

**UNIVERZITA JÁNA AMOSA KOMENSKÉHO
PRAHA**

Magisterské kombinované štúdium

2010-2012

DIPLOMOVÁ PRÁCA

Mária Ušáková

Nové trendy vo vzdelávaní dospelých

Praha 2012

Vedúci diplomovej práce:

Ing. Katarína Macúchová Gabrišová

COMENIUS UNIVERZITY PRAGUE

Master Combined Studies

2010-2012

DIPLOMA THESIS

Mária Ušáková

New trends in adult education

Prague 2012

The Diploma Thesis Work Supervisor:

Ing. Katarína Machúchová Gabrišová

PREHLÁSENIE

Prehlasujem, že predložená diplomová práca je mojim pôvodným autorským dielom, ktoré som vypracovala samostatne. Všetku literatúru a ďalšie zdroje, z ktorých som čerpala v práci riadne citujem a sú uvedené v zozname použitej literatúry.

Trnava, dňa 1.3.2012

Mária Ušáková

POĎAKOVANIE

Touto cestou by som chcela poďakovať vedúcej diplomovej práce **Ing. Kataríne Macúchovej Gabrišovej**, za odbornú pomoc, rady, pripomienky a čas, ktorý mi venovala pri vypracovaní diplomovej práce.

Anotácia

Táto diplomová práca sa zaoberá novými trendmi vo vzdelávaní dospelých. Definuje pojmy celoživotné vzdelávanie, vzdelávanie dospelých, pojmy Lifelong a Lifewide a špecifikuje nové trendy vo vzdelávaní dospelých. Zaoberá sa metódami vzdelávania dospelých a bližšie špecifikuje metódy, ktoré sa využívajú v podmienkach bankovej inštitúcie. Praktická časť je zameraná na kvalitu vzdelávania zamestnancov v bankovom sektore pomocou e-learningu a navrhuje jeho zlepšenia.

Kľúčové slová:

celoživotné vzdelávanie, lifelong, lifewide, metódy, formy a zásady vzdelávaní dospelých, e- learning

Annotation

This thesis deals with new trends in adult education. It defines the terms: lifelong education, adult education, the terms Lifelong and Lifewide and specifies the new trends in adult education. It deals with methods of adult education and closely specifies the methods used in conditions of banking institutions. The practical part is focused on the quality of education in banking sector employees by means of e-learning and it suggests its improvements.

Key words

lifelong education, lifelong, lifewide, methods, forms and principles of adult education, distance education, e-learning

OBSAH

ÚVOD	8
1.VZDELÁVANIE DOSPELÝCH AKO SÚČASŤ CELOŽIVOTNÉHO VZDELÁVANIA	10
1.1. Celoživotné vzdelávanie ako proces a systém	10
1.2. Vzdelávanie dospelých – ciele, vlastnosti	14
1.3. Základné oblasti vzdelávania dospelých.....	17
2. ASPEKTY VZDELÁVANIA DOSPELÝCH.....	24
2.1. Didaktické metódy vzdelávania dospelých.....	24
2.2. Formy vzdelávania dospelých.....	31
2.3. Zásady vzdelávania dospelých	31
3. NOVÉ TRENDY VO VZDELÁVANÍ DOSPELÝCH.....	34
3.1 Medzinárodné trendy vo vzdelávaní dospelých.....	34
3.2. Dištančné vzdelávanie ako nový prístup ku vzdelávaniu dospelých....	39
3.3. Vzdelávanie dospelých a e-learning	41
4. VZDELÁVANIE DOSPELÝCH V PODMIENKACH BANKOVEJ INŠTITÚCIE	46
4.1. Prieskum spokojnosti zamestnancov s e- learningovým vzdelávaním.....	48
4.2. Overenie a vyhodnotenie hypotéz	63
ZÁVER	67
Zoznam použitej literatúry	68
Zoznam obrázkov, tabuliek a grafov	72

ÚVOD

Bohatstvo každého človeka je ukryté v jeho vnútri, v jeho hodnotách, postojoch, názoroch a samozrejme aj v jeho vedomostiach. Vzdelanosť je prínos, dar, niečo čo sme vedome dosiahli a čo vieme využiť vo svoj vlastný prospech a tiež k prospechu iných. Hovorí sa „ Kol'ko jazykov vieš, toľkokrát si človek.“ Nie všetci sme rovnako jazykovo zdatní, ale každý človek počas celého svojho života nadobúda určité vedomosti, schopnosti a zručnosti. Súčasná moderná spoločnosť si vyžaduje, aby boli čo najširšie. Súčasný trend predstavuje ustavičnú potrebu rozvoja vzdelanostnej úrovne vo všetkých sférach. Spoločnosť a firmy kladú na rozvoj vzdelanosti a pracovnej spôsobilosti vysoký dôraz. Kvalifikačné schopnosti a predpoklady svojich zamestnancov stále rozvíjajú a zdokonaľujú, čím zvyšujú svoju konkurencieschopnosť. Kvalita nadobudnutých vedomostí, schopností a zručností zamestnancov rozhoduje o úspechu, či neúspechu firmy. Z toho jednoznačne vyplýva, že investícia je do vzdelávania je investíciou, ktorá sa vyplatí.

Pracujem vo veľkej bankovej inštitúcii, kde je vzdelávanie zamestnancov každodennou súčasťou pracovného života. Filozofia firemného vzdelávania je vyjadrená a definovaná v politike riadenia a rozvoja ľudských zdrojov. Vzdelávanie zamestnancov presne a cielene plánové od prvého nástupu zamestnania. Smeruje k rozvoju vedomostí zamestnancov a ich praktickému uplatnenie v praxi.

V tejto diplomovej práci sa budem zaoberať významom celoživotného vzdelávania, novými trendmi vo vzdelávaní dospelých a bližšie vzdelávaním bankových zamestnancov, ktorí pracujú na predajnej pozícii poradca klienta. V prvá kapitola diplomovej práce nás prevedie celoživotným vzdelávaním, cieľmi a oblasťami vzdelávania dospelých. V ďalšej kapitole sa budem venovať didaktickým metódam vo vzdelávaní dospelých a bližšie sa zameriam na formy a zásady tohto vzdelávania. Tretia kapitola je venovaná novým

trendom vo vzdelávaní dospelých, kdei objasním dištančné vzdelávanie ako nový prístup ku vzdelávaniu a e - learning.

V praktickej časti diplomovej práce sa bližšie pozriem na e-learningové vzdelávanie v podmienkach bankovej inštitúcie. Zanalyzujem a zhodnotím prínos tohto vzdelávania zamestnancov na základe prieskumu, ktorý bol realizovaný formou dotazníka, medzi zamestnancami retailovej obchodnej siete banky. Do praktickej časti diplomovej práce zaradím aj návrhy, prípadne odporúčania na zlepšenie kvality e – learningového vzdelávania bankových zamestnancov.

1. VZDELÁVANIE DOSPELÝCH AKO SÚČASŤ CELOŽIVOTNÉHO VZDELÁVANIA

1.1. Celoživotné vzdelávanie ako proces a systém

Celoživotné vzdelávanie je v dnešnej dobe vnímané ako nevyhnutný proces vedúci k aktívnej zamestnanosti a uplatneniu sa jedinca na trhu práce.

Celoživotné vzdelávanie môže byť definované ako všetko všeobecné vzdelávanie, odborné vzdelávanie a odborná príprava, formálne a neformálne vzdelávanie a informálne učenie v priebehu života. Jeho výsledkom je zdokonalenie vedomostí, zručností a schopností v osobnej, občianskej, sociálnej alebo so zamestnaním súvisiacej perspektívy. (J. Veteška, M. Tureckiová 2008).

Celoživotné vzdelávanie podľa Z. Palána a T. Langeru (2008) chápeme ako všetko učenie, ako neprerušenu kontinuitu od kolisky až do hrobu.

V ideálnom ponímaní je celoživotné vzdelávanie považované za nepretržitý proces. V skutočnosti ide o to, aby bol každý jedinec pripravený a ochotný sa učiť. Celoživotné vzdelávanie má človeku poskytovať možnosť vzdelávať sa v rôznych štádiách jeho rozvoja až do úrovne jeho možností, v súlade s jeho záujmami, úlohami a potrebami.

Celoživotné vzdelávanie je zamerané na osobnostný rozvoj človeka, posilňovanie jeho občianskych funkcií a na jeho prípravu ako pracovníka. Sleduje tieto funkcie: rozvoj osobnosti, posilňovanie súdržnosti spoločnosti, podporu demokracie a občianskej spoločnosti, výchovu k partnerstvu a spoluprácu k európskej a globalizujúcej sa spoločnosti, zvyšovanie zamestnatelnosti a zvýšenie konkurencieschopnosti ekonomiky a prosperity spoločnosti.

Celoživotné vzdelávanie možno rozdeliť do dvoch základných etáp. Tieto etapy predstavujú základné vzdelávanie (vzdelávanie detí a mládeže) a ďalšie vzdelávanie (vzdelávanie dospelých). Za **základné vzdelávanie** možno označiť všetko formálne vzdelávanie v rámci vzdelávacej sústavy. Prebieha hlavne v mladom veku a môže byť ukončené kedykoľvek po skončení povinnej školskej dochádzky a to buď vstupom na trh práce, alebo prechodom

medzi ekonomicky neaktívne obyvateľstvo. **Ďalšie vzdelávanie** prebieha po dosiahnutí určitého stupňa vzdelania, resp. po prvom vstupe vzdelávajúceho sa na trh práce. Spravidla je zamerané na rôzne spektrum vedomostí, zručností, schopností a skúseností. Ďalšie vzdelávanie možno rozdeliť na:

- **profesijné vzdelávanie,**
- **občianske**
- **záujmové vzdelávanie**

Celoživotné vzdelávanie ako proces obsahuje:

Formálne vzdelávanie - realizované vo vzdelávacích inštitúciách, spravidla v školách. Jeho funkcie, ciele, obsah, organizačné formy a spôsoby hodnotenia sú definované a legislatívne vymedzené. Zahŕňajú získavanie na seba spravidla nadväzujúceho stupňa vzdelania (základného, stredného, vyššieho odborného, vysokoškolského). Jeho absolvovanie je potvrdené príslušným osvedčením – vysvedčením alebo diplomom (Z. Palán, T. Langer, 2008).

Najväčším nedostatkom formálneho systému je nízka schopnosť pružne reagovať na novo vznikajúce profesie a na zavádzanie nových technológií do praxe.

Neformálne vzdelávanie - zamerané na získavanie vedomostí, zručností a kompetencií, ktoré môžu vzdelávajúcemu zlepšiť jeho spoločenské a pracovné uplatnenie (Z. Palán, T. Langer, 2008).

Nie je súčasťou formálneho vzdelávacieho systému, je zámerné, systematické, jeho výsledkom nie je získanie určitého stupňa vzdelania. Realizuje sa formou kurzov, seminárov apod., väčšinou v zariadeniach zamestnávateľov, v súkromných vzdelávacích inštitúciách, neziskových organizáciách, ale i klasických školách. (J. Veteška, M. Tureckiová, 2008). Vyniká schopnosťou okamžite reagovať na nové vzdelávacie potreby, na inovácie a zavádzanie nových technológií tvorbou programov.

Informálne vzdelávanie chápeme ako proces získavania vedomostí a osvojovania si zručností a kompetencií z každodenných skúseností a činností v práci, rodine a voľnom čase (J. Veteška, M. Tureckiová, 2008).

Podľa M. Beneša (2008) je informálne vzdelávanie sprievodným javom činností v každodennom živote spojených s prácou, rodinou alebo aktivitami

vo voľnom čase. Pokrýva podľa odhadov expertov asi 3/4 všetkého ľudského učenie. Prebieha mimo formálnych vzdelávacích organizácií ako súčasť iných činností, ide o reflexné spracovanie skúseností získaných v živote. Informálne vzdelávanie zahŕňa tiež sebvzdelávanie, ale učitelia sa jedinec nemá možnosť overiť si nadobudnuté vedomosti. Pozitívum informálneho vzdelávania je spojené skôr s reálnymi situáciami a problémami vo vzdelávaní, ktoré vychádza zo záujmov jednotlivca, kde do určitej miery odpadá problém s motiváciou. Vzdelávanie vedie k rozvoju osobnosti, pretože je spojené s reflexiou a zabudovaním výsledkov vzdelávania do vlastnej biografie.

Najnovším príkladom koncepcie celoživotného učenia je materiál „**Stratégia celoživotného učenia v ČR**“, ktorý sa vláda ČR zaviazala implementovať do praxe v roku 2008. Tento dokument obsahuje dve časti **analytickú**, ktorá analyzuje súčasný stav celoživotného vzdelávania a **strategickú** časť, ktorá identifikuje hlavné strategické smery a vízie v celoživotnom vzdelávaní a navrhuje opatrenia na ich podporu. Materiál definuje tieto hlavné strategické smery rozvoja celoživotného učenia:

- **Uznávanie a postupnosť** – cieľom je vytvoriť otvorený priestor pre celoživotné vzdelávanie a uznať výsledky neformálneho a informálneho vzdelávania
- **Rovný prístup** – cieľom je podporovať dostupnosť a rovnosť šanci v prístupe ku vzdelaniu počas celého života
- **Funkčná gramotnosť** – rozvíjanie funkčnej gramotnosti, kľúčových kompetencií a schopnosti učiť sa počas celého života
- **Sociálne partnerstvo** – súlad ponuky vzdelávania s potrebami ekonomického, environmentálneho a sociálneho rozvoja
- **Stimulácia dopytu** – vzdelávanie všetkých skupín populácie, podpora sociálne slabších, kombináciou výučby v triede a na pracovisku (http://www.msmt.cz/uploads/Zalezitosti_EU/strategie_2007_CZ_web_jednostrany.pdf)

Vláda Slovenskej republiky na svojom zasadnutí v apríli 2007 schválila návrh **Stratégie celoživotného vzdelávania a celoživotného poradenstva**.

