečně dlouhý a přísný. Pro fyzickou osobu může tato praxe představovat například činnost přímo v agentuře práce, kde získává mnoho zkušeností z oblasti zprostředkování. Problém pro takovou osobu však může nastat ve chvíli, kdy si chce založit vlastní firmu stejného zaměření. V mnoha oborech jsou totiž součástí smlouvy se zaměstnancem tzv. konkurenční doložky. Pomocí nichž se snaží zaměstnavatel chránit své know-how před jeho zneužitím ze strany potencionální konkurence. Myslím, že ani v agenturách práce to není výjimkou. Zaměstnanec pro ni totiž znamená také určité riziko konkurence. Získá zde potřebné znalosti, požadovanou praxi a samozřejmě i kontakty. Některé firmy to v praxi proto dělají tak, že se snaží pečovat o své zaměstnance, aby neměli potřebu utíkat ke konkurenci. Předpokládám, že u agentur práce to funguje obdobně. Vše je však otázkou morálky.

Po splnění výše uvedených základních podmínek může být požadované povolení ke zprostředkování vydáno. Ještě je však třeba upozornit na to, že je nutné souhlasné stanovisko Ministerstva vnitra. Po posouzení stanovených kritérií (jedná se především o posuzování žadatele z hlediska veřejného pořádku a bezpečnosti) může tento orgán doporučit nebo nedoporučit udělení žádosti.⁴⁰ Toto stanovisko by mělo být vydáno generálnímu ředitelství Úřadu práce do 15 pracovních dnů ode dne obdržení žádosti. Celková lhůta pro rozhodnutí o žádosti trvá zpravidla šest až deset týdnů, záleží na

³⁹ Tošovský 2011, s. 37.

⁴⁰ Tošovský 2011, s. 35.

složitosti případu. Povolení ke zprostředkování zaměstnání se vydává nejvýše na dobu tří let, je možné jej však vydávat opakovaně.⁴¹

Podle mého názoru je celý proces potřebný k povolení zprostředkování zaměstnání zdlouhavý a administrativně náročný. Je však třeba podotknout, že právě díky tomu, se může předejít různým nezákonným praktikám, které mohou vzniknout. Samotné získání povolení nepředstavuje však ve skutečnosti pro nikoho velký problém.

4.3.2. Zánik povolení

V zákoně o zaměstnanosti jsou upraveny i důvody zániku povolení. K zániku dochází v těchto případech:⁴²

- smrtí fyzické osoby nebo zánikem právnické osoby,
- uplynutím doby, na kterou bylo vydáno,
- rozhodnutím generálního ředitelství Úřadu práce o odejmutí povolení.

Odejmutí povolení agentuře práce může generální ředitelství Úřadu práce na základě rozhodnutí, jestliže:

- přestane splňovat podmínky pro vydání povolení, uvedené v §60 zákona o zaměstnanosti,
- zprostředkovává zaměstnání v rozporu s podmínkami pro zprostředkování stanovenými v zákoně o zaměstnanosti nebo v rozporu s vydaným povolením nebo s dobrými mravy,
- poruší povinnosti, které jsou uvedeny v §308 a §309 zákoníku práce,
- není opakovaně agenturou práce splněna oznamovací povinnost uložená v §59 zákona o zaměstnanosti,
- o to agentura práce požádá.

Pokud dojde k odebrání povolení, může agentura práce požádat o nové. V tomto případě došlo ke změně, která zpřísnila podmínky pro vydání nového povolení a stanovila dobu tří let pro žádost o vydání nového povolení.

4.3.3. Pojištění agentur práce

Novelizace zákona o zaměstnanosti přinesla agenturám práce nejen “vítané” změny, ale i změny méně populární. Jednou z takových změn je zavedení povinného

⁴¹ § 62 zákona č.435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů.

⁴² § 63 zákona č.435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů.

pojištění agentur práce proti úpadku. Důvodem jeho vzniku je posílení právní jistoty zaměstnanců agentur práce a dalších osob, pro které zaměstnání zprostředkovává.⁴³

Pojištění musí mít sjednané ty agentury práce, které zaměstnávají osoby, jež dočasně přidělují za účelem výkonu jejich práce jiným uživatelům. I když nemá agentura práce v době vydání povolení ke zprostředkování žádného zaměstnance dočasně přiděleného, musí mít i přesto pojištění uzavřené. Jeho výše musí být sjednána na trojnásobek průměrného měsíčního čistého výdělku všech dočasně “právě“ nebo “do budoucna“ přidělených zaměstnanců k uživateli. Agentury práce musí nejpozději do dvou měsíců ode dne nabytí právní moci rozhodnutí o povolení doložit generálnímu ředitelství Úřadu práce doklad o sjednaném pojištění. Je možné předložit kopii pojistné smlouvy nebo příslib pojistného plnění, a to buď písemně, osobně, elektronicky nebo prostřednictvím datových schránek. V současné době je možné toto pojištění sjednat např. u České pojišťovny a.s., Slavia pojišťovny nebo Uniqua pojišťovny.⁴⁴

Chtěla bych zde ještě upozornit na to, že pokud je agentuře povolení k zprostředkování zaměstnání odebráno z důvodu nesplnění podmínky povinného pojištění, nemusí to vždy znamenat úplné zastavení činnosti agentury. Agentura práce může pokračovat ve své poradenské a informační činnosti nebo může nadále vykonávat činnost vyhledávání zaměstnání fyzickým osobám, pokud má k těmto činnostem vydané příslušné povolení.

4.4. Kontrola agentur práce

Jak jsem uvedla již v úvodu této kapitoly, jsou agentury práce speciálním zaměstnavatelem, který působí na poli zaměstnanosti. Jako každý subjekt působící na trhu práce, mají i agentury práce povinnosti plynoucí z jejího postavení. Kromě zákonných povinností, které vyplývají z její pozice zaměstnavatele, má agentura práce i další povinnosti. Na rozdíl od jiných subjektů musí každoročně oznamovat ministerstvu práce a sociálních věcí některé údaje o svých zaměstnancích. Také uzavření pojištění proti úpadku je pro ni specifickou povinností, o které jsem se zmínila podrobněji již v předchozí podkapitole. Vzhledem ke složité povaze povinností, které agentury práce jako zaměstnavatelé mají, není možné, abych se jimi podrobněji zabývala.

⁴³ Změny v agenturním zaměstnávání od 1. ledna 2011 dostupné z <http://www.mpsv.cz/cs/10041> [cit.1.10.2012]

⁴⁴ Nejčastěji kladené dotazy k problematice pojištění agentur práce dostupné z http://portal.mpsv.cz/sz/zamest/zpr_prace/pojisteni_agentury_prace [cit.1.10.2012]

Hlavní důvod, proč bych v této podkapitole pouze ráda nastínila některé specifické kontroly agentur práce prováděné orgány veřejné správy, je cíl této práce. Vzdělávací zařízení, pro které zpracovávám podklady důležité k jejímu rozšíření o agenturu práce, chce prozatím působit pouze v programu sdíleného zprostředkování zaměstnání ve svém regionu. Není proto nutné, se v této práci zabývat problematikou kontrol agentur práce v plném rozsahu.

Agentury práce mají mnoho povinností. Podle povahy těchto povinností jsou agentury práce podrobovány pravidelným či nepravidelným kontrolám různých státních institucí. Kontrolní činnost v oblasti zaměstnanosti provádějí dle §125 zákona o zaměstnanosti generální ředitelství Úřadu práce a krajské pobočky Úřadu práce, ministerstva a celní úřady. Krajské pobočky úřadu práce kontrolují u agentur práce především dodržování pracovněprávních předpisů, a to zejména při zprostředkování zaměstnání a při rekvalifikaci. Zjišťují, zda kontrolované agentury mají platná povolení k výkonu určité činnosti nebo zda mají uzavřené řádné dohody se svými klienty.⁴⁵ Ministerstvo práce a sociálních věcí, ve spolupráci s ministerstvem vnitra mají klíčové kompetence v udělování nebo odnímání povolení ke zprostředkování zaměstnání. Provádějí proto zejména kontrolu schvalování a odnímání povolení ke zprostředkování zaměstnání, o které jsem podrobněji psala již výše. Celní úřady kontrolují, zda je zaměstnávání cizinců v souladu s jejich pracovním povolením. Orgány inspekce práce, okresní správa sociálního zabezpečení a zdravotní pojišťovny jsou dalšími institucemi, které působí při kontrole agentur práce.

⁴⁵ Tošovský 2011, s. 123.

5. Vzdělávací zařízení FAKTA s.r.o.

Vzdělávací zařízení Fakta je česká společnost, která působí v oblasti vzdělávání již od roku 1997. Je řádným členem Asociace institucí vzdělávání dospělých České republiky. Je také akreditovanou vzdělávací institucí MŠMT ČR a má i akreditované vzdělávací programy MPSV ČR a MV ČR pro vzdělávání veřejné správy a zaměstnanců úřadů v sociální oblasti. Zabývá se dalším vzděláváním především řídicích pracovníků škol a školských zařízení a pracovníků orgánů sociálně právní ochrany. Současně se věnuje i oblasti trhu práce. Zařízení zaměstnává celkem pět stálých pracovníků. Jelikož vzdělávání probíhá po celé České republice, spolupracuje tato instituce také s celou řadou odborných lektorů pro nejrůznější oblasti vzdělávání. Doplňkovou činností organizace je také vydavatelství odborné literatury.⁴⁶

Ve svých počátcích zrealizovalo středisko nejprve řadu tzv. motivačních kurzů pro nezaměstnané jako pomoc pro návrat na trh práce. Aktivity organizace se postupně rozšířily, klientelu netvořili pouze nezaměstnaní, ale všichni, kteří měli zájem o další vzdělávání. V roce 2000 - 2002 byl například úspěšně zrealizován projekt "Rekvalifikací k získání zaměstnání v sociální sféře", v rámci kterého pomohlo vzdělávací zařízení vytvořit nová pracovní místa a zaměstnalo 74 absolventů těchto rekvalifikačních kurzů. Od roku 2005 byly realizovány projekty z operačních programů rozvoj lidských zdrojů a vzdělávání pro konkurenceschopnost.

V současné době jsou uskutečňovány nejen projekty z operačních programů, ale organizace má vytvořeno i několik akreditovaných vzdělávacích rekvalifikačních programů a to pro obor: Pečovatel - pečovatelka, Sociální pečovatel, Pomocný vychovatel, Administrativní pracovník a Asistent pedagoga. Těchto kurzů bylo zrealizováno přibližně 50. Absolventi získávají osvědčení s celostátní platností.

5.1. Krok za krokem k rozšíření činnosti

V úvodu této kapitoly jsem se snažila alespoň ve stručnosti seznámit s činností vzdělávacího zařízení, které by se chtělo rozšířit o agenturu práce. Bude tak možné si konkrétněji představit stávající situaci organizace a pochopit tak další obsah. Rozšíření činnosti organizace je majitelkami plánováno zejména kvůli zaváděné novince na trhu práce, nazývané sdílené zprostředkování zaměstnání, o které jsem se zmínila již ve třetí kapitole. Následně popíši konkrétní kroky, které by vzdělávací zařízení Fakta mělo

⁴⁶ O vzdělávacím zařízení dostupné z <http://www.fakta.cz> [cit.15.10.2012]

z mého pohledu udělat, pokud by se chtělo rozšířit o agenturu práce. Dochází zde tak k naplnění hlavního cíle práce - vytvoření podkladů pro rozšíření činnosti vzdělávacího zařízení o agenturu práce.

Vzhledem k tomu, že v době, kdy vzniká tato diplomová práce, není spousta věcí, týkající se této problematiky zcela jasně určená, bude nutné si ještě před realizací zejména legislativních kroků, prověřit jejich aktuálnost. První tři kroky vyplývají z teorie, o které jsem psala v předešlé kapitole. Jedná se především o shrnutí legislativního rámce. V dalších bodech jsem popsala, co všechno je ještě důležité promyslet a naplánovat za účelem rozšíření z hlediska personálního, materiálního a ekonomického zajištění.

5.1.1. Založení agentury práce

Prvním krokem, který by vzdělávací zařízení Fakta mělo jako právnická osoba udělat, je najít odpovědného zástupce, který by splňoval zákonem stanovené podmínky pro udělení povolení ke zprostředkování, viz výše. Pokud chce totiž zařízení působit v tomto oboru, musí mít o něm určité povědomí, což by tento odpovědný zástupce měl splňovat. Stát si tak zajišťuje odbornost žadatele o akreditaci. Poté by měla být podána písemná žádost a to na formuláři, který je veřejně přístupný na stránkách Úřadu práce (viz příloha č.1). Vyplněný formulář žádosti pak podat na podatelnu Úřadu práce České republiky nebo na jakékoli kontaktní pracoviště. K písemné žádosti pak nezapomenout přiložit ověřené kopie dokladů o odborné způsobilosti odpovědného zástupce včetně žádosti o uznání této způsobilosti (viz příloha č.2) a samozřejmě výpis z rejstříku trestů ne starší tři měsíce. Dále je třeba přiložit adresy pracovišť, která budou zprostředkování provádět a souhlas odpovědného zástupce s ustanovením do funkce. Pokud bude ve lhůtě 15 pracovních dnů vydáno souhlasné stanovisko Ministerstva vnitra, vyzve Úřad práce písemně žadatele k zaplacení správního poplatku. Po jehož úhradě vydává Úřad práce rozhodnutí o udělení povolení ke zprostředkování.