Cieľom nového systému celoživotného vzdelávania a poradenstva je :

- uľahčiť občanom prístup k nadobudaniu nových kvalifikácií prostredníctvom kvalitného vzdelávania
- prispieť k vytváraniu funkčných partnerstiev na regionálnej úrovni a umožniť vznik vzdelávacích programov zodpovedajúcich požiadavkám znalostnej ekonomiky, čím zároveň prispeje k prevencii nezamestnanosti v regiónoch

Stratégia zastrešuje všetky systémy vzdelávania - od formálneho (vedie k nadobudnutiu kvalifikácie), cez neformálne vzdelávanie (kurzy a školenia) až po informálne učenie sa (je súčasťou nášho každodenného života a nemusí byť uvedomované). Rovnako zahŕňa aj všetky stupne vzdelávania – predškolské, vzdelávanie na základnej, strednej, vysokej škole a ďalšie vzdelávanie.

Účinným nástrojom voľného prístupu občanov, zamestnávateľov, verejnej správy a inštitúcií k vzdelávaniu bude informačný systém. Ten bude obsahovať databázu vzdelávacích ustanovizní, lektorov a akreditovaných vzdelávacích programov. Jeho súčasťou bude taktiež zoznam subjektov, ktoré budú overovať výsledky neformálneho vzdelávania pre získanie kvalifikácie. Tento proces sa bude uskutočňovať dvoma cestami – na základe získania potrebného počtu kreditov absolvovaním akreditovaných vzdelávacích aktivít a uznávaním výsledkov neformálneho vzdelávania a informálneho učenia sa osobám z praxe prostredníctvom tzv. národnej autority. Pôjde o právnickú osobu s celoštátnou pôsobnosťou, pričom jej kompetencie budú vymedzené v zákone o celoživotnom vzdelávaní. Národná autorita bude plniť aj úlohy v oblasti riadenia, organizácie, zabezpečovania, vykonávania a kontroly kvality celoživotného vzdelávania (<http://www.minedu.sk/index.php?rootId=633>)

Celoživotné učenie chápeme ako všetko učenie „ od kolísky do zrelého veku“. Kvalitné základné a všeobecné vzdelanie pre všetkých od najútlejšieho detstva je základňou. Malo by zaistiť, že sa človek „ naučí učiť sa“ a že bude mať k učeniu pozitívny postoj (J. Veteška, M. Tureckiová, 2008).

Malo by byť otvorené pre všetkých, bez rozdielu veku, záujmu, nadania alebo spoločenského postavenia. Pre všetkých sa tak otvára možnosť „druhej šance“ a nápravy nesprávnych rozhodnutí.

1.2. Vzdelávanie dospelých – ciele, vlastnosti

Vzdelávanie definujú Z. Palán a T. Langer (2008) ako proces uvedomelého a cieľavedomého sprostredkovania a aktívneho utvárania a osvojovania si sústavy vedomostí, zručností, schopností a návykov, utvárania morálnych rysov a špecifických záujmov a postojov človeka. Vzdelávanie je zároveň proces utvárania osobnosti. Služi nielen k získavaniu konkrétnych poznatkov, ale predovšetkým k celkovému rozvoju, humanizácii a kultivácii človeka.

Z. Palán (2003) charakterizuje vzdelávanie ako proces uvedomelého a cieľavedomého sprostredkovania a aktívneho utvárania a osvojovania si sústavy vedeckých a technických vedomostí, intelektuálnych a praktických zručností a ľudských skúseností, utvárania morálnych rysov a osobných záujmov.

Vzdelávanie môže byť koníčkom, realizáciou osobnosti, ale aj utrpením, ktoré človek podstupuje preto, aby dosiahol svoj životný sen. Ak sa stane utrpením, stala sa niekde chyba. Svojím poslaním musí obohacovať, naplňovať, zušľachťovať. Ide o to, aby celý tento proces, bol efektívny (Z. Palán, 2003).

Všeobecne možno vzdelávanie charakterizovať ako proces, v ktorom si prostredníctvom vyučovania jedinec osvojuje sústavu poznatkov a činností, ktorú vnútorným spracovaním – učením - pretvára na vedomosti, zručnosti a návyky (J. Veteška, M. Tureckiová 2008).

Viacero charakteristík vzdelávania vymedzil J. Porvazník (2007) :

- Vzdelávanie je **kognitívny proces** rozlíšenia výberu, zapamätania si a tvorby vedomostí, všeobecných a odborných znalostí, ktoré si človek osvojuje s cieľom konať, vyvíjať aktivity, riešiť problémy, meniť veci a pod. , vzdelávanie je učením

- Vzdelávanie je **vôľový proces** nadobúdania a rozvoja zručností, pomocou ktorých človek premieta osvojené poznatky do praxe. Zručnosti človek získava a rozvíja tréningom a v tomto smere je vzdelávanie aj tréningom
- Vzdelávanie je aj **informačno-komunikačný proces**, ktorý sa vo verbálnej podobe uskutočňuje len počúvaním, a tu je najväčšia pravdepodobnosť zabúdania osvojených poznatkov. Pri počúvaní a čítaní si človek zapamätá viac. Počúvanie, čítanie a písanie je väčším predpokladom k osvojeniu si poznatkov. Ak popri troch uvedených formách človek aj prezentuje obsah poznatkov, vyjadruje mieru ich osvojenia a dlhodobejšieho zapamätania
- Vzdelávanie je **citový proces**, ktorý utvára a rozvíja fyzické, mentálne, kreatívne a charakterové vlastnosti človeka. V tomto smere je vzdelávanie výchovou.

Z iného pohľadu sa vzdelávanie vymedzuje ako spoločensky zabezpečovaná a diferencovaná činnosť vzdelávacích inštitúcií – všetkých stupňov škôl aj súkromných vzdelávacích firiem (Z. Palán, T. Langer, 2008).

Vzdelávanie dospelých predstavuje veľmi dôležitú a spoločensky čoraz naliehavejšiu a aktuálnejšiu oblasť vzdelávania ako celoživotného procesu.

Vzdelávanie dospelých v tejto súvislosti vystupuje ako:

- **Vzdelávací proces** – proces cieľavedomého a systematického sprostredkovania, osvojovania a upevňovania schopností, znalostí, zručností, návykov, hodnotových postojov a spoločenských foriem jednania a chovania sa osôb, ktorí ukončili školské vzdelávanie a prípravu na povolanie a vstúpili na trh práce (Z. Palán, 2003).
- **Vzdelávací systém** – systém inštitucionálne organizovaných a individuálnych vzdelávacích aktivít, ktoré nahrádzujú, dopĺňujú, rozširujú, inovujú, menia alebo inak obohacujú základné vzdelávanie dospelých osôb, ktoré zámerne rozvíjajú svoje znalosti a zručnosti, hodnotové postoje, názory, záujmy a iné osobné a sociálne kvality, potrebné pre plnohodnotnú prácu a plnenie svojich sociálnych rolí (Z. Palán, 2003).

„Čím je člověk vzdelanejší, čím má více zkušeností a profesionálních zručností, tím představuje uspořádanější systém. Má v sebe více akumulovaných štruktúrnych informácií a reprezentuje vlastne kondenzovaný retrozáznam času“ (M. Tuma, 1990, s. 37).

Cieľom vzdelávania dospelého človeka podľa M. Tumu (1987) je činnosť orientovaná na rozvoj harmonicky rozvinutej osobnosti, ktorá vo vzdelávacom procese nadobudne isté vzdelanie alebo vzdelanostnú úroveň. Je to hypotetická a ideálna predstava istej hranice, ktorá sa má vo vzdelávaní dosiahnuť.

Klasická triáda z predchádzajúcich období ŠKOLA – PRÁCA- DÔCHODOK je už dávno minulosťou.

Dôvod vzniku vzdelávania dospelých vysvetľuje M. Beneš (2001) ako potrebu kompenzovať nedostatky v školskom systéme. Školstvo nebolo schopné uspokojiť dopyt po vzdelaní a kvalifikácii a neponúkalo možnosť doplniť si chýbajúce vzdelanie.

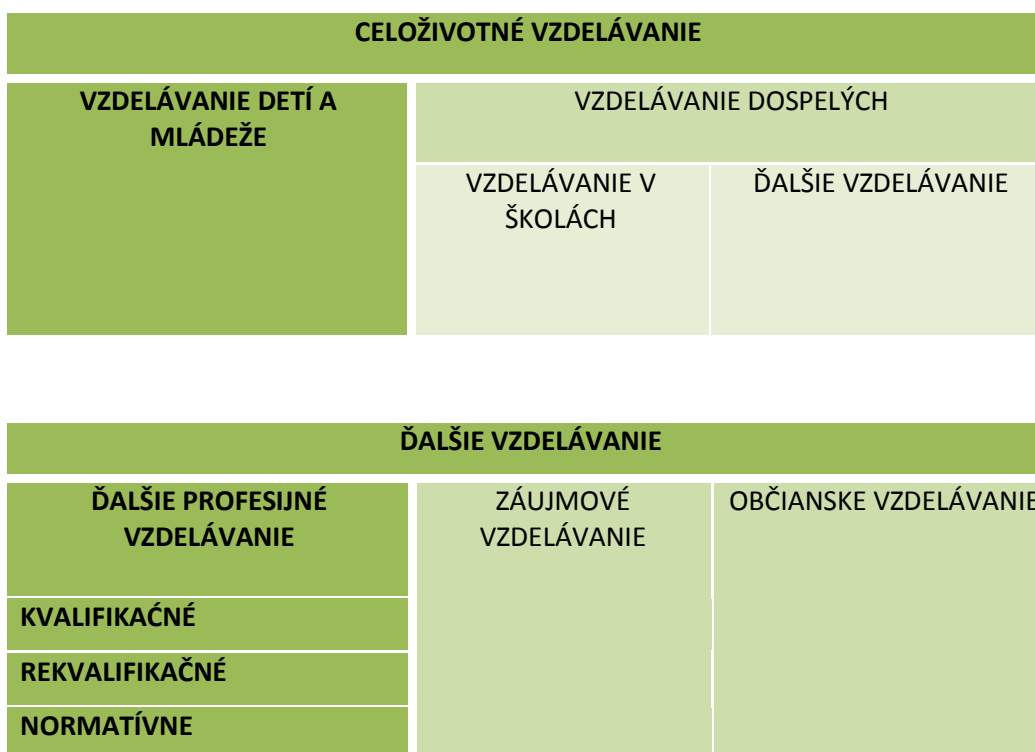
Význam vzdelávania dospelých možno dokladovať prehľadom základných rysov súčasného sveta: konkurencia firiem; znižovanie nákladov na výrobu; tlak na inovatívnosť; nadnárodné firmy sú dominujúcimi svetovými hráčmi; informačné a komunikačné technológie; demografické, sociálne, etnické a jazykové problémy; nezamestnanosť (Z. Palán, T. Langer, 2008).

Cieľom vzdelávania dospelých podľa M. Beneša (2008) je:

- Druhá vzdelávacia šanca pre ľudí, ktorí z nejakého dôvodu nezískali vzdelanie podľa svojich potrieb alebo v určitom úseku svojho života o toto vzdelanie nemali záujem
- Odborné vzdelávanie a zvyšovanie kvalifikácie a kompetencií
- Rozvoj schopností zastávať sociálne roly v rodine, sociálnom živote, ako občan atď.
- Individuálny rozvoj chápaný predovšetkým ako rozvoj kultúrnych a všeobecných znalostí alebo schopností hodnotne tráviť voľný čas

1.3. Základné oblasti vzdelávania dospelých

V súčasnosti sa vzdelávanie dospelých stáva ekonomickým faktorom – je iniciátorom ekonomického rastu, konkurencieschopnosti a celkového postavenia na trhu. O jeho význame, užitočnosti a nutnosti dnes už pochybuje málokto. Významne rastie nutnosť stáleho a nekončiaceho vzdelávania ako predpokladu rozvoja a rastu v stále sa meniacom prostredí. Vzdelávanie je jednou z ciest riešenia súčasných existenčných problémov. Z uvedeného je zrejmé, že vzdelávanie vrátane vzdelávania dospelých je chápané ako celoživotný proces, v ktorom sa človek stále prispôsobuje zmenám ekonomického, kultúrneho, spoločenského a politického života. Vzdelávanie dospelých je len subsystémom celoživotného vzdelávania, tak ako to zobrazuje nasledovná schéma.



Obr.1. Miesto vzdelávania dospelých v rámci celoživotného vzdelávania (Palán, 2003)

Vzdelávanie v školách sa uskutočňuje tak ako u detí a mládeže, tak aj u dospelých. Ide o príležitosť pre dospelých získať „druhú vzdelávaciu šancu“.

Podľa F. Horníka (2007) je vzdelávanie dospelých jeden zo spôsobov učenia sa. Je to organizovaný a inštitucionalizovaný spôsob učenia. Jeho aktivity sú ohraničené, majú svoj začiatok a koniec.

Vzdelávanie dospelých sa uskutočňuje tiež ako **náhradné školské vzdelávanie** - ide o príležitosť pre dospelých získať „druhú vzdelávaciu šancu“ a **ďalšie vzdelávanie** (Z. Palán, T. Langer, 2008).

Náhradné školské vzdelávanie je príležitosťou pre dospelých náhradným spôsobom získať taký druh a stupeň vzdelania, ktoré sa bežne získava v mladosti v priebehu počiatočného vzdelávania.(Z. Palán, 2003) .

Ďalšie vzdelávanie prebieha po dosiahnutí určitého stupňa vzdelania, resp. po prvom vstupe vzdelávajúceho sa na trh práce. Je zamerané na získavanie nových vedomostí, znalostí, skúseností a kompetencií dôležitých pre uplatnenie v pracovnom, občianskom ale aj osobnom živote (J. Veteška, M. Tureckiová, 2008).

Ďalšie vzdelávanie (vid' Obr. 1.) možno ďalej členiť na:

- Ďalšie profesijné vzdelávanie
- Občianske vzdelávanie
- Záujmové vzdelávanie

Ďalšie profesijné vzdelávanie

Pod týmto pojmom možno rozumieť vzdelávanie poskytované osobám, ktoré skončili svoje vzdelávanie v priebehu počiatočného vzdelávania. Označuje všetky formy profesijného a odborného vzdelávania v priebehu aktívneho pracovného života, po skončení odborného vzdelávania a prípravy na povolanie v školskom systéme. Podstatou je vytváranie a udržiavanie optimálneho súladu medzi subjektívnou (reálne pracovné spôsobilosti pracovníka) a objektívnou kvalifikáciou (nároky na výkon konkrétnej profesie), teda stále prispôbovanie kvalifikácie pracovníka kvalifikovanosti práce (Z. Palán, 2003).

Profesijné vzdelávanie v chápaní Z. Palána a T. Langeru (2008) v sebe obsahuje:

- **Kvalifikačné vzdelávanie:** slúžia k prehĺbeniu či rozšíreniu existujúcej kvalifikácie. Patria sem akékoľvek kurzy a ďalšie vzdelávacie aktivity smerujúce k rozvoju v rámci existujúcej kvalifikácie. Môžu prebiehať ako:
 - **prehľbovanie kvalifikácie** predstavuje zdokonaľovanie kvalifikácie, ktoré umožňuje podávať vyšší a kvalitnejší výkon, ktorý je spojený s obsahom a rozsahom práce, ktorú pracovník vykonáva; prehľbovaním kvalifikácie rozumieme aj jej udržovanie a obnovovanie
 - **zvyšovanie kvalifikácie** je zdokonaľovanie kvalifikácie nad rozsah a obsah práce, ktorú pracovník doteraz vykonával; môže byť iniciovaný zo strany pracovníka či zamestnávateľa. Zvyšovaním kvalifikácie sa rozumie aj jej zvyšovanie či rozširovanie
 - **zaškolenie** - vzdelávacia a adaptačná forma kvalifikačného vzdelávania, ktorej cieľom je príprava pracovníkov k výkonu technologicky jednoduchého povolania s použitím jednoduchých pomôcok a nástrojov, vyžaduje si len znalosti pracovných postupov a zručností
 - **zaučenie** je vzdelávacia forma, v ktorej absolvent odborného vzdelávania získava vedomosti a zručnosti k výkonu určitej činnosti, predovšetkým v robotníckych profesiách, môže byť výstupom z rekvalifikačných kurzov
- **Rekvalifikačné vzdelávanie :** cieľom je zmena pôvodnej kvalifikácie na inú kvalifikáciu , väčšinou z dôvodu neuplatnenia sa v pôvodnej kvalifikácii či už z dôvodu zmien na trhu práce alebo zo zdravotných dôvodov. S rekvalifikačným vzdelávaním sú spojené tieto pojmy:
 - **špecifická (cieleňá) rekvalifikácia**, zmena súčasnej kvalifikácie zameraná na získanie konkrétnych teoretických a praktických poznatkov; vychádza väčšinou z bezprostrednej

alebo očakávanej potreby trhu práce a často je podporená prísľubom zamestnania

- **nešpecifická rekvalifikácia** smeruje k zvýšeniu zamestnanosti predovšetkým absolventov stredných, vyšších odborných a vysokých škôl prostredníctvom praktického tréningu vedomostí a zručností požadovaných a bežných na trhu práce ako aj k získaniu kľúčových kompetencií.

Kompetenciu možno chápať ako schopnosť určitým spôsobom sa chovať, resp. vykonávať činnosť. Kompetencia pracovníka je prístup v správaní sa, ktorý vedie k očakávanému výsledku. Kompetentný zamestnanec plní dané úlohy na požadovanej úrovni a v požadovanej kvalite (J. Vodák, A. Kucharčíková, 2007).

- **motivačné programy (kurzy)** napomáhajú profesijnej orientácii a uľahčujú vstup do rekvalifikačného programu. Po ich absolvovaní spravidla nasleduje vlastná rekvalifikácia pre konkrétne pracovné uplatnenie. Často sú realizované ako výstupný model špecifickej rekvalifikácie
- **poradenské programy** sú určené pre špecifické kategórie uchádzačov o zamestnanie, ktoré si vyžadujú špecifickú starostlivosť. Cieľom týchto programov je pomôcť návratu týchto osôb na trh práce prostredníctvom získania sebadôvery, motivácie ale tiež základných vedomostí a zručností potrebných pre súčasný trh práce, napr. u osôb so zdravotným znevýhodnením, žien po materskej dovolenke a pod.
- **normatívne vzdelávanie** - ide o špecifický druh kvalifikačného a rekvalifikačného vzdelávania. Jeho absolvovanie je vyžadované spravidla zákonnou normou napr. v zvéračských a elektrotechnických profesiách, v oblasti BOZP, OPP atď.

Z. Palán (2003) členenie rekvalifikačného vzdelávania rozšíril o pojmy:

- **obnovovacia rekvalifikácia**, - ide o obnovenie a rozšírenie teoretických a praktických vedomostí a zručností uchádzačov,

ktorí stratili svoju pôvodnú kvalifikáciu, pretože dlhodobo nevykonávali prax

- **doplnková rekvalifikácia**, - rozširovacia a prehľbovacia rekvalifikácia, väčšinou podľa požiadaviek zamestnávateľa
- **praktická rekvalifikácia**, - zameraná na praktické zručnosti (80%) a teoretické vedomosti (20%)
- **rekvalifikačné stáže**, zamerané na získanie praktických vedomostí, zručností a pracovných návykov priamo na pracovisku

Občianske vzdelávanie

Občianske vzdelávanie je zamerané na formovanie práv a povinností osôb, v rolách občianskych, politických, spoločenských a rodinných a spôsobov ako tieto role zodpovedne a účinne naplňovať (Z. Palán, T. Langer, 2008).

Podľa M. Tumu (2009) je občianske vzdelávanie orientované na utváranie vedomia práv a povinností občanov, na formovanie ich hodnotovej orientácie a vôbec na kultivovanie ľudí ako občanov štátu.

Občianske vzdelávanie zahŕňa vzdelanie v otázkach štátnych, regionálnych a miestnych, je orientované na uspokojovanie potrieb a záujmov občanov a zlepšenie ich života. Zahrňuje problematiku etickú, estetickú, právnu, ekologickú, všeobecne - vzdelávaciu, zdravotnícku, telovýchovnú, náboženskú, občiansku a sociálnu (Z. Palán 2003).

Typickým reprezentantom občianskeho vzdelávania je vzdelávanie **k právnemu vedomiu**.

M. Tuma (2009) člení občianske vzdelávanie na:

- **výchovu občanov k štátnemu občianstvu**, ide o poznanie napr. ústavy, politického systému štátu, fungovanie štátu, obce
- **výchovu ku občianskemu životu**, ide o vzdelávanie o právach a povinnostiach občanov, vzdelávanie k manželstvu, rodičovstvu
- **komunitné vzdelávanie**, malo by zlepšovať kultúru a kvalitu života a pozdvihnúť sebavedomie občanov

- **vzdelávanie vo verejných záležitostiach**, zamerané na oblasť tvorby ochrany životného prostredia, sociálnej starostlivosti

Záujmové vzdelávanie dospelých

Záujmové (socio - kultúrne) vzdelávanie vytvára širšie predpoklady pre kultiváciu osobnosti na základe jej záujmov, uspokojuje vzdelávacie potreby v súlade s osobným zameraním. Dotvára osobnosť a jej hodnotovú orientáciu a umožňuje seberealizáciu vo voľnom čase. (Z. Palán, T. Langer 2008)

Záujmové vzdelávanie je jedna z mnohých možností seberealizačného úsilia občanov vo voľnom čase M. Tuma (2009). Cieľom je rozšírenie všeobecných a odborných vedomostí u človeka, ale aj zvládnutie všeobecných a odborných vedomostí a spôsobilostí tak, aby človek vedel konať, riešiť problémy a situácie, ak to považujú za zmysluplné tak aj meniť veci okolo seba. Ide tiež o vôľový proces, keďže pri rozvoji svojich poznatkov musí občan zapojiť aj vôľu získavať veľa zručností výcvikom, učením, štúdiom, počúvaním, hovoreným a písaným prejavom, čítaním.

Medzi základné charakteristiky záujmového vzdelávania radí M. Šerák (2005) záujem, voľný čas, dobrovoľnosť, slobodu výberu, miestnu príslušnosť, uspokojovanie potrieb, pestrosť obsahu, aktivita.

Záujmové vzdelávanie môže prebiehať aj formou sebvzdelávania za podpory informačných zdrojov (učebníc, publikácií, internetu) alebo neformálneho vzdelávania prostredníctvom záujmových kurzov (kurz prvej pomoci, tanca, maľovania) (Z. Palán, T. Langer, 2008).

Typickými metódami využívanými v záujmovom vzdelávaní sú monologické (prednáška či referát), častejšie však dialogické (beseda či diskusia), alebo kombinované metódy (tematický večer, príp. výchovný koncert).

Medzi oblasti záujmového vzdelávania občanov v súčasnosti možno zaradiť: jazykové vzdelávanie, informatiku, praktické činnosti v domácnosti, zdravotnú a rodinnú výchovu, záhradkárstvo, enviromentalistiku, šport a telesnú výchovu, právne vedomie, ezoteriku, meditáciu atď.

Vzdelávanie občanov v seniorskom veku je vytvorené na báze záujmového vzdelávania. Prebieha v Univerzitách tretieho veku (U3V), v Akadémiách alebo kluboch tretieho veku. Vzdelávanie sa sústreďuje predovšetkým na telesné a duševné zdravie, právo, ekológiu, filozofiu, náboženstvo a medziľudské vzťahy. Významnú úlohu zohráva možnosť sociálnych kontaktov s ľuďmi s podobným zmysľaním, nadväzovanie nových priateľstiev a prekonávanie pocitu osamelosti a nepotrebnosti (Z. Palán, T. Langer, 2008).

Pri vzdelávaní seniorov je dôležité rešpektovať , že sa jedná o vyzreté osobnosti, ktorých názory na niektoré veci sú niekoľko rokov ustálené. Čím je človek vzdelanejší, má viac skúseností a profesionálnych zručností, tým jeho hodnota a prestíž rastie. Čiže podmienkou celoživotnej zamestnateľnosti je celoživotné vzdelávanie. Vzdelanosť ľudí patrí k základným cieľom a zároveň aj dôsledkom modernej spoločnosti. Súčasné prostredie si vyžaduje sústavné zdokonaľovanie, prehĺbovanie a rozvíjanie vzdelanostnej úrovne ľudí.

2. ASPEKTY VZDELÁVANIA DOSPELÝCH

2.1. Didaktické metódy vzdelávania dospelých

Methodos, slovo gréckeho pôvodu, znamená cestu, postup. (J. Skalková, 2007, s. 181). Skalková uvádza, že metóda ako cesta k cieľu je rozhodujúcim prostriedkom k dosahovaniu cieľov.

Metóda vzdelávania dospelých je cieľavedomý, koordinovaný a zámerný postup, ktorým sa podľa najvšeobecnejších princípov pedagogiky realizuje výchovno – vzdelávací proces orientovaný na dosiahnutie určeného, alebo inak vytýčeného cieľa (M. Tuma, 2009, s. 144).

Metódou rozumieme najjednoduchší postup za určitým cieľom. Vo vzdelávaní dospelých môžeme metódu definovať ako spôsob zámerného usporiadania činností pri realizácii vzdelávacieho procesu a jeho účinnosti tak, aby sa čo najefektívnejšie dosiahol vzdelávací cieľ (Z. Palán, T. Langer, 2008, s.154).