5.1.2. Uzavření pojištění proti úpadku agentury práce

Dalším krokem je uzavření zákonného pojištění proti úpadku. V současné době je možné toto pojištění sjednat např. u České pojišťovny a.s., Slavia pojišťovny nebo Uniqua pojišťovny.⁴⁷

⁴⁷ Nejčastěji kladené dotazy k problematice pojištění agentur práce dostupné z http://portal.mpsv.cz/sz/zamest/zpr_prace/pojisteni_agentury_prace [cit.1.10.2012]

5.1.3. Účast na výběrovém řízení agentur

Aby mohla agentura práce provádět činnost sdíleného zprostředkování zaměstnání, musí být mimo jiné vybrána ve výběrovém řízení. Podmínky výběrových řízení jsem se pokoušela zjistit na kontaktním pracovišti Úřadu práce v místě mého bydliště v listopadu 2012, ale v této době zde nebyly bohužel ještě známy. Jedinou informací, kterou se mi podařilo ohledně výběru agentury zjistit je, že by agentura měla působit na úrovni krajů. Měla by mít provozovny v každém okrese. Výběrové řízení by se pak mělo konat na úrovni regionálních poboček úřadů.

5.1.4. Personální zajištění

V případě kladného výběrového řízení bude muset organizace vytvořit nové pracovní místo. Jednou z hlavních náplní nového pracovníka by byla spolupráce s úřadem práce a posléze také práce s přidělenými uchazeči o zaměstnání. Jaké požadavky by měli být kladeny na uchazeče tohoto pracovního místa? Následující přehled odborných znalostí, dovedností a jiných schopností je snahou o co nejúplnější výčet těchto požadavků. Při jeho sestavování jsem se nechala inspirovat některými požadavky, které vyplývají z karty typové pozice referenta zaměstnanosti, tak jak je uvádí Národní soustava povolání.⁴⁸

- **Obecné dovednosti - organizační schopnosti:**
 - organizování spolupráce s podnikatelskou sférou při vytváření pracovních příležitostí a uplatnění nezaměstnaných,
 - organizování schůzek s potencionálními zaměstnavateli,
 - organizování pohovorů nezaměstnaných se zaměstnavateli,
 - zajišťování školících prostor pro konání motivačních a vzdělávacích kurzů pro nezaměstnané,
 - zpracovávání různorodých podkladů a zpráv vyplývajících z práce s nezaměstnanými,
 - realizování kontrolní činnosti nezaměstnaných (kontrola dodržování termínu návštěv v agentuře, popřípadě neúčast na pohovoru s potencionálním zaměstnavatelem, apod.),
 - zajišťování a příprava podkladů pro motivační a vzdělávací kurzy.

⁴⁸ Referent zaměstnanosti - odborný pracovník trhu práce dostupné z http://katalog.nsp.cz/karta_tp.aspx?id_jp=30163&kod_sm1=7 [cit.31.1.2013]

- **Obecné dovednosti - prezentační dovednosti:**
 - zajištění informovanosti vzhledem k zaměstnavatelům,
 - zajištění informovanosti svěřených nezaměstnaných.
- **Obecné dovednosti - komunikační dovednosti:**
 - poskytování poradenských služeb nezaměstnaným ve spolupráci s odbornými poradci (např. psycholog, poradce pro pracovní vztahy a trh práce),
 - spolupráce s pracovníky úřadu práce,
 - komunikace se zaměstnavateli a přiřazenými nezaměstnanými,
 - komunikace s dodavateli dalších služeb (školící prostory, lektoři).
- **Odborné dovednosti:**
 - monitorování situace na trhu práce v příslušném regionu, popř. v ČR,
 - posuzování vhodnosti vzdělávacího nebo motivačního kurzu z hlediska zájmů a předpokladů klienta a jeho budoucího uplatnění,
 - posuzování vhodnosti jednotlivých povolání i celkové profesní orientace z hlediska zájmů a předpokladů klienta včetně zohlednění vývoje trhu práce.
- **Odborné znalosti a kvalifikační požadavky:**

Nejvhodnější přípravou pro pracovníka této pozice je vyšší odborné vzdělání v oboru veřejnosprávní činnost, v oboru sociální politika a sociální práce nebo bakalářský studijní program v oboru sociální politika a sociální práce. Pro výkon této pozice by měli být požadovány teoretické znalosti z těchto oblastí:

 - teoretické znalosti o problematice dospělých (didaktické a psychologické hledisko vzdělávání dospělých, efektivní komunikace s dospělými, apod.), v ideálním případě i odbornou praxi,
 - údaje o volných pracovních místech, jejich vztah ke kvalifikaci uchazeče,
 - metody a postupy individuálního pracovní - profesního poradenství,
 - legislativní pravidla pro zacházení s osobními údaji,
 - znalost pracovní - právní problematiky.
- **Další požadavky:**
 - znalost práce na PC,

- diskrétnost, schopnost řešení problémů,
- týmová spolupráce, aktivní přístup,
- flexibilita, samostatnost, spolehlivost, pečlivost.

5.1.5. Materiální zajištění

I když má vzdělávací zařízení v současnosti svoji kancelář, bude důležité rozšířit jeho prostory. Vhodné prostory jsou dle mého názoru nezbytnou podmínkou pro práci s nezaměstnanými. Prostory by měly být alespoň částečně samostatné. Počet a charakter místností by měl pak vycházet z dalšího zamýšleného obsahu a rozsahu činnosti vzdělávacího zařízení a nově i agentury práce. Za nezbytné minimum považuji následující prostory:

- místnost pro majitelky vzdělávacího zařízení,
- místnost pro organizační a administrativní práci,
- oddělenou místnost pro konzultace s nezaměstnanými,
- větší místnost využívaná pro konání vzdělávacích akcí, popř. motivačních kurzů pro nezaměstnané,
- prostor pro čekání klientů.

Samozřejmě bude také nutné pořídit alespoň základní materiální vybavení (nábytek, technika pro prezentace, běžné kancelářské vybavení).

5.1.6. Ekonomické zajištění

Z náplně činnosti vzdělávacího zařízení Fakta vyplývá, že nemůže být organizací celkově ekonomicky ziskovou. Některé aktivity jsou ekonomicky soběstačné, v celku je však u některých programů počítáno s finančními dotacemi. Rozšířením zařízení o agenturu práce je nutno myslet na celkové zvýšení nákladů provozu střediska. Domnívám se, že by zařízení nemělo z počátku spoléhat na příspěvky od úřadu práce, které jsou spojeny s celou řadou podmínek pro vyplacení, viz uvedeno v podkapitole 3.1.1. Financování činnosti agentury práce bude vhodné zvážit ještě před jejím založením.

5.1.7. Příprava podkladů pro práci s nezaměstnanými

Posledním krokem, který bude muset Fakta zařízení udělat v souvislosti s rozšířením své činnosti o agenturu práce, je vytvořit vzdělávací program pro práci s

nezaměstnanými. Vytvoření tohoto vzdělávacího programu bude představovat naplnění
dílčího cíle této práce. Jednotlivým krokům, které povedou k naplnění tohoto cíle, se
věnuji v dalších kapitolách.

6. Plánování vzdělávacího programu

Dílním cílem této práce je tvorba návrhu plánu vzdělávání pro nezaměstnané, kteří budou předáni agentuře práce v rámci programu sdíleného zprostředkování zaměstnání. Dříve než se pustím do jeho samotné tvorby, je nutné tuto problematiku vymezit teoreticky.

Postupů pro tvorbu vzdělávacího programu existuje několik. V zásadě se však u všech autorů rýsuje podobná posloupnost kroků, které musí být dodrženy, aby byl projekt vzdělávání efektivní. Pro moji práci a pro tvorbu návrhu vzdělávacího programu jsem si vybrala následující strukturu:⁴⁹

- zjištění vzdělávacích potřeb a specifikace osob, kterých se tyto potřeby týkají,
- stanovení programového cíle (konkrétní výstup z programu),
- rozpracování tohoto cíle do konkrétních dílčích cílů,
- určení vhodného učiva, doplnění dalšími realizačními nástroji vzdělavatele (metody, pomůcky, organizační formy, apod.),
- stanovení postupů pro ověření výstupů (ověření, jak bylo dosaženo stanovených cílů, způsob hodnocení).

Jednotlivé kroky výše popsané struktury návrhu plánu vzdělávání budou v následující části práce popsány nejprve teoreticky a v závěrečné kapitole dojde k jejich praktickému zpracování v rámci tvorby vzdělávacího programu pro nezaměstnané.

6.1. Identifikace a analýza vzdělávacích potřeb

Jak již bylo výše uvedeno, identifikace vzdělávacích potřeb je prvním krokem ve struktuře vzdělávacího programu, tedy předchází samotné tvorbě návrhu plánu vzdělávání, který je vyústěním této práce. V souvislosti s naplněním tohoto dílčího cíle je nejprve nutno definovat několik pojmů, které jsou důležitými podklady pro vytváření vzdělávacích programů.

6.1.1. Pojem vzdělávací potřeba, její identifikace a analýza

Palán popisuje tento pojem jako “hypotetický stav (uvědomovaný nebo neuvědomovaný), kdy jedinci chybí znalosti nebo dovednosti, které mají význam pro jeho další existenci, zachování psychických (i fyzických) nebo společenských funkcí.

⁴⁹ Prášilová 2006, s. 32.

Vznikají z tendence jednotlivce dosáhnout rovnováhy mezi svými možnostmi a možným sociálním a pracovním uplatněním.“⁵⁰

Identifikovat vzdělávací potřebu je důležitým krokem při tvorbě účinného vzdělávacího programu. Děje se tak tzv. analýzou vzdělávacích potřeb. V tomto procesu se zjišťuje rozdíl mezi stávajícím a požadovaným stavem výkonnosti vzdělávaných.⁵¹ Identifikaci vzdělávací potřeby je možno provádět za pomoci různých zdrojů, metod a technik.

Pro potřeby této diplomové práce jako zdroj pro analýzu vzdělávacích potřeb použiji údaje o nezaměstnaných, které jsem získala z odborné literatury a dalších dokumentů.

Identifikaci vzdělávacích potřeb nezaměstnaných považuji za velmi složitou záležitost, vzhledem k tomu, že se jedná o velmi specifickou a heterogenní skupinu. Podle Bartoňkové existují dvě základní možnosti pro identifikaci těchto potřeb, a to:⁵²

- kvantitativní sociologický výzkum,
- aplikace kompetenčního přístupu k rozvoji lidských zdrojů v organizaci.

Jelikož znalosti, dovednosti, postoje - souhrnně kompetence - nezaměstnaných osob nejsou jednoznačně určené a vymezené, vybrala jsem pro svoji práci kompetenční přístup. Jako techniku jsem při sestavování kompetenčního modelu použila výhradně práci s dokumenty a odbornou literaturou. Zjistím tak obecné požadavky pro uplatnitelnost těchto osob na trhu práce, které pak zahrnu do kompetenčního modelu.

6.1.2. Pojem kompetence

Termín kompetence bývá v poslední době velmi často využíván. V odborné literatuře se označuje nejčastěji jako soubor znalostí, dovedností, zkušeností a postojů, které jedinec využívá při řešení nejrůznějších úkolů a životních situací. Národní soustava povolání vymezuje pojem kompetence takto: “Souhrn vědomostí, dovedností, schopností a postojů umožňující pracovní uplatnění a osobní rozvoj jednotlivce. Vyjadřují předpoklady k výkonu určitého souboru činností. Vlastnosti kompetencí musí být sledovatelné, měřitelné/hodnotitelné a trénovatelné/přístupné změně a rozvoji.“⁵³

Kubeš a spol. ve své publikaci zmiňují tuto definici kompetence Woodruffa: “Kompetence je množina chování pracovníka, které musí v dané pozici použít, aby

⁵⁰ Palán 2002, s. 234.

⁵¹ Prášilová 2006, s. 73.

⁵² Bartoňková 2007, s. 53.

⁵³ Centrální databáze kompetencí dostupné z <http://kompetence.nsp.cz/napoveda.aspx> [cit.20.1.2013]

úkoly z této pozice kompetentně zvládl.“⁵⁴ Jmenovaní autoři zde dále uvádějí, že podle tvrzení Woodruffa je pracovník plně kompetentní, pokud plní dobře přidělený úkol a zároveň jsou splněny tyto tři předpoklady:

- má pro dané chování potřebné vlastnosti, schopnosti, vědomosti, dovednosti a zkušenosti,
- je motivován použít dané chování, vidí v něm hodnotu,
- má možnost toto chování v daném prostředí využít.

Bartoňková ve své knize uvádí následující typy kompetencí:⁵⁵

- generické - univerzální, všeobecně platné,
- specifické - určené pro danou organizaci nebo určité pracovní místo,
- kompetence vysokého výkonu - zjišťují kritické projevy manažerů - odlišují jejich výkonovou složku, určují průměrnost, nadprůměrnost a podprůměrnost výkonu,
- klíčové kompetence - jejich specifikaci se věnuji dále.

Kubeš a spol. charakterizují kompetenci jako dispozici člověka chovat se způsobem, který zaručuje splnění svěřených úkolů požadovaným způsobem. Do této dispozice dle jejich názoru vstupuje množství osobnostních proměnných.⁵⁶ Zmínění autoři popisují pět složek kompetencí:⁵⁷

- motivy,
- rysy,
- vnímání sebe samého,
- vědomosti,
- dovednosti.

V současné době je pojem kompetence často používán místo pojmu kvalifikace. Být kompetentní znamená podle Palána, umět se vyrovnat s kritickými, nepřehlednými a nepředvídatelnými situacemi. Proto je součástí kompetencí i ochota přijímat rozhodovací riziko, osobní iniciativa, volní vlastnosti, motivovanost, apod.⁵⁸

V 70. letech 20. století byly kompetence poprvé popsány Mertensem jako tzv. klíčové kompetence, a to v souvislosti s trhem práce a nezaměstnaností. Klíčovými je nazývá pro jejich flexibilitu, se kterou pomáhají zvládat nároky měnícího se světa práce.

⁵⁴ Kubeš, Spillerová, Kurnický 2004, s. 27.

⁵⁵ Bartoňková 2007, s. 54.

⁵⁶ Kubeš, Spillerová, Kurnický 2004, s. 169.

⁵⁷ Kubeš, Spillerová, Kurnický 2004, s. 30.

⁵⁸ Palán 2002, s. 98-99.