Metódy vzdelávania dospelých možno členiť podľa Jaroslava Mužíka (2004) nasledovne:

- **teoretické** – sú vhodné na odovzdávanie teoretických poznatkov, pôsobia predovšetkým na rozumovú stránku osobnosti jedinca, napr. prednáška, seminár
- **teoreticko – praktické** – zameriavajú sa aj na analýzu problému a jeho riešenie, napr. programovaná výuka
- **praktické** – smerujú k získavaniu praktických zručností, napr. Inštruktáž, exkurzia, rotácia

Iné rozdelenie metód uvádza Viera Prusáková (2000), ktorá podľa miery aktivity a samostatnosti vzdelávaných člení metódy nasledovne:

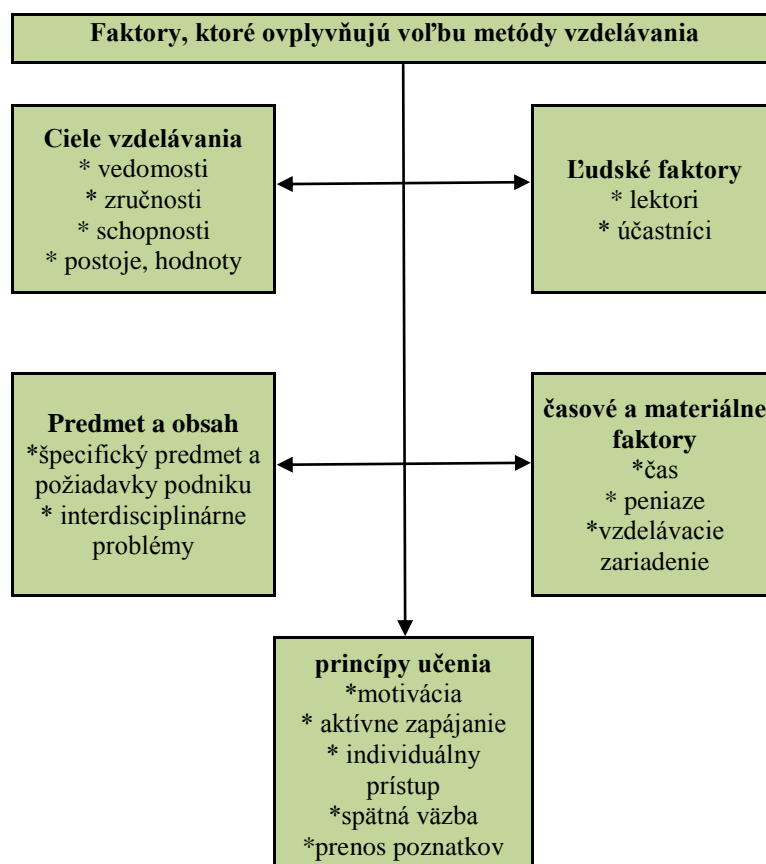
- **výkladovo ilustračné** – využívajú sa pri odovzdávaní informácií spravidla väčšiemu počtu vzdelávaných, napr. prednáška

- **dialogické** – väčšia aktivita účastníkov vzdelávania, smeruje k rozvoju samostatného myslenia, úsudku, analýzy problému, napr. rozhovor, diskusia
- **problémové** –v súčasnosti veľmi populárna metóda. Je orientovaná na interaktívnu výuku, vzdelávaní pracujú v skupinách na zadanej úlohe, tak aby ju vyriešili čo najefektívnejšie, napr. brainstorming, hranie rolí

Metódy vzdelávania možno ďalej diferencovať podľa miesta ich realizácie:

- **metódy vzdelávania na pracovisku** – vykonávajú sa na konkrétnom pracovnom mieste, pri vykonávaní bežných pracovných povinností. Výhodami vzdelávania na pracovisku je individuálny prístup a priebeh prispôsobený špecifickým vlastnostiam a schopnostiam školeného, ale tiež učenie sa v konkrétnych podnikových podmienkach s použitím podnikovej techniky a postupov. Na druhej strane však v podniku nie sú vždy vhodné a schopní školitelia, nie sú vždy podmienky na nerušené vzdelávanie. Táto metóda sa využíva predovšetkým na vzdelávanie radových zamestnancov. Patria sem najmä inštruktáž, koučovanie, mentorovanie, konzultovanie, asistovanie, poverenie úlohou, rotácia práce, pracovné porady, sebazvdelávanie (A. Kachaňáková, O.Nachtmannová, Z. Joniaková, 2008)
- **metódy vzdelávania mimo pracoviska** – sú vhodnejšie pre vzdelávanie manažérov a špecialistov. Vzdelávanie mimo pracoviska má výhody v tom, že kurzy sú vedené skúsenými odborníkmi, získavajú sa najnovšie informácie, prístupy, možnosť vymeniť si skúsenosti so zamestnancami iných podnikov. K nevýhodám vzdelávania mimo pracoviska patrí finančná náročnosť, zameranie na teoretické poznatky, niekedy ťažká aplikovateľnosť v podnikoch s iným vybavením. Patrí sem napr. prednáška, demonštrovanie, prípadové štúdie, workshop, brainstorming, simulácia, hranie rolí, teambuilding, videokonferencie, outdoor training – „školenie hrou“ (J. Povrazník, 1999)

Súčasnú vzdelávaciu metódu by mali podporovať rozvoj tvorivosti a flexibility, ochotu prijímať zmeny a reagovať na ne, mali by tiež využívať moderné technické prostriedky. Výber vhodných metód je determinovaný rôznymi faktormi napr. počet účastníkov, ich vekom, súčasná úroveň vzdelania, motiváciou k učeniu.



Obr.2. Faktory ovplyvňujúce výber vzdelávacích metód (J. Vodák: Efektívni vzdelávaní zamestnancu, 2007, s.96)

Výber a vhodné použitie metód by malo odrážať individuálne potreby a mali by reagovať na súčasné celosvetové trendy technického a ekonomického vývoja. Významným faktorom je odborná úroveň a skúsenosti lektora a priestorové možnosti vzdelávacieho programu. K dosiahnutiu vyššej efektivity vzdelávania je vhodné využívať kombinácie viacerých metód. Pokiaľ chceme odovzdať veľké množstvo informácií veľkej skupine osôb, k najčastejšie využívaným metódam patrí:

Prednáška je najbežnejšia forma vzdelávania, pri ktorej lektor systematickým spôsobom oboznamuje účastníkov vzdelávania s danou témou (M. Tuma, 2009, s. 146).

Podľa Jozefa Vodáka (2007) je to verbálna prezentácia určitej témy . Táto metóda je často diskutovaná a označovaná za nie vždy vhodnú metódu vzdelávania dospelých. Je vhodná k odovzdávaniu ucelených poznatkov, čo najväčšiemu počtu poslucháčov v čo najkratšom čase. Je nenáročná na priestorové podmienky a vybavenie, naopak je však veľmi náročná na prednášajúceho, pretože na ňom stojí a padá úspech a efektivita celej vzdelávacej aktivity (Z. Palán, T. Langer, 2008, s. 155). Medzi nevýhody prednášky môžeme zaradiť náročnú spätnú väzbu a pasívnu rolu poslucháčov.

Miroslav Tuma (2009) uvádza tri modifikácie metódy prednášky, a to:

- **prednášku panelového typu**, pri tejto metóde 2 až 3 lektori prednášajú inú, špecifickú oblasť, ktorá súvisí s danou témou
- **prednášku s koreferátmi**, po prednesení hlavnej témy vystúpia koreferenti s krátkymi, doplnujúcimi monotematickými vstupmi
- **prednášku s diskusiou v skupinách**, po prednáške sa účastníci rozdelia do skupín, aby sa k danej téme vyjadrili, následne názor skupiny prednesie jej hovorca

Prípadové štúdie - sú rozšírenou a obľúbenou metódou vzdelávaní dospelých Ide o skutočné, alebo vymyslené situácie v rámci nejakého organizačného problému. „Je to nácvik ako pristupovať k riešeniu situácií, ktoré by za istých okolností mohli nastať“ (M. Tuma, 2009, s. 148). Prípadovou štúdiou rozumieme popis reálneho, či fiktívneho problému, ktorý je detailne opísaný a doplnený o otázky k riešeniu. Nasleduje analýza konkrétneho problému, široká diskusia, nachádzanie alternatívnych riešení, ich posudzovanie a formulovanie. Pokiaľ bolo do štúdie zapojených viacero skupín, každá od prezentuje svoje riešenia, ktoré sa následne porovnávajú. (Z. Palán, T. Langer, 2008, 156). Úlohou lektora je predovšetkým moderovanie, poskytuje spätnú väzbu, rekapituluje a zapisuje.

Brainstorming – doslova „búrka mozgov“ smeruje k stimulácii kreativity. Cieľom je získanie maximálneho počtu nápadov k riešeniu určitého problému. Účastníkmi sú moderátor, zapisovateľ a skupina maximálne 15 účastníkov. (Z. Palán, T. Langer, 2008)

Základnou podmienkou je vytvorenie tvorivej atmosféry, v ktorej môžu vznikáť nové originálne nápady, asociácie a riešenia. Je založený na dodržiavaní nasledovných princípov:

- **princíp úplnej voľnosti nápadov**, každý člen môže s úplnou voľnosťou navrhovať a uvádzať svoje nápady
- **Princíp produkcie kvantity pre kvalitu**, cieľom je vyprodukovať čo najväčšie množstvo nápadov bez ohľadu na ich hodnotu a kvalitu
- **Princíp straty autorského práva nápadu**, je úplne jedno, kto návrh povedal ako prvý, nápady sú bez autorstva
- **Princíp zákazu kritiky**, nikto nesmie kritizovať, spochybňovať a znevažovať nápady iných členov (M. Tuma, 2009)

Brainstorming začína rozcvičkou na uvoľnenie atmosféry, nasleduje zadanie problému a následne brainstormingová diskusia, ktorej priebeh sa zapisuje. Pokiaľ sa už neobjavujú nové nápady, moderátor uzatvorí diskusiu a po prestávke prichádza k vyhodnoteniu výsledkov.

Obdobou Brainstormingu je **Brainwriting**. Rozdiel je v tom, že nápady sú zapisované napr. na flip – chart, lístočky. Tento postup je možné realizovať aj cez počítače. Nevýhodou je, že sa stráca synergický efekt a kreativita, nedochádza k obohateniu vzájomnými myšlienkami (Z. Palán, T. Langer, 2008).

Hranie rolí - je metóda vyložene orientovaná na rozvoj praktických schopností účastníkov od ktorých sa vyžaduje značná aktivita, samostatnosť a dávka hravosti. Školení na seba berú určitú rolu a v nej poznávajú povahu medziľudských vzťahov, stretov a vyjednávaní. Metóda je zameraná na osvojenie si určitej sociálnej roly a žiaducich sociálnych vlastností. Učí školených samostatne myslieť a reagovať a tiež ovládať svoje emócie. Vyžaduje dôkladnú organizačnú prípravu a na školiteľa kladie náročné požiadavky. Podľa Z. Palána a T. Langer (2008) patrí táto metóda medzi

inscenačné metódy, kedy prichádza k precvičovaniu reálnych situácií z praxe v o výukovom prostredí. Typické je použitie videokamery. Základným prínosom je rozvoj interpersonálnych vzťahov, tréning schopnosti analyzovať problémy a rozhodovať sa.

Workshop – môžeme charakterizovať ako uzatvorené pracovné a vzdelávacie stretnutie nad určitým problémom, ktorého cieľom je tieto problémy vyriešiť novým a inovatívnym prístupom (Z.Palán, T, Langer 2008) Workshop je variantom prípadových štúdií, ale problémy sa v tomto prípade riešia tímovo a z komplexnejšieho hľadiska. Podľa M. Tumu (2007) prednosťou workshopu je riešenie skutočnej, nie vymyslenej situácie. Poskytuje príležitosť deliť sa o nápady pri riešení problémov a posudzovať ich z rôznych aspektov.

Rozdiel medzi prípadovou štúdiou a workshopom je hlavne v tom, že v prípade štúdie ide o riešenie hypotetického problému. Ide o nácvik ako pristupovať k riešeniu situácií. Každý problém núti účastníka premýšľať a racionálne posudzovať možné situácie. Účastníci stoja pred problémami:

- **Know – what**, čiže vedieť a poznať aké a ktoré problémy vstupujú do celého diania
- **Know – why**, teda prečo, na čo je potrebné pamätať pri riešení
- **Know - how**, čiže ako na to
- **Know - ho**, s kým by sa dalo, alebo malo rátať, aby sa dosiahol efekt riešenia (M. Tuma, 2009)

Development centre (DC) – môžeme definovať ako komplexnú aktivačnú techniku využívanú pri zhodnotení potenciálu zamestnancov v súlade s potrebami firmy a stavenie ich ďalšieho rozvoja (Z. Palán, T. Langer, 2008). Pri tejto výučbe sú jej účastníci pozorovaní pri riešení zadanej úlohy prostredníctvom psychodiagnostiky. Výstupom je spravidla vytvorenie osobnostného profilu zamestnanca a jeho rozvojového potenciálu.

Outdoor training – táto metóda je špecifická prostredím, v ktorom sa odohráva. Je to mimo pracoviska, spravidla v prírode, na ihrisku, v špeciálnej učebni, atď. Je to typický príklad manažérskeho vzdelávania, ktorý

prostredníctvom hier a pohybových aktivít smeruje k prehĺbovaniu vzájomných vzťahov (Z. Palán, T. Langer, 2008).

Podľa Z. Palána a T. Langer (2008) je **koučing** založený na prepracovanom systéme kladenia otvorených otázok s cieľom nájsť riešenie pre daný problém. Kouč je špecialista na motivovanie a zvyšovanie výkonnosti koučovaného tak, že sa ho snaží naučiť maximálne využiť jeho potenciál.

Anna Kachaňáková, O. Nachtmannová a Z. Joniaková (2008) definovali koučing ako dlhodobé plánované podnecovanie a smerovanie školeného zamestnanca k iniciatíve a požadovanému výkonu prostredníctvom existujúcich alebo modifikovaných príležitostí k práci.

Koučing je metóda utvárania a skvalitňovania pracovných schopností, znalostí, spôsobilostí, ale aj postojov k práci i k ľuďom. Kouč je poradca a školiteľ, ktorý sústavne podnecuje koučovaného zamestnanca k vyššej výkonnosti, odbornosti a pohotovosti pri riešení problémov (M. Tuma, 2009).

Mentorovanie je obdoba koučovania s tým rozdielom, že mentor mentorovanému priamo radí, odporúča a usmerňuje ho. Mentor je „starším“, poučeným a skúsenejším, ktorý odovzdáva svoje vedomosti a znalosti mentorovanému (Z. Palán, 2003).

Medzi koučom a mentorom je rozdiel v tom, že mentora sa si zamestnanec vyberá sám. Vyberá si človeka, ktorý mu môže byť skutočným vzorom, vyhovuje mu jeho štýl práce, prístup k ľuďom, jeho vedomosti a skúsenosti (M. Tuma, 2009).

Podľa A. Kachaňákovvej (2001) mentorovanie predstavuje proces, v ktorom skúsenejší zamestnanec má osobný záujem pomôcť menej skúsenej zamestnancovi v jeho kariére a získaní vyšších príjmov. Mentorovanie však treba chápať ako určitý doplnok vzdelávania pri výkone práce.

E – Learning je niekedy skôr považovaný za formu vzdelávania, pretože ide o veľmi špecifickú interakciu vo vzdelávaní. Táto interakcia je totiž sprostredkovaná elektronickým prostredím informačných a komunikačných technológií ako je napr. Internet, či CD a DVD nosiče (Z.

Plán, T. Langer, 2008). Výhodou e- learningu je časopriestorová neobmedzenosť, naopak za nevýhodu možno považovať nízku motiváciu neprítomnosti vzdelávateľa, disciplínu, chýbajúci sociálny kontakt, či dobrú znalosť technológií. Z tohto hľadiska je e- learning skôr považovaný za doplnok klasického vzdelávania a nie samostatnú metódu.

Z uvedeného vyplýva, že proces vzdelávania dospelých môže byť realizovaný prostredníctvom rôznych metód. Dôležitá je ich správna funkčná voľba. Táto závisí od obsahu vzdelávania, osobitosti cieľovej skupiny, vytýčených cieľov, špecifických predpokladov a osobností lektora, podmienok v ktorých sa vzdelávanie realizuje a pod. Voľba adekvátnej vzdelávacej metódy predstavuje veľmi dôležitú súčasť kvalifikácie a kompetentných predpokladov lektora. V konkrétnom vzdelávacom procese sa uplatňujú rôzne metódy vo vzájomnom prepojení. Nie sú od seba oddelené, môžu sa v priebehu vzdelávania meniť a striedať. Jednostranné využívanie metód obvykle nevedie k úspešným výsledkom.

2.2 Formy vzdelávania dospelých

Didaktickými formami chápeme usporiadanie vzdelávacieho procesu, teda vytvorenie prostredia a spôsob organizácie činnosti lektora i študenta. Definujú časový a priestorový rozsah a úroveň vzdelávania. (J. Vetelka, T. Vacínová a kol., 2011)

Výber konkrétnej didaktickej formy záleží nie len od počtu vzdelávaných, čase a mieste výučby, ale aj od predpokladaného zapojenie vzdelávaných do výučby s prihliadnutím na zameranie a obsah vzdelávania.

Podľa Z. Palána a T. Langer (2008) možno formy vzdelávania dospelých rozdeliť podľa rôznych hľadísk:

- **Dĺžka trvania** – vyučovacia hodina, deň, týždeň atď.
- **Prostredie výučby** – na pracovisku, mimo pracoviska, v prírode, v miestnosti či v dielni, doma, vo virtuálnom prostredí

- **Interakcia vzdelávateľ a vzdelávaný** – *priama interakcia* (individuálna, skupinová, kooperatívna, participatívna, individualizovaná), *nepriama* (internet)
- **Zameranie vzdelávacieho procesu** – kvalifikačné či rekvalifikačné kurzy, záujmové vzdelávanie, občianske vzdelávanie

Iným delením môže byť rozdelenie foriem podľa Bočkovej (1991) z týchto hľadísk:

- **Množstvo účastníkov** – individuálne, párové, skupinové, hromadné
- **Organizácia vzdelávacieho projektu** – trvalé či nestále zloženie účastníkov
- **Dĺžka trvania** – jednorázové a cyklické
- **Podľa špecifik subsystémov vzdelávania** – školská a mimoškolská výučby dospelých, firemné vzdelávanie

2.3. Zásady vzdelávania dospelých

Didaktické zásady sú všeobecné požiadavky, ktoré so základnými zákonitosťami výučby a cieľmi určujú jej charakter. Vzťahujú sa ba všetky stránky vzdelávacieho procesu, to je na lektorskú činnosť, na formy a metódy výučby, na materiálne didaktické prostriedky, na obsah a na poznávacie činnosti dospelých študentov (J. Veteška, T. Vacínová 2011).

Medzi najdôležitejšie androdidaktické zásady patrí:

- **Zásada vedeckosti** – obsah zodpovedá súčasnému vedeckému poznaniu, používa aktuálnu terminológiu, spôsob výučby je vedecky podložený.
- **Zásada orientácie na prax** – dospelí sú prakticky orientovaní, o získavanie vedomostí bez zjavnej užitočnosti a praktického prínosu nemusia prejavovať záujem, preto by mal lektor čo najskôr objasniť, akým spôsobom budú témy vzdelávania použiteľné v praxi.

- **Zásada motivácie a participácie** – navodzuje pozitívnu atmosféru, dôraz na aktivitu vzdelávaného, jeho samostatnosť, tvorivosť. Platí, že účastník vzdelávania nesmie byť chápaný ako pasívny príjemca informácií, ale ako spoluautor, vzdelávacie aktivity by mali byť konštruované tak, aby využívali skúsenosti a vedomosti účastníkov kurzu, čo môže byť významným motivačným faktorom.
- **Zásada individuálneho prístupu** – núti lektora rešpektovať individuálne rozdiely medzi účastníkmi a zároveň rešpektovať dospelosť účastníkov vzdelávania, vytvoriť neformálnu, priateľskú atmosféru by malo byť cieľom lektorovej komunikačnej stratégie, mal by vždy chváliť a kritizovať iba výkon, nie osobu samotného poslucháča.
- **Zásada spätnej väzby a transferu** – poskytuje informácie o práci účastníkov a zároveň študent získava informácie o svojom postupe vo vzdelávaní.
- **Zásada didaktickej redukcie** – vyberá podstatné témy, výber informácií sa zameriava na cieľovú skupinu (pokročilosť, dĺžka praxe, vek).
- **Zásada členenia vzdelávacieho procesu** – odporúča členiť obsah na časti, zmeny metód, prestávky, postupuje v súlade a fázami osvojovania si učiva.
- **Zásada názornosti** – čím viac zmyslov je zapojených, tým je väčšia miera zapamätania si.
- **Zásada orientácie na voľný čas** – podporuje a rozvíja aktivity účastníkov ku komunikácii a tvorivosti, dáva priestor na samostatnú prácu (Z. Palán, T. Langer, 2008, s. 150).

Všetky vyššie spomínané didaktické zásady napomáhajú efektívnemu priebehu vzdelávacieho procesu. Dodržiavanie didaktických zásad je u dospelých účastníkov spojené s vyššou mierou spokojnosti s priebehom a výsledkami vzdelávania.

3. NOVÉ TRENDY VO VZDELÁVANÍ DOSPELÝCH

3.1 Medzinárodné trendy vo vzdelávaní dospelých

Myšlienka celoživotného vzdelávania sa začína objavovať vo vzdelávacej politike vyspelých štátov od 70 rokov 20 storočia. Je presadzovaná a podporovaná aj na medzinárodnom poli pôsobením nadnárodných organizácií a zoskupení ako je UNESCO, OECD, Rada Európy a podobne. Túto tendenciu cítiť aj vo vnútri Európskej únie, ktoré definuje celoživotné vzdelávanie ako jeden z prostriedkov k zlepšeniu ekonomickej situácie, k zvýšeniu konkurencieschopnosti na svetovom trhu a tiež rozvoju zdravého kultúrneho a sociálneho prostredia. Vzdelávacia politika stále viac podporuje súčinnosť a nadväznosť jednotlivých stupňov a druhov vzdelávania. Definície vzdelávacích systémov sa posúvajú od pôvodného významu v zmysle školskej sústavy k významu **lifelong a lifewide** (K. Vyhnánková, 2007)

- **Lifelong** – „celoživotne“ v zmysle počas celej dĺžky života, teda posun od ťažiska v školskej sústave k dôrazu na komplexnosť a previazanosť kontinuálneho vzdelávania, rozvoja a vzdelávania sa po celý život, čiže dôraz na organické zapojenie andragogickej subštruktúry do vzdelávacích sústav.
- **Lifewide** – „všeživotne“ v zmysle počas celej šírky života, prináša posun od inštitucionálneho ponímania k rozvoju ďalších foriem vzdelávania. Zahŕňa celú radu cieľov od zmeny, obnovy či zvyšovania kvalifikácie po osobný rozvoj v rámci voľného času. Ide o akceptovanie a podporu iných foriem vzdelávania, ktoré dospelým ľuďom vyhovujú a umožňujú im zladit' štúdium s prácou a rodinou. Všeživotné vzdelávanie charakterizujeme formálnym, neformálnym a informálnym vzdelávaním (K. Vyhnánková, 2007).

Spojené národy vyhlásili rok 1970 za rok výchovy a vzdelávania. V rámci tejto akcie vyhlásilo UNESCO koncept celoživotného vzdelávania

a v roku 1972 komisia UNESCO vydala dokument „ **Learning to BE**“ , ktorý obsahoval odporúčania pre vzdelávanie dospelých, napr. „ Každému jedincovi musí byť umožnené pokračovať vo vzdelávaní počas celého života. Myšlienka celoživotného vzdelávania je základným kameňom spoločnosti, ktorá sa učí.“ (Z. Palán 2003) .

V dokumente „ **Odporúčania pre ďalší rozvoj vzdelávania dospelých**“ komisia UNESCO vyhlásila, že vzdelávanie dospelých je integrálnou súčasťou globálneho konceptu celoživotného vzdelávania a učenia sa (Z. Palán, 2003).

Komisia ministrov školstva Rady Európy prijala v roku 1982 „**Odporúčania pre politiku vzdelávania dospelých**“ kde vymedzuje ciele:

- uznať vzdelávanie dospelých ako faktor spoločenského a hospodárskeho rozvoja
- integrovať vzdelávanie dospelých do celoživotného vzdelávacieho systému
- stimulovať podniky a verejné orgány k podpore vzdelávania dospelých
- podporovať spoluprácu všetkých partnerov, predovšetkým účasť štátu ako koordinátora, legislatívneho garanta, organizátor a tvorca koncepcií (Z. Palán, 2003)

Európskym rokom celoživotného učenia bol Európskou úniou vyhlásený rok 1996. V tomto roku bola publikovaná Delorsova správa a názvom „ **Učenie – skryté bohatstvo**“ , ktorá rozpracováva celoživotné učenie založené na štyroch pilieroch: učiť sa vedieť, učiť sa pracovať, učiť sa spolužitiu, učiť sa byť. Sumarizuje stav základného vzdelávania, definované ako pas na život v správe. Napriek pokroku smerom všeobecného základného vzdelania a rovnosti pohlaví, sme stále ďaleko od vytýčených cieľov vzdelávania. Nedostatok starostlivosti a vzdelávacie programy pre malé deti, gramotnosti a zručností potrebných pre život programy pre mládež a dospelých. Zlá kvalita vzdelávania má negatívne dôsledky pre pokrok smerom k vzdelaniu pre všetkých.

Organizáciou pre hospodársku spoluprácu a rozvoj (OECD) bola v tom roku prijatá správa „ **Celoživotné učenie pre všetkých**“ v ktorej sa ministri

školy krajín OECD zaviazali k aktívnemu sledovaniu a uskutočňovaniu stratégie celoživotného učenia s prihliadnutím na možnosti danej krajiny (Z. Palán, T. Langer, 2008).

Významným dokumentom Európskej únie je „**Biela kniha o vzdelávaní**“, ktorá prináša prehľad spoločenských a ekonomických faktorov, ktoré majú vplyv na výchovu a vzdelávanie a predkladá návrh na systém uznávania nadobudnutých vedomostí a zručností ako prvku pracovnej mobility a celoživotného učenia (Z. Palán, T. Langer, 2008).