Zavedení tohoto spojení do praxe, znamenalo další výrazný posun a pojem se stal stále užívanějším.⁵⁹ Autoři Belz a Siegrist ve své publikaci uvádějí, že jsou tyto kompetence zčásti určitým druhem metavědomostí a zacházením s vědomostmi, a proto mohou pomáhat při pochopení a řešení nejrůznějších problémů profesního vzdělávání a dalšího školení v situaci rychle se měnících rámcových podmínek.⁶⁰ Na základě této definice můžeme tedy konstatovat, že klíčové kompetence jsou kompetence v určitém smyslu zcela základní.

Klíčové kompetence, jako základní terminologické spojení, se staly součástí i evropských kurikulárních dokumentů. Jsou také jedním ze strategických cílů lisabonského procesu. Definice klíčových kompetencí ve vzdělávání, navržená evropskou komisí, zní následovně: “Klíčové kompetence představují přenosný a univerzálně použitelný soubor vědomostí, dovedností a postojů, které potřebuje každý jedinec pro své osobní naplnění a rozvoj, pro zapojení se do společnosti a úspěšnou zaměstnatelnost.“⁶¹

Pojem klíčové kompetence považuji pro moji práci jako jeden ze stěžejních. Bude v ní hrát ještě významnou roli. Nejenže poslouží k popisu projevů chování nezaměstnaných, ale bude také tvořit jejich kompetenční model. Z tohoto důvodu se klíčovými kompetencím budu věnovat i v další části práce, tj. v kapitole 7, a to v souvislosti s nezaměstnanými.

6.1.3. Kompetenční přístup a kompetenční model

Pro tvorbu kompetenčního modelu existuje několik přístupů. V zásadě je možno využít tři základní přístupy. Kubeš a spol. uvádějí dělení dle Rothwella a Lindholma:⁶²

- preskriptivní, nebo “vypůjčený“ přístup - organizace si vypůjčí od jiných subjektů již hotový model, který použije pro své účely,
- kombinovaný přístup - jde o přizpůsobení již vytvořeného modelu na konkrétní podmínky organizace, ve které bude používán,
- přístup šitý na míru - nepoužívá žádné předem identifikované kompetence, ani nemodifikuje již vytvořený model, ale mapuje znovu organizační terén. Identifikuje ty projevy chování, které zajišťují nadstandardní výkon. Tento přístup vyžaduje nejen důkladnou znalost pozic, pro něž se hledají modely

⁵⁹ Belz, Siegrist 2001, s. 28.

⁶⁰ Belz, Siegrist 2001, s. 34.

⁶¹ Veteška, Tureckiová 2008, s. 60.

⁶² Kubeš, Spillerová, Kurnický 2004, s. 63.

nadstandardního výkonu, ale také znalost vnitřních a vnějších podmínek celé organizace.⁶³

Jelikož jsou nezaměstnaní velice specifickou a heterogenní skupinou, zvolila jsem pro moji práci přístup druhý, kombinovaný.

Kompetenční přístup zahrnuje proces identifikování kompetencí a následnou tvorbu kompetenčního modelu. V knize Manažerské kompetence jsou uvedeny tyto fáze tvorby kompetenčního modelu:⁶⁴

- přípravná fáze,
- fáze získávání dat,
- fáze analýzy a klasifikace informací,
- popis a tvorba kompetencí a kompetenčního modelu,
- ověření a validizace vzniklého modelu.

Všechny výše uvedené fáze se prolínají celou touto prací, kromě té poslední. Validizace a ověření vzniklého kompetenčního modelu není cílem této práce, proto není její součástí.

“Kompetenční model popisuje konkrétní kombinaci vědomostí, dovedností a dalších charakteristik osobnosti, které jsou potřebné k efektivnímu plnění úkolů.“⁶⁵ Existuje několik druhů kompetenčních modelů. Kubeš a spol. uvádějí tyto tři typy:⁶⁶

- model ústředních kompetencí - zahrnuje kompetence, které jsou společné a nevyhnutelné pro všechny zaměstnance organizace bez ohledu na jejich pozici v hierarchii,
- specifický kompetenční model - vystihují kompetence (jejich úroveň) pro konkrétní pozici v konkrétní firmě,
- generický kompetenční model - představuje osvědčený a obecně vymezený seznam běžně vyžadovaných kompetencí pro různé pozice na trhu práce. Nezohledňuje však zvláštnosti jednotlivých firem.

Pro potřeby mé práce jsem vybrala tvorbu generického kompetenčního modelu.

V této kapitole jsem popsala základní charakteristiky identifikace vzdělávacích potřeb. Výše zmíněné pojmy, techniky, přístupy se budou prolínat celou následující částí práce.

⁶³ Kubeš, Spillerová, Kurnický 2004, s. 65.

⁶⁴ Kubeš, Spillerová, Kurnický 2004, s. 46.

⁶⁵ Kubeš, Spillerová, Kurnický 2004, s. 60.

⁶⁶ Kubeš, Spillerová, Kurnický 2004, s. 60-62.

6.2. Specifikace účastníka vzdělávacího programu

Účastník vzdělávání hraje v procesu plánování vzdělávacího programu velmi důležitou roli. Pro zajištění jeho účinnosti musí projektant zohlednit složení skupiny vzdělávaných. Za tímto účelem se provádí analýza účastníků vzdělávací akce. Zjišťují se především informace o schopnosti účastníků “učit se“ a homogenita skupiny.⁶⁷ Samozřejmě i lektor by měl mít také představu o tom, s kým bude pracovat. Zejména je potřeba, aby vzdělavatel myslel na všechna specifika, která jsou spojena s vyučováním dospělých. Dospělí účastníci vzdělávání představují vždy skupinu osob různého věku, pohlaví, společenského postavení, apod. Lektor by měl proto ke každé skupině přistupovat individuálně, přizpůsobit jejímu složení cíle vzdělávacího programu a prostředky k jejich dosažení.⁶⁸

6.3. Stanovení cílů vzdělávacího programu

K zajištění dobré účinnosti každého vzdělávacího programu nebo jeho plánu je nutná identifikace vzdělávací potřeby. Z těchto potřeb pak vycházejí cíle vzdělávání, které jsou základním stavebním kamenem každého vzdělávacího projektu. Cíle určují výsledky, kterých má být vzděláváním dosaženo. Udávají, které konkrétní znalosti, dovednosti má účastník vzdělávání po jejím skončení umět. Cíle mohou být různě strukturovány.⁶⁹ Můžeme je dělit podle postupné konkretizace vzdělávacího programu:

- programový (hlavní) cíl - je možné jej dále konkretizovat na,
- specifický (dílčí, realizační) cíl.

Při realizaci vzdělávacího programu se pak postupuje od specifických cílů, až se postupně dojde k programovému, nejobecnějšímu cíli. Cíle je dále možné dělit podle dimenzí učení:⁷⁰

- kognitivní (vědomosti - teoretické schopnosti),
- afektivní (postoje, city),
- psychomotorické (konání - praktické dovednosti).

K posouzení obtížnosti cílů a k jejich formulaci slouží taxonomie výukových cílů. Pro taxonomii kognitivních cílů je nejčastěji využívána Bloomova taxonomie. Je postavena

⁶⁷ Prášilová 2006, s. 61.

⁶⁸ Dvořáková 2011, s. 36-41.

⁶⁹ Palán 2002, s. 219.

⁷⁰ Palán 2002, s. 219.

na principu vzrůstající náročnosti (komplexnosti) poznávacích procesů.⁷¹ Má podobu hierarchie o šesti krocích, od nejjednodušší úrovně náročnosti až po nejnáročnější úroveň náročnosti:⁷²

- znalost (zapamatování) - znalost specifických informací, metod,
- pochopení (porozumění) - jednoduchá interpretace, reprodukce,
- aplikace - použití abstrakcí a zobecnění - aplikace pojmů, obsahů v praxi,
- analýza - rozbor komplexní informace - analýza prvků, analýza vztahů,
- syntéza - složení prvků do celku - tvorba plánů, stanovení hypotéz,
- hodnotící posouzení - posouzení materiálů, podkladů, z hlediska vnitřních důkazů a vnějších kritérií.

Taxonomie cílů afektivních⁷³ je budována na postupném zvnitřňování žádoucích hodnot u vzdělávaných. Nejčastěji bývá v odborné literatuře uváděna taxonomie Krathwohla. Rozděluje cíle do pěti oblastí:⁷⁴

- vnímání podnětů - ochota přijímat podněty,
- reagování na ně - probuzení zájmu, zainteresování vzdělávaného,
- jejich hodnocení - oceňování jejich hodnoty, vzdělávaný je považuje za užitečné, správné,
- integrování hodnot - propojování různých hodnot, dochází k jejich systemizaci,
- internalizace hodnot v charakteru - tvorba charakteru účastníka vzdělávání.

Taxonomie cílů psychomotorických⁷⁵ je založena na principu stále se zdokonalujících pohybových dovedností. Patří sem činnosti smyslového vnímání, pohybů, koordinace vjemů s pohyby, ale i fyzické a prezentační dovednosti. Dave rozlišil pět kategorií:⁷⁶

- imitace (nápodoba) - vzdělávaný pozoruje a začíná napodobovat,
- manipulace (praktická cvičení) - vzdělávaný se řídí slovními pokyny, obratnost manipulace se zlepšuje,
- zpřesňování - vzdělávaný kontroluje správnost manipulace,
- koordinace - vzdělávaný dokáže koordinovat několik činností řazených za sebou, přechází plynule z jedné činnosti na druhou,

⁷¹ Prášilová 2006, s. 110-111.

⁷² Palán 2002, s. 26.

⁷³ Prášilová 2006, s. 123.

⁷⁴ Prášilová 2006, s. 123-124.

⁷⁵ Prášilová 2006, s. 119.

⁷⁶ Prášilová 2006, s. 119.

- automatizace - vzdělávaný provádí činnost automaticky.

Každý tvůrce vzdělávacího programu by měl velmi dobře promýšlet reálně dosažitelnou úroveň kvality cílů, respektovat čas potřebný k jejich dosažení, formulovat je konkrétně a kontrolovatelně a určit optimální tempo postupu od nejnižších úrovní cílů k vyšším.⁷⁷

Cíle by měly splňovat určité parametry - **SMART**:⁷⁸

- **Specifičnost** - vztah k určité konkrétní činnosti.
- **Měřitelnost** - stanovení požadované kvality i kvantity.
- **Akceptovatelnost** - soulad se zjištěnými potřebami.
- **Reálnost** - musí existovat reálná šance dosažení cíle.
- **Termínovanost** - splnění cílů v daném čase.

6.4. Určení učiva, metod a prostředků programu vzdělávání

V této fázi plánování vzdělávání rozhoduje projektant nejen o vhodném učivu, ale plánuje i učební metody a prostředky, které v procesu vzdělávání použije. Jak jsem uvedla již výše, jednotlivé pojmy nejprve teoreticky ukotvím, a poté s nimi budu v rámci návrhu programu vzdělávání dále pracovat.

Učivo slouží k dosahování výukových cílů. Jeho struktura by měla být stanovena vždy v souladu s osobností vzdělávaného. Učivo bývá většinou uspořádáváno do celků. Existují různé způsoby uspořádávání učiva.⁷⁹ Já jsem pro účely své práce zvolila modulové uspořádání. Vzhledem k jeho přednostem jako je přehlednost, snadná přizpůsobivost požadavkům vzdělávaného a možná propojitelnost s ostatními tematickými vzdělávacími bloky, jej považuji za nejvhodnější.⁸⁰

Didaktická metoda je v literatuře charakterizována jako postup směřující k určitému cíli. Jedná se tedy o způsob organizace procesu vzdělávání, v němž si vzdělávaný osvojuje nové vědomosti a dovednosti. Volba vhodné metody je samozřejmě závislá na cílech a podmínkách vzdělávací akce. Výukové metody se klasifikují podle různých kritérií. Z odborné literatury jsem pro potřeby této práce vybrala dělení používané ve vzdělávání dospělých. Jedná se o klasifikaci dle Bartáka, které uvádí Bartoňková:⁸¹

- metody zaměřené na motivaci, vytváření vědomostí, dovedností a návyků,

⁷⁷ Prášilová 2006, s. 126-127.

⁷⁸ Palán 2002, s. 219.

⁷⁹ Prášilová 2006, s. 149-150.

⁸⁰ Skalková 2007, s. 90.

⁸¹ Bartoňková 2007, s. 84.

- metody dělené podle vyučovacích prostředků:
 - aktivní metody verbální (diskuse, dialog, otázky a odpovědi),
 - aktivní metody situační (případové studie, řešení fiktivních problémů),
 - konfliktní metody (řešení konfliktních situací),
 - kreativní metody (skupinové a individuální tvořivé myšlení),
 - zprostředkované metody (jde o metody nepřímého působení, zahrnuje všechny pomůcky, které může lektor při výuce využívat),
 - kombinované metody,
- metody orientované na utváření a osvojování si vědomostí, rozvoj představ,
- metody empirické - pozorování, aktivní naslouchání,
- metody teoretické - rozvíjení myšlení účastníků,
- metody diskusní,
- metody tvůrčího řešení problémů:
 - operační metody (volné asociace, brainstorming),
 - výchovné metody (situační, inscenační metody, hry).

Další možnosti dělení didaktických metod dle různých kritérií popisuje Mužík. Rozděluje je například takto: ⁸²

- **Teoretické (v učebně)** - seznamují účastníky s novými poznatky a pomáhají k získání teoretického základu nebo přehledu o problematice. Jsou jimi: klasická přednáška, přednáška ex katedra, přednáška s diskusí, cvičení, seminář.
- **Teoreticko - praktické (v učebně)** - poskytují nejen poznatky, ale zaměřují se na získání předpokladů k úspěšnému jednání v praxi, a to zejména na analýzu problémů a jejich řešení: diskusní metody, problémové metody (případová studie), programovaná výuka, diagnostické a klasifikační metody, projektové metody.
- **Praktické (na pracovním místě)** - napomáhají uplatnění dovedností a návyků, které formují pracovní chování: instruktáž, klučino, mentoring, asistování, counselling, exkurze, rotace práce, stáž.