Najplodnejším rokom pre vzdelávanie dospelých bol rok 2000, v ktorom bola prijatá „**Lisabonská stratégia**“, ktorej cieľom je prechod k vedomostnej spoločnosti a vyššie investície do ľudských zdrojov (J. Veteška, M. Tureckiová, 2008).

Dokumentom vydaným Európskou komisiou, ktorý konkrétne určuje budúcnosť celoživotného vzdelávania je „**Memorandum o celoživotnom učení**“. Memorandum zdôrazňuje dve úlohy celoživotného učenia: **podpora aktívneho občianstva a podpora zamestnateľnosti**. Vytyčuje šesť kľúčových myšlienok na čo by sa mala stratégia celoživotného vzdelávania mala zamerať:

- Vytváranie podmienok pre **rovnaký a stály prístup k nadobúdaniu nových a obnovovaniu už získaných zručností**. Pod novými zručnosťami sa pritom chápu zručnosti týkajúce sa informačných technológií, cudzie jazyky, sociálne zručnosti, podnikateľské zručnosti. Dobré ovládanie týchto zručností má zásadný význam pre každého. Dnešné trhy práce si vyžadujú neustále sa meniace profily zručností, kvalifikácií a skúseností. Deficit zručností a nesúlad medzi dopytom a ponukou zručností je všeobecne považovaný za významnú príčinu trvalo vysokej úrovne nezamestnanosti v určitých regiónoch. Tí, ktorí neboli schopní z akéhokoľvek dôvodu nadobudnúť základné zručnosti, musia k tomu dostať ďalšie príležitosti (Memorandum o celoživotnom vzdelávaní, 2002)
- **Zvýšiť úroveň investícií do ľudských zdrojov** a tým zdôrazniť prioritu najdôležitejšieho bohatstva Európy – jej ľudí. Zámerom je

vytvoriť podmienky pre rôzne možnosti financovania vzdelávania. (Memorandum o celoživotnom vzdelávaní, 2002).

- **Zavádzanie a podpora inovácií vo vyučovaní a vzdelávaní**, predovšetkým v oblastiach obsahu, foriem a metód vo vzdelávacom procese, Systémy vzdelávania sa musia prispôbiť meniacim sa spôsobom dneška, tomu, ako ľudia žijú a učia sa dnes. Toto je dôležité hlavne z hľadiska dosahovania rovnosti príležitostí bez ohľadu na pohlavie a pre starostlivosť o stále aktívnejších občanov „tretieho veku“ (Memorandum o celoživotnom vzdelávaní, 2002)
- Zmena postupov a pravidiel pri **oceňovaní účasti na vzdelávaní a výsledkov vzdelávania**, predovšetkým pri neformálnom a informálnom vzdelávaní, V ekonomike založenej na vedomostiach je rozvoj a plné využívanie ľudských zdrojov hlavným a dôležitým faktorom udržiavania konkurencieschopnosti. V tejto súvislosti diplomy, certifikáty a kvalifikácie predstavujú dôležitý referenčný bod pre zamestnávateľa i jednotlivcov na trh práce. Rastúc dopyt po kvalifikovanej práci zo strany zamestnávateľov a zvyšujúca sa konkurencia medzi jednotlivcami pri získavaní a udržiavaní si zamestnania vedú k ďaleko väčšiemu dopytu po oficiálne uznávanom vzdelaní, než kedykoľvek predtým. Systémy vzdelávania a odbornej prípravy poskytujú služby jednotlivcom, zamestnávateľom a spoločnosti ako celku. Integrálnou súčasťou kvality týchto služieb je garancia jasného a náležitého uznávania výsledkov vzdelávania (Memorandum o celoživotnom vzdelávaní, 2002).
- Zabezpečenie **prístupu ku kvalitným informáciám a radám** o možnostiach vzdelávania pre každého a počas celého života. Vytvoriť čo najkomplexnejší a najprístupnejší systém informácií o ponuke vzdelávania pre získanie vedomostí, zručností a spôsobilostí potrebných na výkon profesie. (Memorandum o celoživotnom vzdelávaní, 2002).
- Poskytovanie **príležitostí pre vzdelávanie, čo najbližšie k vzdelávajúcim** sa. Zámerom nie je vytváranie nových inštitúcií, ale využitie už existujúcich subjektov, ktoré môžu poskytovať vzdelávacie

služby na základe rozšírenia, alebo zmeny ich činnosti (ide tu predovšetkým o sprístupnenie priestorov a technického vybavenia základných a stredných škôl). Dôležité pri napĺňaní tejto myšlienky bude rozvoj dištančného a virtuálneho vzdelávania. (Memorandum o celoživotnom vzdelávaní, 2002).

Na barcelonskom summite v roku 2002 boli definované hlavné strategické smery a čiastkové ciele Európskej únie v celoživotnom vzdelávaní :

- Zvýšiť kvalitu a efektivitu vzdelávacích systémov v krajinách EU
- Uľahčiť prístup k vzdelávaniu
- Otvoriť vzdelávací systém širšiemu svetu (J. Veteška, M. Tureckiová, 2008)

Európsky parlament a Rada EU v roku 2006 odporučila členským štátom aj naďalej rozvíjať kľúčové kompetencie všetkých osôb v rámci stratégie celoživotného učenia. Odporučila využívať dokument **Kľúčové kompetencie pre celoživotné vzdelávanie – Európsky referenčný rámec** . V tomto dokumente je zdôraznená potreba, aby každý občan ovládal širokú škálu kompetencií a mohol sa tak pružne prispôsobiť rýchle meniacemu sa svetu. **Európsky referenčný rámec** zahŕňa osem kľúčových kompetencií:

- Komunikácia v materinskom jazyku
- Komunikácia v cudzích jazykoch
- Matematické kompetencie a základné kompetencie v oblasti vedy a techniky
- Kompetencie k práci s digitálnymi technológiami
- Kompetencie ku vzdelávaniu
- Kompetencie sociálne a občianske
- Zmysel pre iniciatívu a podnikavosť
- Kultúrne povedomie a vyjadrovanie sa (Európsky referenčný rámec, 2006)

Kľúčové kompetencie sú tie, ktoré všetci potrebujú k svojmu osobnému rozvoju, k aktívnemu občianstvu, k sociálnemu začleneniu a k pracovnému životu .

Lisabonská stratégia vytýčila do roku 2010 veľmi náročné ciele, a to z Európskej únie urobiť atraktívne miesto pre investície a prácu, vytvoriť nielen viac ale aj lepších pracovných miest. Ako kľúčový faktor podporovať rozvoj znalostí, to znamená podporovať výskum, vývoj a vzdelávanie. Základnou súčasťou tejto stratégie je realizácia celoživotného vzdelávania.

3.2. Dištančné vzdelávanie ako nový prístup ku vzdelávaniu dospelých

Nečakane rýchly rozvoj technického pokroku v oblasti informačných a komunikačných technológií predstihol mnohé očakávania. Rýchlo narástol počet osobných počítačov, počítačových sietí, internetu, DVD, digitálnej fotografie a mobilných telefónov, s ktorými sa ľudia učia nie len pracovať, ale využívať ich aj na vzdelávanie. V súčasnom svete, kde hybnou silou sú informácie, nemôžeme ignorovať nástup a neustále zrýchľovanie vývoja nových technológií. V tomto kontexte už snáď nikto nepochybuje o potrebe tzv. celoživotného vzdelávania.

Dištančné vzdelávanie je forma riadeného samostatného štúdia, pri ktorom sú vyučujúci trvalo, alebo prevažne fyzicky oddelení od študujúcich.

V procese dištančného štúdia vystupuje učiteľ ako tzv. **tútor**. Jeho hlavnou úlohou je kontrolovať plnenie požadovaných úloh, hodnotiť (známkovať) samostatné práce študujúcich, oznamovať im výsledky, odpovedať na otázky, viesť prípadné konzultácie a pod. Dištančné štúdium sa neprednáša, jeho ťažisko spočíva vo využívaní **študijných materiálov**. Ako študijné materiály sú označované študijné texty, prezentácie a ďalšie pomôcky, ktoré sú didakticky konštruované tak, aby maximálne uľahčovali samostatné štúdium. <http://www.edif.sk/distančne-vzdelavanie/>

Prucha (2003) definuje dištančné vzdelávanie ako systém multimediálneho riadeného štúdia, ktorom sú vyučujúci, konzultanti, tútori, psychologickí poradcovia i administrátori v priebehu vzdelávania trvalo alebo

prevažne fyzicky oddelení od vzdelávaných. Hlavným objektom je vzdelávaný, hlavným subjektom procesu je vzdelávacia inštitúcia.

System dištančného vzdelávania je spravidla tvorený:

- Koordinačným a informačným centrom, ktoré monitoruje vývoj tejto oblasti, zhromažďuje a ukladá dôležité informácie, zakladá, spravuje a aktualizuje potrebnú databázu.
- Vzdelávacími inštitúciami a sieťou študijných stredísk
- Personálne predstavuje autorov študijných materiálov, tútorami, konzultantmi, poradcami, manažérmi, administrátormi a vzdelávanými (J. Prucha, 2003)

Hlavnými prednosťami dištančného vzdelávania sú:

- **Individualizácia a obsahová flexibilita** – diverzifikovaná ponuka študijných možností, modulárna stavba študijnej ponuky, pružné zostavovanie kurzov a študijných programov podľa aktuálnej potreby každého študenta.
- **Flexibilita časová a miestna** – študent sa učí podľa svojho časového rozvrhu a s ohľadom na svoje osobné predpoklady a schopnosti, odpadá cestovanie na výučbu a rastie možnosť štúdia vo vzdialených vzdelávacích inštitúciách, zároveň pre vzdelávaných odpadajú časové a finančné náklady spojené s dochádzkou.
- **Samostatnosť** – je umožnená tým, že učivo je zoskupované do menších dávok, dôraz je kladený na rýchlu spätnú väzbu, pripúšťa sa individuálne tempo vzdelávania
- **Multimediálnosť** – môže prispievať k správne a efektívne chápaniu obsahu učiva prostredníctvom viac zmyslov (video, audio, animácia) a zároveň k aktívnej komunikácii o naštudovanom (diskusné skupiny, e-mailové konzultácie, telefonické konzultácie)

- **Podpora študujúcich** – malé skupiny, riadenie štúdia tútorom a prvkami v texte, ciele a študijné poradenstvo (J. Veteška, T. Vacínová, 2011)

V súčasnosti sa jednou z najvýhodnejších foriem realizácie dištančného vzdelávania javia e-learningové metódy vzdelávania. **E-learning** dovoľuje využitie väčšiny dostupných informačných a komunikačných prostriedkov, ktorými môžeme učivo nielen prezentovať, ale tiež overovať a testovať priebeh učebného procesu. Veľký význam sa prikladá zaraďovaniu spätne - väzbových prvkov v podobe rôznych ankiet, hlasovaní, testov a dotazníkov preverujúcich pochopenie a zvládnutie učiva. Vlastný učebný text môže byť graficky členený, môže obsahovať multimediálne, teda zvukové aj obrazové súbory, problémové úlohy, riešené aj neriešené príklady, testy a pod.

3.3. Vzdelávanie dospelých a e-learning

E – learning ako fenomén 21. Storočia ohromuje svojou rozsiahlosťou a postihuje všetky oblasti ľudskej činnosti. Znamená v širšom slova zmysle proces popisujúci a riešiaci tvorbu, distribúciu, riadenie výučby i jej vyhodnocovanie na základe kurzov, ktoré výrazne zefektívňujú výučbu, ako po stránke obsahovej, tak aj formálnej i finančnej (R. Jandová, 2005).

Metóda e - learningu je tiež niekedy považovaná za formu, pretože sa jedná o veľmi špecifickú interakciu vo vzdelávaní. Táto interakcia je spôsobená elektronickým prostredím informačných a komunikačných technológií. Ide teda o sprostredkovanú komunikáciu medzi vzdelávateľom a vzdelávaným, medzi ktorých sa postaví elektronické médium. Komunikácia môže byť jednosmerná, alebo obojsmerná (Z. Palán, T. Langer, 2008). Je to vzdelávací proces charakterizovaný aplikáciou multimediálnych informačných technológií, ktoré zvyšujú prístup k vzdelávaniu. Je zameraný na potreby vzdelávaných a zaisťuje vyhovujúcu kvalitu študijných materiálov,

zostavených profesionálnym tímom a tímom expertov zaoberajúcich sa informačnými technológiami.

Pri analýze súčasného stavu a aktuálnych trendov vo vzdelávaní dospelých sa stretávame s problémami, ktoré pramenia z nejednotného chápania problematiky foriem vzdelávania a ich väzby na rôzne vzdelávacie metódy a postupy. Hlavne rozvojom informačných a komunikačných technológií priniesol e – learning do vzdelávania nové prístupy a prispel i k výrazným inováciám. Je treba zdôrazniť, že e –learning nie je novou formou vzdelávania. Vo veľmi širokom chápaní je to vzdelávanie za podpory počítačov, vzdelávanie podporované technológiami či podskupina dištančného vzdelávania. Súčasnú chápanie eLearningu najlepšie vyjadruje definícia jedného zo zakladateľov amerického eLearnindového priemyslu Ellita Masie, ktorý ho definuje ako nástroj využívajúci sieťové technológie k vytváraniu, distribúcii, výberu, administrácii a neustálej aktualizácii vzdelávacích materiálov (J. Veteška, T. Vacínová a kol., 2011).

Výhodou e- learningu je časopriestorová neobmedzenosť, naopak za nevýhodu možno považovať nízku motiváciu neprítomnosti vzdelávateľa, disciplínu, chýbajúci sociálny kontakt, či dobrú znalosť technológií. Z tohto hľadiska je e- learning skôr považovaný za doplnok klasického vzdelávania a nie samostatnú metódu.

Pre vzdelávanie zamestnancov v inštitúcii prináša využitie e-learningu rôzne výhody. Ide o celkové zníženie nákladov, spojených so zvyšovaním kvality vzdelávacieho procesu a sprehľadnenie týchto investícií. Zamestnanci majú možnosť vzdelávať sa aj počas pracovnej doby, bez toho, aby opustili svoje pracovné miesto, resp. prerušili svoju pracovnú činnosť. Materiály, distribuované do siete sa tak dostávajú veľmi rýchlo na miesto určenia a zamestnanec má možnosť kedykoľvek do nich nahliadnuť aj opakovane. Sú prístupné vždy. To má za následok, že si zamestnanci overia to čo potrebujú okamžite na tvare miesta.

Pri e - learningu sa predpokladá aktívna účasť vzdelávaného počas výučby. Zároveň sa ale vyžaduje aj efektívne využitie školiteľa pri tvorbe obsahu a riadení samotnej výučby. Pre organizáciu táto metóda znamená spočiatku zvýšené náklady na jej samotnú realizáciu, týkajúce sa prípravy materiálov a distribučných kanálov do celej podnikovej siete. V momente výučby však dochádza k eliminovaniu nákladov spojených so zabezpečením miesta, času, dopravy, ubytovania, školiteľov.

K rizikám implementácie e-learningu možno zaradiť postoje niektorých zamestnancov, týkajúce sa negatívneho prístupu, resp. bariéry voči moderným trendom vo vzdelávaní. Touto metódou zároveň môže dôjsť k zníženiu interpersonálnej komunikácie, pretože sa jedná o sprostredkovaný vzťah medzi školiteľom a účastníkmi výučby. Tvorba e-learningovej metódy predpokladá úzku spoluprácu heterogénneho tímu odborníkov, čo na jednej strane zvyšuje obstarávacie náklady a vyžaduje koordináciu všetkých zainteresovaných, na druhej strane však prináša komplexnosť informácií.

Podľa Wagnera (2005) je e – learning vzdelávací proces, využívajúci informačné a komunikačné technológie k tvorbe kurzov, distribúcii študijného obsahu, ku komunikácii medzi študentmi a pedagógmi a k riadeniu výučby.

Rozlišujeme dva základné spôsoby druhy e – learningového vzdelávania

- Synchronne vzdelávanie
- Asynchronne vzdelávanie

Pod synchronným vzdelávaním rozumieme komunikáciu a vzdelávací proces v reálnom čase – účastníci prijímajú elektronické vzdelávacie obsahy a študujú pod priamym dohľadom alebo vedením lektora (tútora). Synchronne vzdelávanie prebieha online pomocou internetu (zriedkavo aj telefonicky). Lektor (tutor) organizuje celú vzdelávaciu aktivitu, poskytuje výklad, navrhuje praktické činnosti a overuje nadobúdané vedomosti buď priamym zberom dát z online testov a kvízov, kladením otázok (skúška), prípadne písomnou formou (seminárne práce) počas vyučovacej hodiny.

Ťažisko asynchrónneho vzdelávania je naproti tomu presunuté omnoho viac na samostatné štúdium. Študenti si aktivitu organizujú viac menej sami, avšak vždy na základe študijnej osnovy vzdelávacieho programu. Zvyčajne majú prístup k vzdelávacím obsahom študijného programu online pomocou internetu či intranetu (systémy riadenia a výučby LMS), prípadne majú k dispozícii kompletný program na CD, DVD. Študujú v čase a tempom, ktoré im vyhovuje. Overovanie vedomostí a poznatkov prebieha systémom takzvaných autotestov, ktoré automaticky vyhodnocujú a odporúčajú študentovi ďalšie študijné aktivity.

V praxi sa v zásade ujali najrôznejšie kombinované formy synchrónnych a asynchrónnych vzdelávacích postupov. Časť vzdelávacích obsahov v študijnom programe prijímajú študenti samostatne (napr. vo forme multimedialných vzdelávacích filmov) a časť absolvujú na online stretnutí.

Elektronickému vzdelávaniu (e-learning) patrí dnes už popredné miesto vo vzdelávaní vyspelých krajín. Je to forma vzdelávania, ktorá ponúka predovšetkým mnoho výhod. Ponúka skôr doplnenie a rozšírenie získaného vzdelania, výučbu vhodných nových tém. Je výhodná pre všetkých záujemcov, ktorí majú prístup k Internetu.

K výhodám predovšetkým patrí:

- úspora času - vzdelávanie kdekoľvek a kedykoľvek
- úspora nákladov – nie je nutné cestovanie za vzdelaním, ušetríme čas strávený cestovaním
- flexibilita - individuálny prístup, vlastné tempo, prispôsobenie výučby schopnostiam a zručnostiam študenta
- interaktivita - učebné texty obsahujú multimedialne prvky (zvuk, obraz, animácie), aktívne XML a PHP prvky, formuláre
- spätná väzba a priebežné hodnotenie - nový rozmer vzdelávania – spätná väzba formou sám sa otestovať a zistiť úroveň svojich

vedomostí, vlastné riadenie a vedenie vyučovania a pomoc zo strany tútora

- vzdelávanie bez nutnosti hľadania vhodných zdrojov. Učebné materiály sú v komprimovanej podobe k dispozícii kurzu, čím je možné kurz vytlačiť – previesť z elektronickej do tlačenej podoby
- prístup pre ľubovoľných záujemcov - možnosť absolvovať rovnaké vzdelanie aj hendikepovaným študentom, ktorí z istých dôvodov nemôžu chodiť do školy a disponujú potrebným počítačovým vybavením. <http://fmk.ucm.sk/granty/tvorba-a-aplikacia-e-learningovych-kurzov/napisali-o-e-learningu>

K nevýhodám e – learningu možno priradiť:

- vysoké náklady na tvorbu obsahu
- zvýšené nároky na technologickú infraštruktúru
- možný odmietavý postoj používateľov

V súčasnej dobe je táto metóda vysoko frekventovaná a hlavne kvôli vysokým počiatočným nákladom na celý proces realizácie tohto vzdelávania, e- learning využívajú hlavne veľké, prípadne nadnárodné spoločnosti. Výnimkou nie sú ani bankové inštitúcie, ktoré prostredníctvom e – learningu dokážu vzdelávať veľké množstvo svojich zamestnancov. Banka patrí k organizáciám s vysokým počtom zamestnancov, preto tento spôsob výučby je veľmi vhodné riešenie ako zabezpečiť stály prísun aktuálnych informácií a rôznych zmien . Zároveň má zamestnávateľ okamžitú spätnú väzbu o výsledku vzdelávania.

4. VZDELÁVANIE DOSPELÝCH V PODMIENKACH BANKOVEJ INŠTITÚCIE

Poslaním banky je rásť spoločne so svojimi klientmi. Je súčasťou tejto krajiny a chce rásť spolu s jej klientmi – či je to veľká korporácia, alebo jednotlivec. Klienti by mali mať pocit, že sú pre banku najdôležitejší a že ich spokojnosť je jadrom každého rozhodnutia (Misia banky, 2011).

Vyznávame hodnoty a princípy, ktoré majú na zreteli trvalo udržateľný rozvoj. Keďže chceme rásť spolu s našimi klientmi je dôležité, aby sme rástli aj my, zamestnanci. K tomu je potrebné permanentné a kvalitné vzdelávanie. Vzdelávanie zamestnancov v podmienkach bankovej inštitúcie možno usporiadať do viacerých oblastí skupín a to je :

- Vzdelávanie novo prijatých zamestnancov
- Vzdelávanie manažérov
- Odborné vzdelávanie
- Predajné zručnosti

Vzdelávanie novo prijatých zamestnancov v rámci adaptačnej prípravy je realizované formou školení, kde sa zamestnanci zoznamujú so systémami a produktmi banky. Ide prevažne o odborné vzdelávanie , ktoré je zakončené úspešným zvládnutím testov, na overenie odborných vedomostí zamestnancov. Testy sa realizujú prostredníctvom vzdelávacieho systému **AMOS**. Je to platforma pre organizáciu vzdelávania. Umožňuje efektívne organizovať a riadiť celý vzdelávací proces a zahŕňa samo štúdium elektronických kurzov a materiálov, synchrónne virtuálne vzdelávanie a klasickú výučbu v učebniach a disponuje systémom reportov pre kontrolu a meranie efektivity vzdelávania. Aplikácia je dostupná všetkým užívateľom vo vnútrobankovej sieti. AMOS poskytuje intuitívne ovládanie, s možnosťou zdieľania všetkých vedomostí pomocou výkonných prostriedkov pre komunikáciu, riadenie, plánovanie a vyhodnocovanie. **E - learning** prináša šetrenie nákladov na vzdelávanie a zároveň umožňuje individualizované

vzdelanie, ktoré rešpektuje rôznu úroveň znalostí študentov a rôzne tempo pri štúdiu (vnútorný predpis banky, 2008).

Banka svojím prístupom ku vzdelávaniu vytvára predpoklady na systematický rast kvalifikácie zamestnancov a podporuje ich vzdelávanie, ktoré je dôležité z hľadiska potrieb banky. Banka organizuje odborné kurzy i kurzy osobného a firemného rozvoja.

Pre nových zamestnancov je určený rozvojový program Mentoring. Je to pracovný vzťah medzi mentorom - skúseným zamestnancom a mentorovaným, novoprijatým zamestnancom, ktorý je v adaptačnom procese počas adaptačnej doby . Mentor napomáha mentorovanému kolegovi v rýchlejšom začlenení sa do organizácie a uľahčuje jeho adaptačný proces. Svojho mentora má každý nový zamestnanec banky. Jeho hlavným cieľom je zabezpečiť efektívnu a bezproblémovú adaptáciu nových zamestnancov v banke.

Počas adaptačnej prípravy má každý zamestnanec možnosť získať predajné zručnosti prostredníctvom špeciálnych tréningov, ktoré sú zamerané podľa pracovného zaradenia.

Osobitnú časť tvorí vzdelávanie manažérov, ktorí postupne absolvujú niekoľko školení a tréningov zameraných na zvládanie manažérskych aktivít a to:

- Desatoro manažéra
- Excelentný kouč
- Excelentný manažér I.
- Excelentný manažér II.
- Excelentná implementácia

Pozornosť v oblasti vzdelávanie nie je venovaná len manažérom a novo prijatým zamestnancom. Povinnosťou každého zamestnanca je, aby sa počas celej svojej kariéry odborne vzdelával a vedomostne rástol. Okrem samo štúdia je jednou s možností aj e – learningové vzdelávanie, ktoré zabezpečuje pravidelné odborné vzdelávanie zamestnancov, pomocou ktorého si môže zamestnanec overiť úroveň svojich vedomostí a zároveň manažér získať

informácie o tom, aké má jeho podriadený znalosti a aké nedostatky treba odstrániť.

Cieľom banky je poskytovať kvalitné bankové a finančné služby klientom a neustále sa zlepšovať vo všetkých oblastiach. Požiadavky a schopnosti na zamestnancov sa zvyšujú, neustále sa hľadajú nové spôsoby ako svojich zamestnancov rozvíjať.

Hlavný cieľom firemného vzdelávania musí byť v súlade s bankovými cieľmi, s cieľmi personálneho útvaru, s cieľmi plánovania a rozvoja ľudských zdrojov, ale aj s osobnými cieľmi jednotlivca. Pokiaľ bude banková inštitúcia schopná kvalitne vzdelávať svojich zamestnancov, hlavným prínosom bude výsledná efektívnosť vzdelávania. Táto sa odrazí ako uvádza M. Armstrong (1999) napr. na:

- minimalizácii nákladov
- zlepšení individuálnej a tímovej výkonnosti
- zvýšením kvalifikácie zamestnancov a následne aj flexibility ich schopnosti prispôbiť sa novým podmienkam
- prehĺbením oddanosti a stotožnením sa s poslaním a cieľmi inštitúcie
- poskytnie klientom vyššiu úroveň služieb

4.1. Prieskum spokojnosti zamestnancov s e-learningovým vzdelávaním

Cieľ prieskumu

Cieľom prieskumu bolo

- spoznať názor zamestnancov na e-learningové vzdelávanie, výhody a nevýhody tohto vzdelávania
- zistiť, či im postačuje e-learning na získavanie nových vedomostí a zručností tak, aby si vedeli plniť svoje pracovné povinnosti a tým plnili stanovené ciele banky

- v prípade zistených nedostatkov navrhnuť ich odstránenie prípadne zlepšenie, tak aby malo toto vzdelávanie pre zamestnancov čo najväčší prínos

Hypotézy prieskumu

Pri prieskume sa budeme zaoberať nasledovnými hypotézami:

H1: Predpokladáme, že väčšina zamestnancov sa vzdeláva prostredníctvom

e – learningu a považuje túto metódu za najefektívnejšiu.