Jelikož jde v této diplomové práci mimo jiné i o vzdělávání, motivování nezaměstnaných, rozhodla jsem se jako další možnost dělení uvést klasifikaci dle míry participace účastníka vzdělávání: ⁸³

⁸² Mužík 2004, s. 69-70.

- pasivní účast,
 - přednáška,
 - modelované chování,
 - výuka založená na využití techniky,
 - výuka pomocí případových studií,
 - hry a simulace,
 - hraní rolí,
 - skupinová diskuze,
 - akční učení,
 - výcvik na pracovišti,
- aktivní účast.

V praxi neexistuje jediná univerzální metoda aplikovatelná na každou vzdělávací akci, většinou dochází k propojení více různých metod.⁸⁴

Pojem *didaktické prostředky* zahrnuje všechny materiální předměty, které zajišťují, podmiňují a zefektivňují průběh výuky. Napomáhají lektorovi k dosažení cílů vzdělávání. Mohou být děleny na didaktické pomůcky a didaktické prostředky.⁸⁵

Rozlišujeme různé druhy **didaktických pomůcek**:

- skutečné předměty (přírodniny, preparáty, výrobky),
- modely,
- zobrazení (statická a dynamická projekce, ozvučené, video, film, internet, apod.),
- zvukové nahrávky,
- dotykové pomůcky,
- literární pomůcky (testy, kopie článků, výtahy z literatury, ale i vyučovací programy, časopisy, odborné knihy, apod.),
- speciální pomůcky.

Existují také různé druhy **prostředků didaktických technik**:⁸⁶

- zobrazovací plochy (flipchart, tabule, apod.),
- přístrojové techniky (zpětný projektor, přístroje na měření, na záznam a reprodukci zvuku),

⁸³ Bartoňková 2007, s. 85.

⁸⁴ Bartoňková 2007, s. 82.

⁸⁵ Bartoňková 2007, s. 109.

⁸⁶ Bartoňková 2007, s. 110-111.

- vyučovací a testovací stroje (trenažér),
- automatizované učebny,
- nosiče vizuálních a audiovizuálních informací (PC, CD nosiče),
- prostředky virtuálního vzdělávání.

6.5. Stanovení způsobu hodnocení (evaluace vzdělávacího programu)

Posledním krokem při tvorbě programu vzdělávání je jeho vyhodnocení. V této fázi se promýšlí postupy, které nám pomohou získat informace, zda bylo dosaženo stanovených cílů vzdělávací akce. Tyto postupy vyhodnocování je vhodné plánovat už ve fázi formulování cílů. Tím je zabezpečeno, že se hodnocení opravdu zaměří na splnění výukových cílů. Hodnocení poskytuje i další důležité informace jako: ⁸⁷

- zda byl vzdělávací program dobře sestaven,
- zda a v čem měl program své slabé stránky,
- zda byla práce lektora účinná,
- zda byly uspokojeny vzdělávací potřeby všech účastníků,
- zda byly finance použity efektivně, apod.

Obecně se rozlišují dva druhy evaluace. Pokud probíhá evaluace v průběhu vzdělávací akce, mluvíme o evaluaci formativní. Pokud je realizována na konci vzdělávací akce, označujeme ji jako evaluaci sumativní.⁸⁸

Ve vzdělávání dospělých se na hodnocení mohou podílet nejen sami účastníci vzdělávání, ale také lektori, organizátor nebo zadavatel akce. Pro hodnocení vzdělávání existuje celá řada modelů, všechny jsou však principiálně podobné. Pro potřeby své práce mi přijde jako nejpřehlednější Kirkpatrickův model. Tento model klade čtyři klíčové otázky, na které by mělo být v průběhu evaluace odpovězeno.⁸⁹

- **REAKCE** - líbilo se jim to?
Jde o zkoumání bezprostřední reakce účastníků na kurz. Vyjadřují svoji spokojenost s obsahem, učební látkou, lektory, prostředím, apod. Používané metody: dotazníky, anketa, rozhovory.
- **UČENÍ** - naučili se to?

⁸⁷ Prášilová 2006, s. 134-135.

⁸⁸ Bartoňková, Šimek 2002, s. 62.

⁸⁹ Mužík 2004, s. 115.

Zjišťuje se, zda si účastníci osvojili zamýšlené dovednosti a vědomosti. Můžeme použít například: testy, dotazování, zkoušky, řešení úkolů, řešení případové studie, simulace, apod.

- **CHOVÁNÍ** - použili to na pracovišti?

Zjišťuje se, jak jsou nové poznatky aplikovány účastníky akce v praxi. Sleduje se změna chování a jednání. Lze použít různé metody jako například: pozorování, rozhovor, analýza písemných podkladů, hodnocení výkonu.

- **VÝSLEDKY** - došlo ke změně produktivity práce?

Jedná se o v praxi nejobtížněji měřený krok. Zkoumá se, zda došlo vlivem vzdělávání ke změně produktivity práce, buď u jednoho pracovníka, nebo u celých pracovních kolektivů. Bývá prováděno na základě ekonomických ukazatelů. Metody, které lze použít jsou například: porovnávání, analýza písemných materiálů a údajů o práci organizace, benchmarking, apod.

Nyní uvedu a popíši metody hodnocení, se kterými následně pracuji v rámci dále vymezeného návrhu programu vzdělávání. Uvedené metody hodnocení budou pak součástí obsahu jednotlivých vzdělávacích modulů konkrétní oblasti v programu. Jedná se o tyto: ⁹⁰

- **Rozhovor** - časově, finančně a organizačně náročnější metoda hodnocení. Skrývá určitá rizika (např. účastníci budou chtít při hodnocení vystupovat pouze v anonymitě). Může proběhnout v rámci vzdělávání, ale i neformálně.
- **Pozorování** - rychlé, levné, spíše nespolehlivé. Může být vzdělavatelem prováděno před, během nebo po vzdělávání, obvykle je součástí výuky.
- **Kladení otázek (dotazování)** - lektor se dotazuje během vzdělávání, účastníci se vyjadřují k problémům.
- **Písemný test** - účastníci vypracovávají zadaný úkol písemně, formou testových otázek. Všichni mají stejné zadání.
- **Praktické zkoušky** - zaměřují se na hodnocení konkrétní činnosti. Tato metoda umožňuje zjistit, zda jsou účastníci schopni aplikovat do praxe získané vědomosti. Ukazuje rovněž míru osvojení si dovedností.

⁹⁰ Dvořáková 2011, s. 83-87.

V kapitole plánování vzdělávacího programu jsem podrobněji rozpracovala jeho jednotlivé fáze. Tímto teoretickým vymezením se budu řídit v následující části práce, kde se zaměřím na samotnou tvorbu vzdělávacího programu pro nezaměstnané.

7. Nezaměstnaný

V této části práci přecházím od terminologického ukotvení plánování vzdělávacího programu ke kontextuálnímu. Zaměřím se zde na důležité pojmy, které je třeba vymezit, abych mohla postupně dojít naplnění dílčího cíle této práce, a to vytvoření návrhu vzdělávacího programu pro nezaměstnané. Zmíním se o nezaměstnaných, o obecných požadavcích pro uplatnitelnost na trhu práce a popíšu vlastnosti, schopnosti nebo dovednosti, které jsou nezbytné pro výkon povolání. Na základě informací uvedených v této kapitole budu pak schopna identifikovat potřebné kompetence uchazečů o práci a sestavit jejich obecný kompetenční model.

Kdo je nezaměstnaný? K vymezení tohoto pojmu nestačí pouhé konstatování, že jde o osobu, která nepracuje. Statut nezaměstnaného je vždy podmíněn několika skutečnostmi. Různé instituce si stanovují různá kritéria pro vymezení nezaměstnaného. Například dle definice Eurostatu musí nezaměstnaná osoba splňovat tyto podmínky:⁹¹

- věk starší 15 let,
- není v placeném zaměstnání, nevykonává samostatnou výdělečnou činnost,
- aktivně hledá práci, a to buď prostřednictvím úřadů práce, soukromých agentur práce, inzerce, přímým oslovováním zaměstnavatelů či podnikáním kroků vedoucích k založení vlastní firmy,
- je připraven k nástupu do práce (do 14dnů).

Pro většinu lidí má práce nezastupitelnou hodnotu. Člověk se v ní seberealizuje, získává sociální pozici, stýká se s druhými lidmi, dokazuje, že něco umí. Jinými slovy řečeno, uspokojuje své základní potřeby. Ztráta zaměstnání představuje pro jedince velkou psychickou zátěž. Z uvedeného vyplývá, že nezaměstnaný je ale i jedinec, který prožívá obtížnou životní situaci, s níž se snaží vyrovnat. Aktivita nezaměstnaného se soustřeďuje na nalezení pracovního místa jako nejsnazší cestu k uspokojení individuálních potřeb. Pokud se však tato cesta jeví nezaměstnanému jako nereálná či příliš náročná, jeho aktivita v tomto směru ochabuje a jedinec se začíná přizpůsobovat situaci. Takovou osobu je pak třeba motivovat a snažit se správně nasměrovat. Možné východisko může představovat zapojení těchto jednotlivců do speciálních programů. Z tohoto důvodu jsou různými institucemi vytvářeny motivační kurzy pro nezaměstnané.

⁹¹ Práce a mzdy - Metodika dostupné z http://www.czso.cz/csu/cizinci.nsf/o/gender_pracemzdy-metodika [cit.20.1.2013]

Za stěžejní potřeby vztahující se k uplatnění na trhu práce považují následující potřeby - potřebu učit se (ve smyslu přizpůsobit se požadavkům trhu práce) a potřebu vzdělávací (ve smyslu cíleného zvyšování "atraktivitu" jedince na trhu práce a jeho konkurenceschopnosti na trhu práce). Domnívám se, že uspokojení těchto potřeb vede k uplatnění jedince na trhu práce nebo alespoň jeho šanci uplatnit se zvyšuje. Dostávám se tak k problematice vzdělávání těchto jedinců.

7.1. Vzdělávání nezaměstnaných

V naší společnosti je vyvíjen tlak na to, aby nezaměstnaný člověk neustával v aktivitě ani po opakovaných neúspěších při hledání práce. Práce s uchazeči o zaměstnání se orientuje zejména na jejich uplatnění na trhu práce, ale i na jejich další vzdělávání. Toto vzdělávání spočívá v rozvíjení nebo získávání nových znalostí, dovedností a schopností - souhrnně kompetencí, které mimo jiné mohou zvyšovat konkurenceschopnost nebo "atraktivitu" jedince na trhu práce. Nabytí klíčových kompetencí může u nezaměstnaného vést i ke změně postoje ke své životní situaci, protože klíčové kompetence zahrnují nejen orientaci na trh práce, ale i na rozvoj osobnosti.⁹² Nezaměstnaní tak získávají nové impulsy pro samostatné, zodpovědné, kooperativní učení a práci. Jde o schopnosti, které jim poskytují orientaci a jsou pořád více vyžadovány na trhu práce.⁹³ Jaké by tedy měly být klíčové kompetence pro uplatnění na trhu práce? V odborné literatuře je možné se setkat s několika typy dělení kompetencí.

Na základě svých zkušeností ve vzdělávání dospělých vypracovali Belz a Siegrist široce pojatý model klíčových kompetencí. Klíčovými kompetencemi rozumí výraz schopnosti člověka chovat se přiměřeně situaci, v souladu sám se sebou, tedy jednat kompetentně. Individuální kompetenci chápou jako důsledek spolupůsobení:⁹⁴

- **Kompetence sociální** - řadí sem schopnost týmové práce, kooperativnost, komunikativnost a schopnost čelit konfliktním situacím.
- **Kompetence ve vztahu k vlastní osobě** - tj. kompetentní zacházení se sebou samým, být svým vlastním manažerem, schopnost sebereflexe, vědomé rozvíjení vlastních hodnot, schopnost posuzovat sám sebe a dále se rozvíjet.

⁹² Belz, Siegrist 2001, s. 17.

⁹³ Belz, Siegrist 2001, s. 26.

⁹⁴ Belz, Siegrist 2001, s. 166-168.

- **Kompetence v oblasti metod** - patří sem schopnost uplatňovat odborné znalosti plánovitě, se zaměřením na cíl, tvořivě řešit problémy, strukturovat a klasifikovat nové informace, nacházet souvislosti, uplatňovat kritické myšlení.

Zmínění autoři o kompetencích dále uvádějí, že jsou složeny z různých schopností a z jejich vzájemného ovlivňování.⁹⁵ Mezi nejčastěji požadované klíčové kompetence na trhu práce patří podle nich následující schopnosti:⁹⁶

- **Komunikace a kooperace** - jako schopnost vědomě komunikovat a naslouchat, aktivně a zodpovědně spolupracovat s ostatními ve skupině.
- **Řešení problémů a tvořivost** - schopnost poznávat problémy a řešení uzpůsobit požadavkům dané situace, schopnost hledat nové způsoby řešení problémů a nacházet alternativy řešení.
- **Samostatnost a výkonnost** - schopnost vyvíjet samostatně iniciativu, schopnost samostatně plánovat, provádět pracovní činnosti a kontrolovat jejich výsledky.
- **Odpovědnost** - schopnost přijmout a převzít odpovědnost, umět odhadnout důsledky svého jednání.
- **Přemýšlení a učení** - schopnost dále se rozvíjet a myslet v souvislostech, schopnost umět využívat nově nabitě vědomosti v různých situacích.
- **Argumentace a hodnocení** - tj. schopnost zdůvodňovat a hodnotit, schopnost věcně posuzovat a kriticky hodnotit vlastní nebo cizí způsoby práce a výsledky.

Odlíšnou typologii nabízejí ve své publikaci Hroník a spol., ve které popisují tyto tři klíčové kompetence:⁹⁷

- **Zvládání námitek a schopnost argumentace** - představují schopnost jedince jednat a vyjednávat při výběrovém pohovoru. Tuto kompetenci je možné vyzorovat při pohovoru z chování uchazeče například tak, že odpovídá na podstatu otázek, akceptuje námitku, postupně buduje shodu, apod.
- **Orientace na potřeby a očekávání (zákaznická orientace)** - při pohovoru na novou pracovní pozici by měl jedinec znát potřeby potenciálního

⁹⁵ Belz, Siegrist 2001, s. 167.

⁹⁶ Belz, Siegrist 2001, s. 168.

⁹⁷ Hroník a kol. 2009, s. 31-36.

zaměstnavatele, popřípadě by je měl umět během pohovoru zjistit. Měl by na ně umět reagovat a správně nabídnout to, co umí. V chování se tato kompetence projevuje v aktivním naslouchání či kladení dotazů, v respektování jiného názoru, i když s ním zcela nesouhlasí, apod.

- **Flexibilita a proaktivita** - flexibilita představuje schopnost jedince být připraven na změnu a přizpůsobit se jí. Zjištění si informací o firmě ještě před pohovorem znamená proaktivitu jedince. Tímto projevuje jedinec o práci v podniku nejen zájem, ale může si tak předem připravit, jak jí může být prospěšný, co může nabídnout. Takový uchazeč o práci je pak zvědavý, předvídavý, demonstruje svůj aktivní přístup, přijímá dané podmínky a netrvá na tom, že by měl dělat, to co dříve.

Kromě těchto klíčových kompetencí jsou zde zmiňovány ještě další příklady dovedností, které je třeba u uchazečů o práci rozvíjet:⁹⁸

- **Prezentační dovednosti** - jedná se o jednu z nejdůležitějších dovedností k úspěšnému zvládnutí výběrového řízení. Jsou vnímány jako schopnost jedince představit svoji osobu, co nejúplněji.
- **Asertivita a komunikační dovednosti** - schopnost jedince vyjadřovat se a komunikovat s respektem k sobě a k druhým lidem.
- **Zvládání stresu** - schopnosti jedince zvládat zátěžové situace vhodným způsobem.
- **Řešení problému** - tuto kompetenci může uchazeč uplatnit při pohovoru tak, že při řešení problému postupuje strukturovaně (od definice a příčiny problému k alternativám jeho řešení).

O klíčových kompetencích nepojednává jen odborná literatura, ale jsou součástí také řady kurikulárních dokumentů. Evropská komise identifikovala klíčové kompetence, které by měly být použitelné v různých situacích a kontextech. Při jejich výběru byly sledovány tři priority, a to osobní naplnění a rozvoj jedince, aktivní občanství a zapojení se do společnosti a nakonec zaměstnatelnost jedince.⁹⁹ Evropský referenční rámec zahrnuje osm klíčových kompetencí pro celoživotní učení:¹⁰⁰

- **Komunikace v mateřském jazyce** - je dovednost vyjadřovat a interpretovat myšlenky a informace v ústní i psané podobě a přizpůsobovat komunikaci

⁹⁸ Hroník a kol. 2009, s. 97-101.

⁹⁹ Veteška, Tureckiová 2008, s. 60.

¹⁰⁰ Veteška, Tureckiová 2008, s. 145-152.

různým situacím. Tato kompetence zahrnuje také kompetence rozlišovat a používat různé texty, vyhledávat, zpracovávat a shromažďovat informace nebo jejich správnou formulaci. Do této oblasti je zařazena také například schopnost vedení dialogu a správné používání jazyka.

- **Komunikace v cizích jazycích** - tato kompetence zahrnuje vesměs stejné nebo podobné oblasti jako komunikace v mateřském jazyce.
- **Matematická kompetence a základní kompetence v oblasti vědy a technologií** - matematickou kompetenci představuje například schopnost rozvíjet a používat matematické myšlení, principy a postupy k řešení problémů v každodenních situacích.
- **Kompetence k práci s digitálními technologiemi** - jedná se o schopnost používat multimediální technologie a využívat je při práci s informacemi. Předpokladem je základní znalost informačních a komunikačních technologií - používání počítačů k vyhledávání, výměně informací nebo ke komunikaci. Důležitá je i schopnost zvládnutí jednoduchých počítačových aplikací - práce s textovými editory, tabulkami, apod.
- **Kompetence k učení** - rozumí se jí například schopnost učit se, vytrvat v procesu učení a umět si je zorganizovat. Tyto kompetence jsou nezbytné i pro získávání, zpracovávání nových znalostí a pro schopnost aplikovat tyto kompetence v různých situacích, v práci nebo ve společnosti.
- **Kompetence sociální a občanské** - zahrnují rovněž kompetence osobní, mezilidské, mezikulturní, apod. Jedná se o všechny formy jednání, které si jedinec musí osvojit, aby se mohl zapojit do mezilidských vztahů ve společenském a pracovním životě (je třeba rozumět pravidlům chování a zvykům). Jedinci by měli být schopni vyrovnat se stresem a frustrací. Základem této kompetence jsou dovednosti jako konstruktivní komunikace, projev tolerance, empatie, apod. Díky těmto kompetencím se může jedinec plně zapojit do občanského života.
- **Smysl pro iniciativu a podnikavost** - schopnosti zahrnuté do těchto kompetencí jsou pro jedince přínosné v každodenním životě, pomáhají pochopit souvislosti jejich práce a umožňuje jim chopit se příležitostí. Tyto schopnosti jsou také základem pro specifitější dovednosti a znalosti, které potřebují zejména osoby pracující v sociální nebo obchodní oblasti. Mezi

dovednosti této oblasti patří například ty, které souvisejí s vyjednáváním, reprezentací a schopností pracovat jak samostatně, tak spolupracovat v týmech. Podnikavý postoj je charakterizován aktivitou, nezávislostí a inovací v osobním i pracovním životě. Nutná je také motivace a plnění osobních, společenských nebo pracovních cílů.

- **Kulturní povědomí a chápání uměleckého vyjádření** - představují schopnost vážit si projevů kultury a společenských mravů. Dovednosti se týkají porozumění, vyjadřování - tvůrčí vyjadřování myšlenek, zážitků a emocí. Kulturní vyjádření je důležité mimo jiné rovněž pro rozvoj tvůrčích dovedností, které mohou být uplatněny v mnoha profesích.

Sestavit kompetenční model pro tak specifickou skupinu jakou nezaměstnaní zcela určitě jsou, není úplně jednoduché. Na základě výše uvedeného budu proto vytvářet obecný kompetenční model pro nezaměstnané. Při specifikaci klíčových kompetencí v kompetenčním modelu využiji také informací z dalšího zdroje, jímž je kompetenční model národní soustavy povolání. Ten rozděluje klíčové kompetence takto: ¹⁰¹

- **Měkké kompetence** - soubor požadavků potřebných pro kvalitní pracovní výkon, nezávislý na konkrétní odbornosti, ale na komplexních schopnostech člověka. Jsou napříč obory přenositelné a uplatnitelné. Tyto kompetence napomáhají jedinci například usnadňovat a zkvalitňovat spolupráci s ostatními, plnit pracovní úkoly a řešit problémy nebo zvládat složité situace. Za tyto kompetence jsou označeny například:
 - efektivní komunikace - projevuje se například v těchto schopnostech - jedinec jasně a srozumitelně formuluje myšlenky, umí aktivně naslouchat, umí prezentovat své názory před skupinou, umí se sebezprosadit, atd.,
 - kooperace - jedinec aktivně spolupracuje, přispívá k dosahování skupinových cílů, sdílí a aktivně vyhledává informace, atd.,
 - flexibilita - otevřenost k novým věcem, aktivně prosazuje změnu, připravenost a ochota učit se, atd.,
 - uspokojování zákaznických potřeb - dokáže účinně vyjednávat, chová se vstřícně, jedná příjemně, atd.,

¹⁰¹ Centrální databáze kompetencí dostupné z <http://kompetence.nsp.cz/napoveda.aspx> [cit.20.1.2013]

- samostatnost - při plnění úkolů řídí sám sebe, plánuje, samostatně získává informace, umí se rychle rozhodovat, atd.,
- řešení problému - přistupuje k řešení problémů aktivně, umí definovat příčiny a následky problému, využívá kreativní řešení, atd.
- **Obecné dovednosti**¹⁰² - soubor obecných znalostí a dovedností potřebných pro výkon práce, nesouvisí výhradně s konkrétní profesí. Jsou rovněž napříč obory přenositelné a uplatnitelné. Jako příklady obecných dovedností na projevech chování je možné uvést:
 - počítačová způsobilost - ovládá základní programy běžné kancelářské práce (texty, tabulky, elektronická pošta, internet), umí pracovat se soubory (kopírování, vyhledávání, přesun, atd.),
 - jazyková způsobilost - rozumí písemným textům s obecnou problematikou, je schopen rozsáhlejšího ústního projevu, umí písemně zformulovat své myšlenky, píše gramaticky správně, atd.,
 - právní povědomí - má přehled v základních právních normách, umí pracovat s informacemi v oblasti práva, atd.,
 - numerická způsobilost - umí používat běžné matematické operace, orientuje se v měrových jednotkách, atd.
- **Odborné znalosti a dovednosti**¹⁰³ - soubor odborných požadavků (teoretických vědomostí, praktických dovedností) potřebných pro výkon práce. Jelikož se vztahují ke konkrétní pracovní činnosti, nebudu uvádět příklady těchto kompetencí:
 - odborné znalosti - osvojené teoretické informace, které vytvářejí odborné zázemí ke zvládnání odborných dovedností,
 - odborné dovednosti - schopnost úspěšně vykonávat pracovní činnosti. Ukazují, co by měl jedinec po odborné stránce znát, aby byl schopen zvládnout požadovanou činnost.

Na závěr této kapitoly bych se ještě ráda zmínila o klíčových kompetencích vyžadovaných zaměstnavateli, popsané Wernerem v publikaci Jaroslava Vetešky a spol. Jedná se o následující typy kompetencí - jednat samostatně, myslet v souvislostech, samostatně se učit, být připravený podávat výkon, radost z práce, sociální

¹⁰² Centrální databáze kompetencí dostupné z <http://kompetence.nsp.cz/napoveda.aspx> [cit.20.1.2013]

¹⁰³ Centrální databáze kompetencí dostupné z <http://kompetence.nsp.cz/napoveda.aspx> [cit.20.1.2013]

přizpůsobivost, dobré pracovní vlastnosti, zodpovědnost.¹⁰⁴ Z uvedeného vyplývá, že představy o klíčových kompetencích pro trh práce v podstatě opakují již zmíněné schopnosti a dovednosti předchozích řádků. Na základě informací uvedených v této kapitole, které jsem načerpala z odborných zdrojů, přistupuji v další části práce k identifikaci klíčových kompetencí nezaměstnaného.

¹⁰⁴ Veteška, Tureckiová 2008, s. 120.

8. Kompetenční model nezaměstnaného

V souladu s cílem diplomové práce začínám v této fázi práce s identifikováním jednotlivých klíčových kompetencí a následnou tvorbou kompetenčního modelu nezaměstnaného. Sestavený kompetenční model se stane podkladem pro návrh vzdělávacího programu pro nezaměstnané, který bude sestaven v poslední kapitole.

8.1. Identifikace klíčových kompetencí nezaměstnaného

V podkapitole 6.1.3 v souvislosti s vysvětlováním kompetenčních přístupů jsem uvedla fáze tvorby kompetenčního modelu. Zdůvodnila jsem zde, proč použiji v práci právě onen kompetenční přístup a co bude zdrojem informací, tím jsem odpověděla na otázky první přípravné fáze. Druhou etapu, tj. fázi získávání dat, jsem provedla v rámci předchozí kapitoly. Popsala jsem zde nezaměstnaného, připomněla jeho základní potřeby vztahujících se k uplatnění na trhu práce a také rozvedla jednotlivé požadavky trhu práce. U těchto požadavků jsem rovněž uvedla výčet vědomostí, dovedností, kterých by měl nezaměstnaný dosáhnout pro jeho lepší uplatnitelnost na trhu práce. Jinými slovy řečeno popsala jsem různé kompetence, vztahující se k nezaměstnanému, v pozorovatelných projevech chování, což představuje kroky vedoucí k naplnění třetí fáze - fáze analýzy a klasifikace informací.

Uvedené vědomosti, dovednosti - souhrnně kompetence - nyní utřídím podle jejich zaměření do těchto skupin: ve vztahu k vlastní osobě, sociální, technické a obecné. Poté mohu začít se specifikací klíčových kompetencí nezaměstnaného, které popíšu v projevech chování. Následně pak vytvořím obecný kompetenční model nezaměstnaného, který bude výstupem čtvrté fáze. Poslední fáze, tj. ověření a validizace vzniklého modelu není cílem této práce, proto jej nebudu zpracovávat.

Dělení kompetencí dle Národní soustavy povolání na měkké kompetence, obecné dovednosti a odborné znalosti a dovednosti považuji jako vhodné při tvorbě kompetenčního modelu pro nezaměstnané. Já jsem si však na základě informací předchozí kapitoly rozdělila a nazvala pro lepší přehlednost kompetence takto: kompetence ve vztahu k vlastní osobě, sociální kompetence, technické a obecné kompetence. Důvody, proč jsem zvolila právě tato označení, nyní vysvětlím.

8.1.1. Kompetence ve vztahu k vlastní osobě

Do této skupiny kompetencí jsem zařadila kompetence, které se vztahují k vlastní osobě nezaměstnaného, jedná se o sebepoznání, sebemotivaci a sebe prezentaci. Dle mého názoru tyto kompetence na sebe navazují a zároveň se doplňují a také vzájemně ovlivňují. Můžeme si pod nimi představit psychické vlastnosti, schopnosti, které by nezaměstnaný měl alespoň v určité míře mít zastoupeny. Jsou důležité pro každého, v každé životní situaci. Domnívám se, že uvědomění si a identifikace těchto schopností a dovedností je pro nezaměstnaného pro řešení jeho situace velmi důležité. Je proto třeba na rozvoj této skupiny kompetencí u nezaměstnaných myslet a neopomíjet ji. Zároveň však dodávám, že je tento celek kompetencí hůře řešitelný vzděláváním. Výjimku tvoří sebe prezentace, kterou lze částečně nacvičit. Sebepoznání a sebemotivaci je možné ale rozvíjet prostřednictvím motivačních kurzů. Tyto kurzy těmto jedincům ukáží, jak se zamyslet sám nad sebou, jak pohlížet na svoji situaci z různých úhlů pohledu nebo jak najít své uplatnění. Pomohou jim své schopnosti, dovednosti nejen pojmenovat, ale naučí je také o nich mluvit a umět je použít v různých životních situacích. V takovém kurzu si nezaměstnaní mohou navíc srovnat své sebehodnocení s hodnocením druhých lidí, získají dobrý pocit z toho, že pro sebe něco udělali. Toto jsou hlavní důvody, proč jsem tuto skupinu kompetencí u nezaměstnaných identifikovala a označila za klíčové.

8.1.2. Sociální kompetence

Do této skupiny kompetencí jsem zařadila kompetence - komunikace a asertivita, odolnost vůči stresu a schopnost vyřešit problém. Znalost těchto kompetencí a schopnost je použít v praxi považuji pro nezaměstnaného za nezbytnou vzhledem k situaci zvládnutí výběrového řízení. Schopnost jedince vyjadřovat se ať už verbálně nebo neverbálně je zcela jistě potenciálním zaměstnavatelem posuzována. Umět odpovídat na podstatu otázek, naslouchat, vyjednávat o podmínkách, argumentovat a "zdravě" prosazovat své přednosti, tyto všechny schopnosti jsou zahrnuty do celku komunikace a asertivita. Při hledání práce se nezaměstnaní potřebují umět také vyrovnávat s neúspěchem, potřebují být odolní, což jim umožní nevzdat se po prvním nezdaru. Kompetence odolnost vůči stresu je další důležitou skupinou, díky níž jsou nezaměstnaní schopni předcházet nežádoucím vlivům, které mohou poškodit nejen jejich zdraví. Do této kompetence zařazuji též aktivity různých institucí, které podporují další vzdělávání nezaměstnaných, získávání informací a jejich možnosti využití

profesionálních poradenství různých odborníků (psycholog, kariérový poradce). I když není tato kompetence plně řešitelná vzděláváním, považuji za vhodné se jí věnovat. Z vlastní zkušenosti vím, jak je důležité dodržovat duševní hygienu a tím předcházet stresu. Dovednost vyřešit problém by měl být nezaměstnaný schopen uplatnit zejména při výběrovém řízení, ale i při samotném pohovoru. Považuji proto též za nezbytné tuto kompetenci rozvíjet.

8.1.3. Technické kompetence

Zahrnují soubor obecných znalostí, schopností a dovedností, které se vztahují především k nezaměstnaným osobám. Tyto kompetence jim zajišťují praktické využití jak v situaci oslovení potenciálního zaměstnavatele, tak při samotném pohovoru. Jedná se o doprovodné, "technické požadavky", které mohou nezaměstnaným usnadnit zorientovat se v pracovní oblasti a v oblasti trhu práce. Proto jsem je označila souhrnným názvem technické kompetence. Domnívám se, že všechny uvedené kompetence jsou zcela vzděláváním řešitelné.

8.1.4. Obecné kompetence

Co se týká poslední skupiny kompetencí, označila jsem je jako obecné, protože se nevztahují pouze k nezaměstnaným, ale obecně ke každému. Nezaměstnaným mohou, dle mého mínění, zvýšit především jejich "atraktivitu" na trhu práce. Snažila jsem se vybrat především ty kompetence, které zahrnují schopnosti a dovednosti, jež jsou na trhu práce zaměstnavateli nejčastěji požadovány. Při jejich výběru jsem vycházela z informací čerpaných z odborných zdrojů, které jsem uvedla v podkapitole 7.1.

8.2. Specifikace klíčových kompetencí nezaměstnaného

Pro lepší názornost rozepíši identifikované klíčové kompetence nezaměstnaného ještě následovně:

- **kompetence ve vztahu k vlastní osobě** - sebezpoznání, sebemotivace, sebezprezentace,
- **sociální kompetence** - komunikace a asertivita, odolnost vůči stresu, schopnost vyřešit problém,

- **technické kompetence** - znalost práce s výpočetní technikou, orientace v pracovněprávní problematice, orientace na trhu práce, schopnost kontaktovat potenciálního zaměstnavatele,
- **obecné kompetence** - plánování a organizace, uspokojování zákaznických potřeb, kooperace, samostatnost, flexibilita a aktivita.

Z uvedeného přehledu lze vyčíst, co by měl uchazeč o práci zvládat a umět, co by měl znát a jaké schopnosti by si měl osvojit. Kompetence ve vztahu k vlastní osobě jsou důležité pro poznání sebe sama svých hodnot, přání, slabých a silných stránek. Uvědoměním si těchto osobních kvalit se může jedinec namotivovat a chytit tak správný směr pro svoji pracovní kariéru. Sociální kompetence se vztahují vzhledem k nezaměstnanému především ke zvládnutí výběrového řízení. Znalost technických kompetencí by mu měla především pomoci při oslovení potenciálního zaměstnavatele a orientaci na trhu práce. Osvojení si uvedených obecných kompetencí by pak mělo vést nejen ke zvýšení konkurenceschopnosti uchazeče na trhu práce, ale i ke zvládnutí běžných životních situací.

V této podkapitole jsou jednotlivé klíčové kompetence doplněny charakteristikami jejich projevů. Vycházím zejména z informací a vysvětlení v předešlém textu.

Tabulka č.1: Identifikace klíčových kompetencí nezaměstnaného - kompetence ve vztahu k vlastní osobě

kompetence ve vztahu k vlastní osobě	
název kompetence	projevy kompetence
sebezpoznání	Uchazeč o práci má o sobě reálnou představu, zná své osobnostní rysy, své osobní dovednosti a znalosti, své silné a slabé stránky. Na základě toho je schopen si vytvořit představu o svém zaměstnání.
sebemotivace	Zná své vlastní potřeby a hodnoty. Je schopen stanovit si reálné cíle a najít cesty k jejich dosažení. Na základě toho je schopen se motivovat.
sebeprezentace	Umí se připravit na výběrový pohovor, umí se představit, co nejlépe.

Tabulka č.2: Identifikace klíčových kompetencí nezaměstnaného - sociální kompetence

sociální kompetence	
název kompetence	projevy kompetence
komunikace a asertivita	Je schopen verbální i neverbální komunikace, je schopen sdělovat jasně a srozumitelně informace. Při pohovoru dovede aktivně naslouchat, přijímat kritiku, sdělit svá přání a požadavky.
odolnost vůči stresu	Zvládá zkouškové a stresové situace při výběrových řízeních. Dokáže vhodným způsobem reagovat, postupuje a jedná přiměřeně v dané zátěžové situaci, dokáže zvládat své emoce. Je schopen se vyrovnat s tím, když se mu něco nepodaří.
schopnost vyřešit problém	Schopnost analyzovat, identifikovat a pochopit problém, najít návrhy řešení, používat vhodné prostředky, připravit se na možné komplikace.

Tabulka č.3: Identifikace klíčových kompetencí nezaměstnaného - technické kompetence

technické kompetence	
název kompetence	projevy kompetence
znalost práce s výpočetní technikou	Uživatelským způsobem ovládá základní PC programy: MS Word, MS Excel, Internet Explorer. Schopnost zvládnutí jednoduchých PC aplikací v těchto programech - umí vytvořit soubor, uložit ho, apod.
orientace v pracovně - právní problematice	Orientuje se v základních pojmech souvisejících s touto problematikou. Zná náležitosti pracovní smlouvy, další podoby pracovně - právních vztahů a možné způsoby skončení pracovního poměru. Tyto znalosti je schopen prakticky použít.
orientace na trhu práce	Dovede využívat všechny zdroje informací při hledání volného pracovního místa, umí zvolit vhodný postup při hledání konkrétního zaměstnání. Je schopen poznat seriózní nabídku.

schopnost kontaktovat potenciálního zaměstnavatele	Zná způsoby kontaktování zaměstnavatele, dovede je prakticky použít. Umí napsat průvodní dopis a životopis, zná strategie telefonování. Disponuje znalostí, jak se připravit na vstupní pohovor.
--	--

Tabulka č.4: Identifikace klíčových kompetencí nezaměstnaného - obecné kompetence

obecné kompetence	
název kompetence	projevy kompetence
plánování a organizace	Schopnost stanovování priorit, časového řízení, dodržování plánu. Schopnost vidět celek, umět jej rozložit na dílčí části a vidět vzájemné vazby. Organizování a koordinování dílčích aktivit a své práce s prací ostatních.
uspokojování zákaznických potřeb	Při pohovoru umí aktivně naslouchat a klást otázky. Na základě toho je schopen zjistit, jaké má firma potřeby. Umí na tuto informaci vhodně reagovat a správně nabídnout své kvality. Respektuje názor zaměstnavatele, i když s ním nesouhlasí.
kooperace	Navazuje kontakt se zaměstnavateli, s dalšími potřebnými pracovníky a poradci různých institucí. Přijímá úkoly a je schopen dodržovat dohodnutá pravidla.
samostatnost	Je schopen pracovat samostatně, při plnění úkolů řídí sám sebe, plánuje. Samostatně získává informace, dokáže dosáhnout stanoveného cíle.
flexibilita a aktivita	Je otevřený novým věcem, dokáže se přizpůsobit změnám, novým přístupům, spolupracovníkům. Je schopen řešit úkoly jinak, než je zvyklý. Uchazeč o práci je zvědavý, demonstruje svůj aktivní přístup.

8.3. Kompetenční model nezaměstnaného

V této fázi práce mohu již na základě výše uvedené identifikace klíčových kompetencí nezaměstnaného přistoupit k samotnému vytvoření obecného kompetenčního modelu pro tuto specifickou skupinu. Klíčové kompetence jsem

rozčlenila do čtyř kategorií, viz podkapitola 9.1. Kompetenční model by pak mohl mít následující podobu.

Tabulka č.5: Kompetenční model nezaměstnaného

kompetenční model nezaměstnaného			
kompetence ve vztahu k vlastní osobě	sociální kompetence	technické kompetence	obecné kompetence
sebepoznání	komunikace a asertivita	znalost práce s výpočetní technikou	plánování a organizace
sebemotivace	odolnost vůči stresu	orientace v pracovně - právní problematice	uspokojování zákaznických potřeb
sebe prezentace	schopnost vyřešit problém	orientace na trhu práce	kooperace
		schopnost kontaktovat potenciálního zaměstnavatele	samostatnost
			flexibilita a aktivita

Jak jsem se zmínila již v podkapitole 6.1.3, vybrala jsem tvorbu generického kompetenčního modelu. Jelikož jsou nezaměstnaní velmi specifickou a heterogenní skupinou, jak už jsem v práci několikrát zmiňovala, obsahuje model především obecné požadavky. Domnívám se, že takto obecně sestavený model je vhodný i proto, že jednotlivá témata lze rozšiřovat nebo doplňovat dle potřeby účastníků vzdělávání.

Tento znázorněný kompetenční model bude sloužit v následující kapitole jako důležitý podklad ke stanovení vzdělávacích potřeb při přípravě programu vzdělávání. Tvorba návrhu programu vzdělávání bude naplní následující závěrečné kapitoly a bude představovat naplnění dílčího cíle této práce.

9. Návrh vzdělávacího programu pro nezaměstnané

Následující závěrečná kapitola je posledním krokem k naplnění dílčího cíle této diplomové práce. Návrh programu vzdělávání pro nezaměstnané, který bude v této části sestaven, je zhodnocením všech informací z předcházejících kapitol. Navazuje především pak na identifikované klíčové kompetence a na sestavený kompetenční model pro nezaměstnané. Jak jsem již uvedla v kapitole 6, pro tvorbu návrhu vzdělávacího programu jsem si vybrala obecnou strukturu z publikace Prášilové.¹⁰⁵

9.1. Identifikace vzdělávacích potřeb nezaměstnaných

Jak naznačila již podkapitola 7.1 potřeba vzdělávání je pro nezaměstnané důležitá. Rovněž výčet kompetencí, jimiž jsem se zabývala, vypovídá o tom, že je třeba tuto skupinu osob rozvíjet a vzdělávat. V následující tabulce definuji vzdělávací potřeby nezaměstnaných podle výše uvedených kompetencí. U každé potřeby rovněž uvedu, zda je nebo není řešitelná vzděláváním. Přitom budu vycházet z hierarchického modelu struktury kompetence, který je uveden v publikaci Kubeše a spol.¹⁰⁶

Tabulka č.6: Vzdělávací potřeby nezaměstnaného

vzdělávací potřeby nezaměstnaného		
kompetence	vzdělávací potřeba	řešitelná vzděláváním
sebepoznání	Potřeba poznání sebe sama, najít uspokojivé profesní uplatnění.	částečně ovlivnitelná vzděláváním
sebemotivace	Potřeba znát hodnoty a stanovovat si reálné cíle, být motivován.	částečně ovlivnitelná vzděláváním
sebe prezentace	Potřeba umět sám sebe prezentovat při výběrovém řízení, co nejúplněji.	částečně ovlivnitelná vzděláváním
komunikace a asertivita	Potřeba sdělovat informace adekvátně situaci. Potřeba osvojit si základní dovednosti verbální a neverbální komunikace. Potřeba naučit se naslouchat, přijímat kritiku, mluvit otevřeně o svých požadavcích.	částečně ovlivnitelná vzděláváním

¹⁰⁵ Prášilová 2006, s. 32.

¹⁰⁶ Kubeš, Spillerová, Kurnický 2004, s. 28.

odolnost vůči stresu	Potřeba vhodně zvládat zátěžové situace, ovládat své emoce, vyrovnat se s neúspěchem.	částečně ovlivnitelná vzděláváním
schopnost vyřešit problém	Potřeba vyřešit problém, umět jej adekvátně uchopit a najít alternativy jeho řešení.	částečně ovlivnitelná vzděláváním
znalost práce s výpočetní technikou	Potřeba uživatelsky zvládat základní PC programy a jednoduché PC aplikace.	ano
orientace v pracovně - právní problematice	Potřeba znát náležitosti pracovní smlouvy, formy pracovních vztahů.	ano
orientace na trhu práce	Potřeba znát všechny zdroje informací při hledání zaměstnání.	ano
schopnost kontaktovat potenciálního zaměstnavatele	Potřeba umět použít různé způsoby kontaktování zaměstnavatele.	částečně ovlivnitelná vzděláváním
plánování a organizace	Potřeba umět plánovat a organizovat své aktivity, stanovovat priority. Potřeba plánovat a dodržovat čas.	částečně ovlivnitelná vzděláváním
uspokojování zákaznických potřeb	Potřeba uspokojit přání zaměstnavatele. Potřeba umět na ně adekvátně reagovat a nabídnout své kvality.	částečně ovlivnitelná vzděláváním
kooperace	Potřeba umět navazovat kontakty se zaměstnavateli a dalšími potřebnými institucemi. Potřeba umět přijmout úkol a dohodnutá pravidla.	částečně ovlivnitelná vzděláváním
samostatnost	Potřeba umět být samostatný, nezávislý na druhých.	částečně ovlivnitelná vzděláváním
flexibilita a aktivita	Potřeba přizpůsobit se novým věcem, změnám. Potřeba řešit problémy jinak, být aktivní.	částečně ovlivnitelná vzděláváním

Z uvedené tabulky je patrné, že ne všechny identifikované kompetence nezaměstnaných jsou zcela naplnitelné a řešitelné vzděláváním. Většinu kompetencí jsem označila za částečně ovlivnitelné vzděláváním. Při stanovování kompetencí a jejich ovlivnitelnosti

vzděláváním jsem vycházela z vybraného modelu struktury kompetence, jak jsem uvedla již v úvodu této podkapitoly. Na nejnižším stupni tohoto modelu najdeme charakterové vlastnosti, které jsou většinou vrozené a vzděláváním je rozvíjet nelze. Obtížně se ovlivňují rovněž stabilní složky osobnosti jako hodnoty, postoje, motivy, ale podle mého názoru je lze částečně ovlivnit vzděláváním a výchovou. Záleží ale samozřejmě na účastníkovi vzdělávání, na jeho povahových rysech, osobnosti, apod. Domnívám se, že tyto aspekty potom ovlivňují, do jaké míry chce jedinec pracovat na svém rozvoji a zda se nechá ovlivnit. Naproti tomu schopnosti a talent, které se nacházejí rovněž na druhém stupni modelu, je možné mnohem lépe rozvíjet a ovlivnit vzděláváním. Na dalším stupni jsou jmenovány osobnostní charakteristiky - vědomosti, dovednosti a zkušenosti. Tyto složky kompetence jsou nezbytné k tomu, aby byl jedinec schopen takového chování, které je od něj v dané pozici nebo danou činností vyžadováno. Vzděláváním je lze ovlivnit nejlépe. Na vrcholku modelu se nachází chování, které je jako jediné pozorovatelným projevem jedince.¹⁰⁷

9.2. Výběr kompetencí určených k rozvoji

Dalším důležitým krokem po identifikaci vzdělávacích potřeb je ještě označení těch identifikovaných kompetencí, pro které budu sestavovat návrh programu vzdělávání. Pokud se však podíváme na výše uvedenou tabulku číslo 6, označila jsem všechny kompetence za zcela nebo částečně řešitelné vzděláváním. Návrh programu vzdělávání vytvořím proto pro všechny jmenované kompetence. Zvolila jsem modulové uspořádání učiva, které považuji zejména vzhledem k cílové skupině vzdělávaných za nejvhodnější. Díky takto sestavenému programu vzdělávání lze jednotlivé moduly variabilně kombinovat dle potřeb jeho účastníků.

9.3. Specifikace cílové skupiny

Cílovou skupinou jsou nezaměstnané osoby, které budou Úřadem práce předány agentuře práce v rámci programu sdíleného zprostředkování zaměstnání. Bude se jednat především o osoby, které budou v evidenci Úřadu práce déle než pět měsíců. Předpokládám, že budou tito jedinci disponovat různými stupni a typy vzdělání, budou různého věku, pohlaví a rozličných profesí, nejsem proto schopna již nyní přesně

¹⁰⁷ Kubeš, Spillerová, Kurnický 2004, s. 28-30.

stanovit profil účastníka vzdělávání. Vzhledem k této heterogenitě skupiny považují vstupní profil účastníka vzdělávání za nulový.

9.4. Stanovení programového cíle

Po absolvování vzdělávacího programu pro nezaměstnané bude jeho účastník vybaven znalostmi, vědomostmi a dovednostmi, které bude schopen využít nejen v běžných životních situacích, ale i při řešení svého problému nezaměstnanosti. Dokáže zhodnotit své osobní schopnosti a dovednosti po stránce pracovního uplatnění, a tím si zvýší sebevědomí. Bude schopen samostatně vyhledávat zaměstnání a orientovat se na trhu práce.

9.5. Stanovení dílčích cílů, témat a metod vzdělávání, způsobu hodnocení vzdělávacího programu

Pro účely mé práce jsem zvolila modulové uspořádání učiva. Tento způsob uspořádání považuji za nejvhodnější zejména pro jeho přehlednost a přizpůsobivost dle specifik vzdělávaných.¹⁰⁸

Názvy modulů budou odpovídat jednotlivým oblastem identifikovaných kompetencí. Samotné moduly budou zahrnovat témata vzdělávání, dílčí cíle daného vzdělávacího bloku, zvolené metody vzdělávání a rovněž způsob hodnocení výsledků vzdělávání.

Tabulka č.7: Modul 1 - Kompetence ve vztahu k vlastní osobě

Modul 1 - kompetence ve vztahu k vlastní osobě (sebepoznání, sebemotivace, sebezprezentace)	
dílčí cíle	Účastníci budou schopni popsat vlastní potřeby a životní přání, shrnout si své hodnoty a vyjádřit vlastními slovy, co očekávají od zaměstnání. Na základě toho si dokáží formulovat hlavní osobní cíle. Vyjmenují své dovednosti a znalosti, uvědomí si klady a zápory vlastní osobnosti. Budou se umět představit. Získají tak sebedůvěru v sebe sama, motivují se.

¹⁰⁸ Skalková 2007, s. 90.

témata vzdělávání	Mé osobní dovednosti a znalosti. Mé budoucí zaměstnání - co očekávám? Osobnostní rysy a vlastnosti jednotlivých typů osobnosti. Umění představit se.
metody vzdělávání	Přednáška, diskuse, interaktivní výklad, praktická cvičení.
způsob hodnocení	Průběžné pozorování účastníků, praktické provedení úkolu - prezentace každého účastníka před skupinou.

Tabulka č.8: Modul 2 - Komunikace a asertivita

Modul 2 - komunikace a asertivita	
dílčí cíle	Účastníci budou schopni naslouchat ostatním, jasně a srozumitelně formulovat své myšlenky, uvědomí si bariéry v komunikaci. Budou schopni reagovat na námitky, odmítnout, přijmout kritiku a vyjadřovat své požadavky. Účastník bude schopen toto aplikovat v komunikaci s potenciálním zaměstnavatelem.
témata vzdělávání	Dovednosti verbálního naslouchání. Jasně a srozumitelné sdělování. Zásady aktivního naslouchání. Komunikační bariéry a jejich odstraňování. Písemné vyjadřování. Základy asertivního jednání.
metody vzdělávání	Přednáška, diskuse, hraní rolí, praktická cvičení.
způsob hodnocení	Průběžné pozorování, dotazování účastníků, rozhovor každého účastníka s lektorem.

Tabulka č.9: Modul 3 - Zvládání stresu

Modul 3 - zvládání stresu	
dílčí cíle	Účastníci budou schopni popsat co a jakým způsobem je stresuje, uvědomí si jak je dané starosti ovlivňují. Budou znát vhodné formy zvládání zátěže. Dokáží identifikovat vlastní strategie při řešení konfliktů. Budou schopni vyrovnat se s neúspěchem, zvládat své emoce.

témata vzdělávání	Jak zlikvidovat starosti? Nejčastější způsoby zvládnání stresu. Strategie řešení konfliktů. Projevy emocí a techniky k jejich zvládnání.
metody vzdělávání	Přednáška, diskuse, brainstorming, interaktivní výklad, praktický nácvik.
způsob hodnocení	Průběžné pozorování a dotazování účastníků, písemný test.

Tabulka č.10: Modul 4 - Řešení problému

Modul 4 - řešení problému	
dílčí cíle	Účastníci si osvojí metody řešení problému. Dokáží jej uchopit, identifikovat příčiny a důvody jeho vzniku. Budou schopni navrhnout způsoby řešení problému.
témata vzdělávání	Nejčastější důvody vzniku problému. Nejdůležitější kroky řešení problému. Metody řešení problému.
metody vzdělávání	Přednáška, diskuse, interaktivní výklad, hraní rolí, praktická cvičení.
způsob hodnocení	Průběžné pozorování, dotazování účastníků, praktické provedení úkolu - lektor zadá dvojicím účastníků konkrétní problémový úkol, ti jej pak analyzují a společně navrhnou alternativy jeho řešení. Následně bude provedena zpětná vazba lektora a účastníků.

Tabulka č.11: Modul 5 - Práce s výpočetní technikou

Modul 5 - práce s výpočetní technikou	
dílčí cíle	Absolventi vzdělávacího programu budou umět obsluhovat počítač. Účastníci budou schopni zvládat základní práci s adresáři a soubory. Budou znát způsoby archivování svých dat. Účastníci budou umět uživatelsky používat programy MS Word, MS Excel, budou schopni vyhledat informace v programu Internet Explorer a komunikovat pomocí e-mailu. Zbaví se zábran, strachu z obsluhy počítače.

témata vzdělávání	Práce s textovým editorem MS Word. Práce s tabulkovým procesorem MS Excel. Uvedení do práce s Internetem. Jak používat elektronickou poštu (e-mail)?
metody vzdělávání	Přednáška, instruktáž s výkladem, demonstrace.
způsob hodnocení	Průběžné pozorování, dotazování účastníků, praktické provedení úkolu - samostatné zpracování vzorové úlohy.

Tabulka č.12: Modul 6 - Orientace v pracovně - právní problematice

Modul 6 - orientace v pracovně - právní problematice	
dílčí cíle	Absolventi vzdělávacího programu budou znát základní náležitosti pracovní smlouvy. Budou schopni vyjmenovat povinnosti zaměstnance a zaměstnavatele, rozlišit formy pracovních vztahů. Účastníci budou schopni objasnit způsoby ukončení pracovního poměru. Budou nakloněni myšlence toto využít v praxi.
témata vzdělávání	Vznik pracovního poměru. Vše, co bychom měli vědět o pracovní smlouvě. Skončení pracovního poměru.
metody vzdělávání	Přednáška, demonstrace.
způsob hodnocení	Průběžné pozorování a dotazování účastníků, písemný test.

Tabulka č.13: Modul 7 - Orientace na trhu práce

Modul 7 - orientace na trhu práce	
dílčí cíle	Účastníci budou mít přehled o možnostech pracovního trhu. Seznámí se situací na trhu práce ve svém regionu, naučí se orientovat v nabídce volných pracovních míst. Osvojí si nejefektivnější způsoby hledání zaměstnání.
témata vzdělávání	Aktivní hledání pracovního místa. Kde hledat zaměstnání? Nezaměstnanost v regionu. Významné firmy v místě bydliště. Konkrétní nabídky volných pracovních míst.
metody vzdělávání	Přednáška, brainstorming, diskuse.
způsob hodnocení	Průběžné pozorování a dotazování účastníků, písemný test.

Tabulka č.14: Modul 8 - Schopnost kontaktovat zaměstnavatele

Modul 8 - schopnost kontaktovat zaměstnavatele	
dílčí cíle	Účastníci budou schopni vyjmenovat a objasnit možné způsoby kontaktování zaměstnavatele. Budou schopni napsat životopis s průvodním dopisem, odpovědět na inzerát, sjednat si osobní pohovor po telefonu.
témata vzdělávání	Strategie telefonování při hledání zaměstnání. Písemná nabídka - průvodní dopis, odpověď na inzerát. Životopis - vizitka uchazeče.
metody vzdělávání	Přednáška, instruktáž s výkladem, demonstrace.
způsob hodnocení	Průběžné pozorování a dotazování účastníků, praktické provedení úkolu - samostatné zpracování životopisu s průvodním dopisem.

Tabulka č.15: Modul 9 - Plánování a organizace

Modul 9 - plánování a organizace	
dílčí cíle	Účastníci budou umět určit osobní priority a plánovat své denní aktivity. Dokáží identifikovat své největší "žrouty" času. Budou znát metody plánování času. Budou umět lépe zorganizovat svůj čas.
témata vzdělávání	Timemanagement - jak mi může pomoci? Stanovení priorit. Metody plánování času. Rady pro úsporu času.
metody vzdělávání	Přednáška, diskuse, brainstorming, hraní rolí.
způsob hodnocení	Průběžné pozorování a dotazování účastníků, praktické provedení úkolu - vysvětlení konkrétních případových studií zadané dvojicím účastníků lektorem. Následná zpětná vazba lektora a ostatních účastníků.

Tabulka č.16: Modul 10 - Uspokojování zákaznických potřeb

Modul 10 - uspokojování zákaznických potřeb	
dílčí cíle	Účastníci pochopí, že mohou sami ovlivnit průběh přijímacího pohovoru. Budou znát nejčastěji kladené otázky u pohovoru. Využijí toto v komunikaci se zaměstnavatelem. Účastníci budou posílení jistotou prezentace vlastních kvalit a schopností.
témata vzdělávání	Připomenutí základních pravidel aktivního naslouchání. Základní prvky zákaznický orientovaných postojů. Jak se připravit na osobní jednání se zaměstnavatelem. Strategie vyjednávání při pohovoru. Jak nabídnout své osobnostní kvality.
metody vzdělávání	Přednáška, brainstorming, hraní rolí, demonstrace, praktický nácvik.
způsob hodnocení	Průběžné pozorování a dotazování účastníků, rozhovor každého účastníka s lektorem.

Tabulka č.17: Modul 11 - Kooperace

Modul 11 - kooperace	
dílčí cíle	Účastníci budou ochotni přijímat úkoly od ostatních, poskytovat své vědomosti a dovednosti. Budou schopni dodržovat dohodnutá pravidla.
témata vzdělávání	Techniky zaměřené na výcvik spolupráce. Bariéry v komunikaci a jejich odstraňování. Zásady aktivního naslouchání.
metody vzdělávání	Přednáška, hraní rolí, demonstrace, praktický nácvik.
způsob hodnocení	Průběžné pozorování a dotazování účastníků, rozhovor každého účastníka s lektorem.

Z obsahové náplně jednotlivých modulů vyplývá, že nezaměstnaní budou v průběhu vzdělávání vedeni k rozvíjení schopností samostatnosti a flexibility. Budou vzdělávání k tomu, aby byli schopni přistupovat pružně a samostatně ke své situaci - vyhledávat v nabídce volných pracovních míst, kontaktovat zaměstnavatele, napsat životopis, připravit se na přijímací pohovor podle konkrétního pracovního místa, účastnit se výběrových řízení, apod. Tyto všechny dovednosti si během vzdělávání osvojí, tak aby

je po skončení vzdělávacího programu byli schopni samostatně použít. Kompetenci k flexibilitě si natrénují právě účastí ve vzdělávacím programu, kde poznají jiné způsoby a cesty k řešení jejich problémů nezaměstnanosti. Osvojením si těchto schopností a dovedností budou ochotni přistupovat aktivně ke své situaci. Z těchto důvodů nebudou pro tyto dvě kompetence vytvářet samostatné moduly.

9.6. Návrh způsobu evaluace vzdělávacího programu

Posledním krokem návrhu programu vzdělávání je návrh metod hodnocení vzdělávacího programu. Tato podkapitola navazuje na terminologické ukotvení podkapitoly 6.5. V následujícím textu uvedu návrh hodnocení, který je vhodný pro navržený program vzdělávání nezaměstnaného. Pro takto navrhnutý program vzdělávání použiji obě etapy hodnocení:

- formativní - bude provedeno několikrát během vzdělávání,
- sumativní - bude provedeno na konci vzdělávání.

1. Reakce - líbilo se jim to?

Zda se účastníkům vzdělávání líbilo, se bude měřit na závěr programu metodou dotazníku.

2. Učení - naučili se to?

Jak jsem již vypsala výše, po ukončení každého vzdělávacího modulu se budou osvojené dovednosti a vědomosti měřit prostřednictvím rozhovorů, testů, praktickým provedením úkolů, hraním rolí. Lektor bude provádět i průběžné hodnocení při vzdělávání metodou přímého pozorování účastníků.

3. Chování - použili to na pracovišti?

Bude měřitelné až po skončení vzdělávání. Budeme zjišťovat, zda si nezaměstnaní po skončení vzdělávacího programu našli nové pracovní místo. Hodnocení bude prováděno s určitým časovým odstupem metodou rozhovoru, popř. dotazníku.

4. Výsledky - došlo ke změně produktivity práce?

Vzhledem k náplni a zaměření kurzu by se měřilo velmi obtížně, jelikož na výsledky má vliv několik ukazatelů. Není proto možné jednoznačně určit pozitivní nebo negativní vliv vzdělávání.

Tato závěrečná kapitola představuje vyústění celé práce. Prakticky jsem zde rozpracovala jednotlivé body vybrané struktury a vytvořila tak návrh programu vzdělávání pro nezaměstnané, čímž jsem naplnila dílčí cíl mé práce.

Závěr

Většina vlád, včetně té české, má jako jednu z hlavních priorit snížení nezaměstnanosti. Za tímto účelem vytváří a vydává různá opatření, která se zaměřují především na odstranění příčin vzniku nezaměstnanosti a na řešení problémů trhu práce. Jedním z takových opatření poslední doby je i program sdíleného zprostředkování zaměstnání. Tato novinka na trhu práce spočívá v přenesení zprostředkování zaměstnání vybraných, zejména dlouhodobě evidovaných uchazečů, z Úřadu práce na agenturu práce. Do tohoto programu se do budoucna hodlá také zapojit vzdělávací zařízení Fakta s.r.o. Nejprve však musí zažádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o příslušnou akreditaci. Hlavním cílem předložené diplomové práce bylo proto zpracování podkladů, důležitých pro rozšíření činnosti jmenované vzdělávací instituce o agenturu práce.

Úvodní kapitoly byly věnovány terminologickému ukotvení základních klíčových pojmů z oblasti zaměstnanosti. Zabývala jsem se nezaměstnaností, politikou zaměstnanosti a jejími opatřeními, dále jsem zde vymezila působnost dvou významných institucí této oblasti, a to Ministerstva práce a sociálních věcí a Úřadu práce. Pokračováním základní terminologie je dále část věnovaná agenturám práce, kde najdeme informace týkající se zejména oblasti udělování a odnímání povolení ke zprostředkování zaměstnání. Završením této části práce je kapitola pátá, ve které popisují konkrétní kroky směřující k rozšíření vzdělávacího zařízení o agenturu práce. Vyústěním této kapitoly je tedy naplnění již výše zmiňovaného hlavního cíle práce.

Dílním úkolem mé práce bylo vytvořit návrh programu vzdělávání pro nezaměstnané, se kterými by vzdělávací zařízení jako agentura práce pracovala. Z tohoto důvodu byly v její druhé polovině identifikovány vzdělávací potřeby nezaměstnaných a jejich klíčové kompetence, které se následně staly podkladem pro vytvoření obecného kompetenčního modelu pro nezaměstnané. Procesu identifikace vzdělávacích potřeb, kompetencí a tvorbě kompetenčního modelu předcházelo opět teoretické ukotvení této problematiky. Definování a popis jednotlivých kroků vybrané struktury pro tvorbu návrhu vzdělávacího programu, kterému jsem se zde také věnovala, představovalo další kroky k naplnění zmíněného dílního cíle práce. V závěrečné kapitole jsem zhodnotila veškeré informace při tvorbě návrhu programu vzdělávání pro nezaměstnané, který se stal vyústěním celé práce.

Seznam literatury a ostatních zdrojů

Literatura:

- Bartoňková, H.: Firemní vzdělávání (studijní text). 1. vyd. Olomouc 2007.
- Bartoňková, H., Šimek, D.: Andragogika (studijní text). 1. vyd. Olomouc 2002.
- Belz, H., Siegrist, M.: Klíčové kompetence a jejich rozvíjení. Východiska, metody, cvičení a hry. 1. vyd. Praha 2001.
- Buchtová, B. a kol.: Nezaměstnanost psychologický, ekonomický a sociální problém. 1. vyd. Praha 2002.
- Dvořáková, M.: Technologie vzdělávání dospělých (studijní text). 1. vyd. Olomouc 2011.
- Hroník, F., Barnetová, I.: Jak najít zaměstnání. 1. vyd. Brno 2009.
- Kubeš, M., Spillerová, D., Kurnický, R.: Manažerské kompetence. Způsobivosti výjimečných manažerů. 1. vyd. Praha 2004.
- Mareš, P.: Nezaměstnanost jako sociální problém. 2. vyd. Praha 1998.
- Matějka, M., Vidlař, P.: Vše o přijímacím pohovoru. 1. vyd. Praha 2002.
- Mužík, J.: Androdidaktika. 2. vyd. Praha 2004.
- Palán, Z.: Výkladový slovník. Lidské zdroje. 1. vyd. Praha 2002.
- Prášilová, M.: Tvorba vzdělávacího programu. 1. vyd. Praha 2006.
- Skalková, J.: Obecná didaktika. 2. vyd. Praha 2007.
- Sojka, M., Pudlák, J.: Ekonomie pro střední školy. 2. vyd. Praha 1994.
- Tošovský, A.: Agenturní zaměstnávání v praxi. 1. vyd. Praha 2011.
- Veteška, J., Tureckiová, M.: Kompetence ve vzdělávání. 1. vyd. Praha 2008.
- Vichnarová, L., Havlová, J., Hůla, L.: Hledám, hledáš, hledáme práci. Jak se vyznat a uspět na pracovním trhu. 1. vyd. Praha 2000.

Zákonné předpisy:

- Důvodová zpráva k zákonu č.367/2011 Sb., kterým se mění zákon č.435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony (Sněmovní tisk).
- Zákon č.73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

- Zákon č.435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č.634/2004 Sb., o správních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů.

Internetové zdroje:

- Centrální databáze kompetencí dostupné z <http://kompetence.nsp.cz/napoveda.aspx> [cit.20.1.2013]
- Nejčastěji kladené dotazy k problematice pojištění agentur práce dostupné z http://portal.mpsv.cz/sz/zamest/zpr_prace/pojisteni_agentury_prace [cit.1.10.2012]
- Nezaměstnanost v ČR, vývoj dostupné z <http://www.kurzy.cz/makroekonomika/nezamestnanost/> [cit.15.9.2012]
- Nezaměstnaný dostupné z <http://business.center.cz/business/pojmy/p1655-nezamestnany.aspx> [cit.15.9.2012]
- Práce a mzdy - Metodika dostupné z http://www.czso.cz/csu/cizinci.nsf/o/gender_pracemzdy-metodika [cit.20.1.2013]
- Referent zaměstnanosti - odborný pracovník trhu práce dostupné z http://katalog.nsp.cz/karta_tp.aspx?id_jp=30163&kod_sm1=7 [cit.31.1.2013]
- Vzdělávacím zařízení dostupné z <http://www.fakta.cz> [cit.15.10.2012]
- Změny v agenturním zaměstnávání od 1. ledna 2011 dostupné z <http://www.mpsv.cz/cs/10041> [cit.1.10.2012]

Noviny a časopisy:

- Bičáková, O.: Nové formy zprostředkování zaměstnání. Práce a mzda. 2011, roč. 59, č. 10.
- Bičáková, O.: Pracovní uplatnění občanů ohrožených nezaměstnaností. Práce a mzda. 2012, roč. 60, č. 6.
- Bičáková, O.: Připravované změny v agenturním zaměstnávání. Práce a mzda. 2010, roč. 58, č. 11.

- Bičáková, O.: Změny v agenturním zaměstnávání. Práce a mzda. 2011, roč. 59, č. 1.
- Novotný, P., Vlková, J.: Agentury mají úřadům pomoci hlavně s problémovými uchazeči, MF DNES, ze dne 02.04.2012.

Seznam tabulek

- **Tabulka č.1:** Identifikace klíčových kompetencí nezaměstnaného - kompetence ve vztahu k vlastní osobě
- **Tabulka č.2:** Identifikace klíčových kompetencí nezaměstnaného - sociální kompetence
- **Tabulka č.3:** Identifikace klíčových kompetencí nezaměstnaného - technické kompetence
- **Tabulka č.4:** Identifikace klíčových kompetencí nezaměstnaného - obecné kompetence
- **Tabulka č.5:** Kompetenční model nezaměstnaného
- **Tabulka č.6:** Vzdělávací potřeby nezaměstnaného
- **Tabulka č.7:** Modul 1 - Kompetence ve vztahu k vlastní osobě
- **Tabulka č.8:** Modul 2 - Komunikace a asertivita
- **Tabulka č.9:** Modul 3 - Zvládání stresu
- **Tabulka č.10:** Modul 4 - Řešení problému
- **Tabulka č.11:** Modul 5 - Práce s výpočetní technikou
- **Tabulka č.12:** Modul 6 - Orientace v pracovně - právní problematice
- **Tabulka č.13:** Modul 7 - Orientace na trhu práce
- **Tabulka č.14:** Modul 8 - Schopnost kontaktovat zaměstnavatele
- **Tabulka č.15:** Modul 9 - Plánování a organizace
- **Tabulka č.16:** Modul 10 - Uspokojování zákaznických potřeb
- **Tabulka č.17:** Modul 11 - Kooperace

Seznam příloh

- **Příloha č.1** - Žádost o povolení zprostředkování zaměstnání
- **Příloha č.2** - Žádost o uznání odborné kvalifikace a jiné způsobilosti

Anotace

Příjmení a jméno autora: Zedníčková Martina

Název katedry a fakulty: Katedra sociologie a andragogiky, Filozofická fakulta UP

Název diplomové práce: Rozšíření činnosti vzdělávacího zařízení o agenturu práce

Vedoucí práce: Mgr. Jitka Hanáčková

Počet znaků: 130 345

Počet příloh: 2

Počet použitých zdrojů: 34

Klíčová slova: Agentury práce, kompetence, kompetenční model, nezaměstnaný, tvorba vzdělávacího programu

Cílem diplomové práce je zpracovat podklady pro rozšíření vzdělávacího zařízení o agenturu práce včetně vytvoření návrhu vzdělávacího programu pro nezaměstnané.

První část práce obsahuje terminologické ukotvení základní problematiky z oblasti zaměstnanosti a popis stávající situace vzdělávacího zařízení Fakta s.r.o. Završením této části je pak popis a konkretizace jednotlivých kroků směřujících k rozšíření činnosti jmenované instituce o agenturu práce, což představuje naplnění hlavního cíle práce.

V další části jsou opět terminologicky ukotveny stěžejní pojmy, identifikovány vzdělávací potřeby nezaměstnaných a jejich klíčové kompetence. Následuje samotná tvorba kompetenčního modelu pro nezaměstnané. Vyústěním diplomové práce je návrh programu vzdělávání pro nezaměstnané.