H2: Predpokladáme, že vzdelávanie formou e – learningu zamestnancom zvyšuje ich odborné vedomosti a zvyšuje predajné zručnosti.

H3: Predpokladáme, že úspešné zvládnutie testov e – learningu zvýši pracovný výkon zamestnancov.

Cieľová skupina

Prieskum bol realizovaný medzi zamestnancami retailovej obchodnej siete banky, ktorí pracujú na predajnej pozícii poradca klienta a sú zapojení do vzdelávacieho procesu banky. Celkovo sa do prieskumu zapojilo 72 respondentov z celkového počtu 100 oslovených zamestnancov zo všetkých regiónov Slovenska. Zamestnancov, ktorí pracujú v banke menej ako 1 rok je 24% ; zamestnancov, ktorí pracujú v banke menej ako 3 roky je 29% a 21 % zamestnancov pracuje v banke menej ako 7 rokov. Viac ako 7 rokov pracuje v banke 13% zamestnancov. Iba 13% zamestnancov je v pracovnom pomere viac ako 15 rokov. Všetci zamestnanci majú minimálne stredoškolské vzdelanie a 28% zamestnancov má vysokoškolské vzdelanie.

	počet	percento
0 – 1 rok	18	24%
1 – 3 roky	21	29%
3 – 7 rokov	15	21%
7 – 15 rokov	9	13%
viac ako 15 rokov	9	13%

Tabuľka č. 1.: Dĺžka pracovného pomeru

	počet	percento
SŠ bez maturity	0	0%
SŠ s maturitou	526	72%
Bc.	8	11%
VŠ	12	17%

Tabuľka č. 2: Najvyššie dosiahnuté vzdelanie

Metódy prieskumu

Na realizáciu prieskumu bola zvolená forma dotazníka, nakoľko táto forma je respondentom prístupná a zrozumiteľná. Dotazník obsahoval 14 otázok, z ktorých si respondent mohol vybrať jednu odpoveď, podľa vlastného uváženia. V dotazníku boli doplnené aj 3 otázky, v ktorých sa respondenti mohli slovne vyjadriť. Nevýhodou dotazníkovej formy je nesprávne pochopenie otázok, prípadne nevyjadrenie sa k slovným otázkam.

Rozbor a interpretácia výsledkov

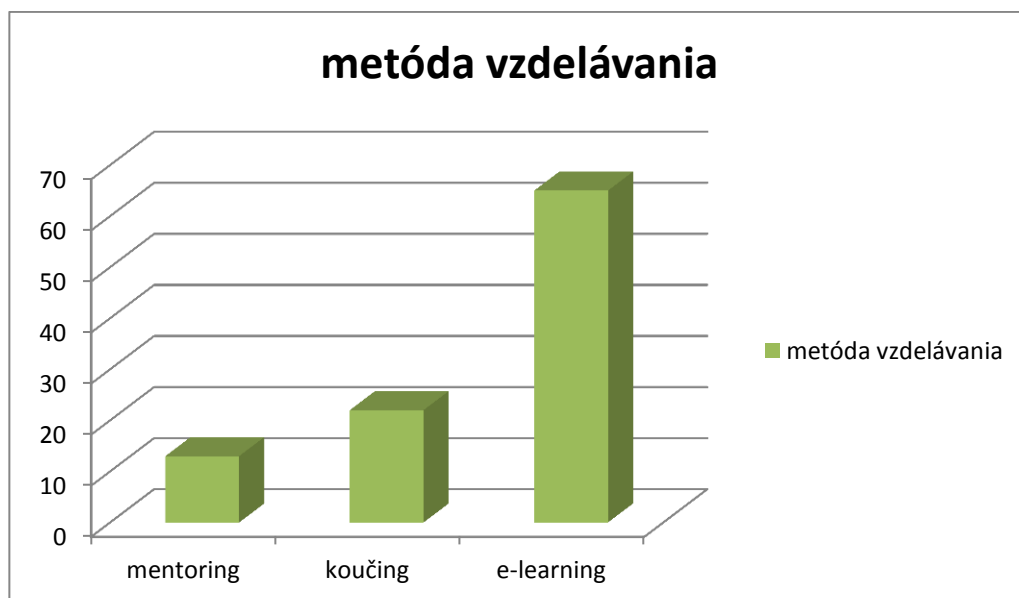
Všetky odovzdané dotazníky boli spracované a výsledky vyhodnotené formou tabuliek a grafov samostatne za jednotlivé otázky.

Otázka č. 1

Ktorá zo vzdelávacích metód, ktoré využívate vo Vašej práci najčastejšie je najefektívnejšia ?

	počet	percento
mentoring	9	13%
koučing	16	22%
e - learning	47	65%

Tabuľka č. 3: Najefektívnejšia metóda vzdelávania



Graf č. 1: Najefektívnejšia metóda vzdelávania

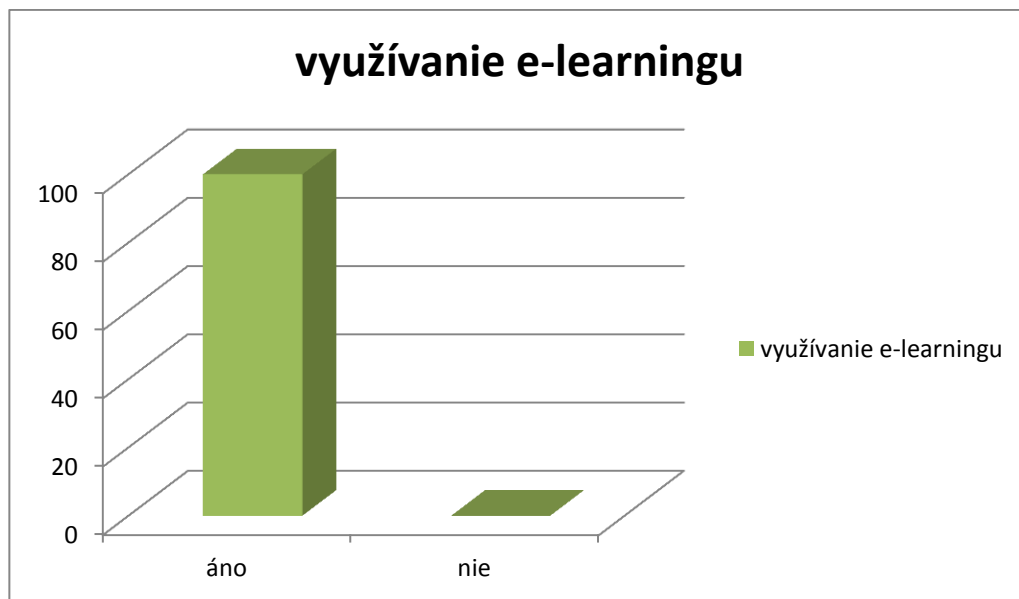
V bankovej inštitúcii sa realizuje viacero metód vzdelávania. Prieskum bol realizovaný prostredníctvom zamestnancov, ktorí pracujú na v retailovej sieti na pozícii poradca klienta. Z odpovedí vyplýva, že najvyužívanejšou a najefektívnejšou metódou vzdelávania je e- learning a 22% zamestnancov považuje za najefektívnejšiu metódu koučing. Mentorovaní sú iba novoprijatí zamestnanci počas adaptačnej prípravy, prípadne zamestnanci, ktorí menia pracovnú pozíciu. Je možné, že práve preto označilo iba 13% zamestnancov, túto metódu ako najefektívnejšiu.

Otázka č. 2

Vzdelávali ste sa vo Vašej bankovej praxi pomocou e- learningom ?

	počet	percento
áno	72	100%
nie	0	0%

Tabuľka č. 4: Využívanie e- learningu



Graf č. 2: Využívanie e- learningu

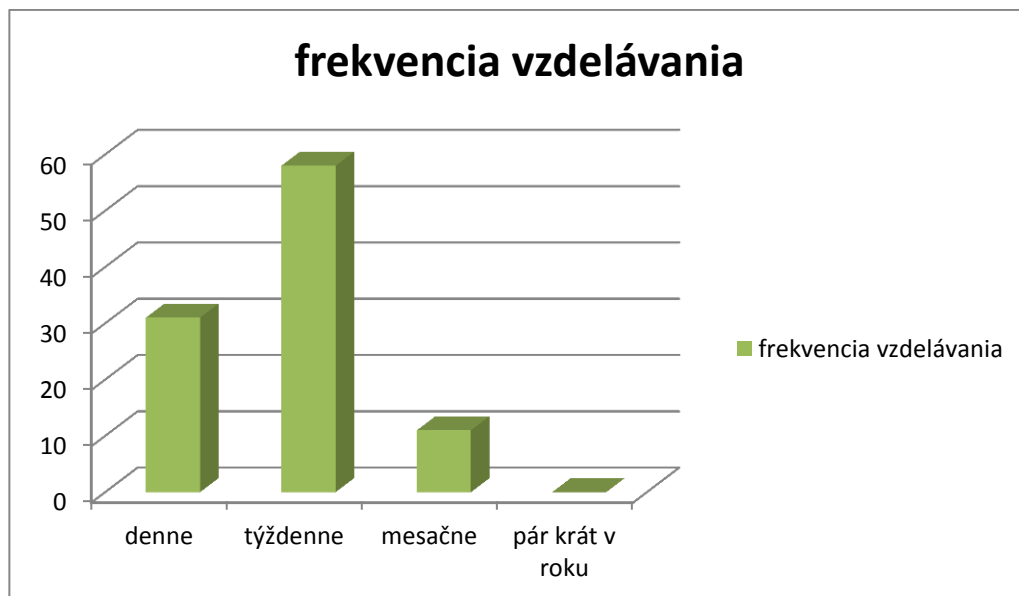
Cieľom tejto otázky bolo overiť, či sa všetci respondenti, ktorí vypracovali dotazník, vzdelávali prostredníctvom e- learningu. Z odpovedí vyplynula jednoznačná odpoveď „áno“.

Otázka č. 3

Ako často sa vzdelávate prostredníctvom e -learningu ?

	počet	percento
denne	22	31%
týždenne	42	58%
mesačne	8	11%
Pár krát v roku	0	0%

Tabuľka č. 5: Frekvencia vzdelávania



Graf č. 3: Frekvencia vzdelávania

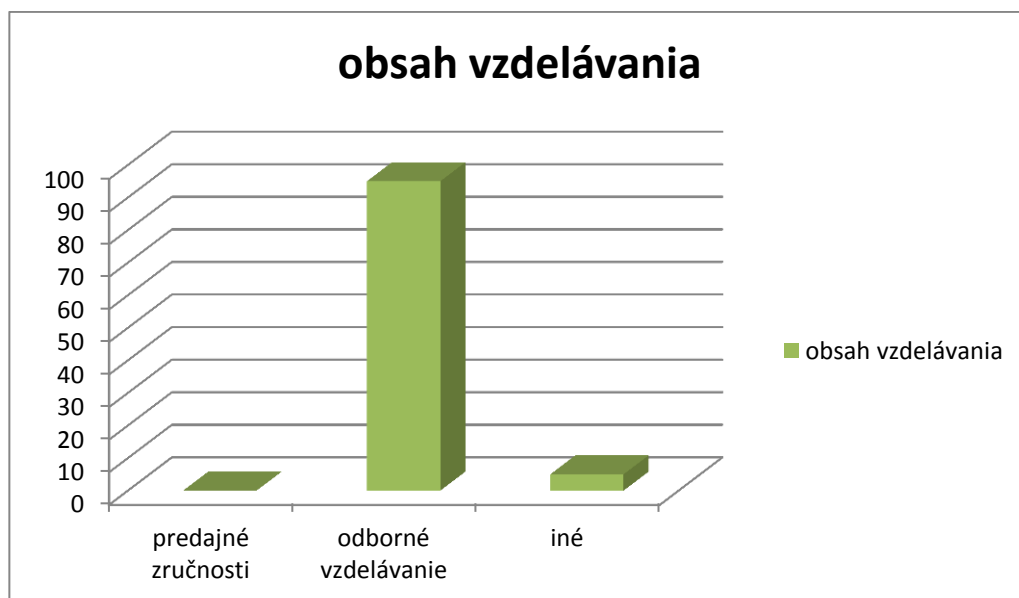
Touto otázkou sme chceli zistiť, ako často sa zamestnanci vzdelávajú formou e – learningu, čiže aká je frekvencia tohto vzdelávania. Z prieskumu vyplynulo, že väčšina zamestnancov v pozícií poradca klienta, sa aspoň jeden krát týždenne vzdeláva prostredníctvom e – learningu. Presne **31% zamestnancov za vzdeláva denne a 58% minimálne jeden krát týždenne**. Pozitívne je zistenie, že každý zamestnanec sa vzdeláva touto vzdelávacou metódou.

Otázka č. 4

Čo sa väčšinou vzdelávate prostredníctvom e – learningu?

	počet	percento
predajné zručnosti	0	0%
odborné vedomosti	68	95%
iné	4	5%

Tabuľka č. 6: Obsah vzdelávania e -learningom



Graf č. 4: Obsah vzdelávania e- learningom

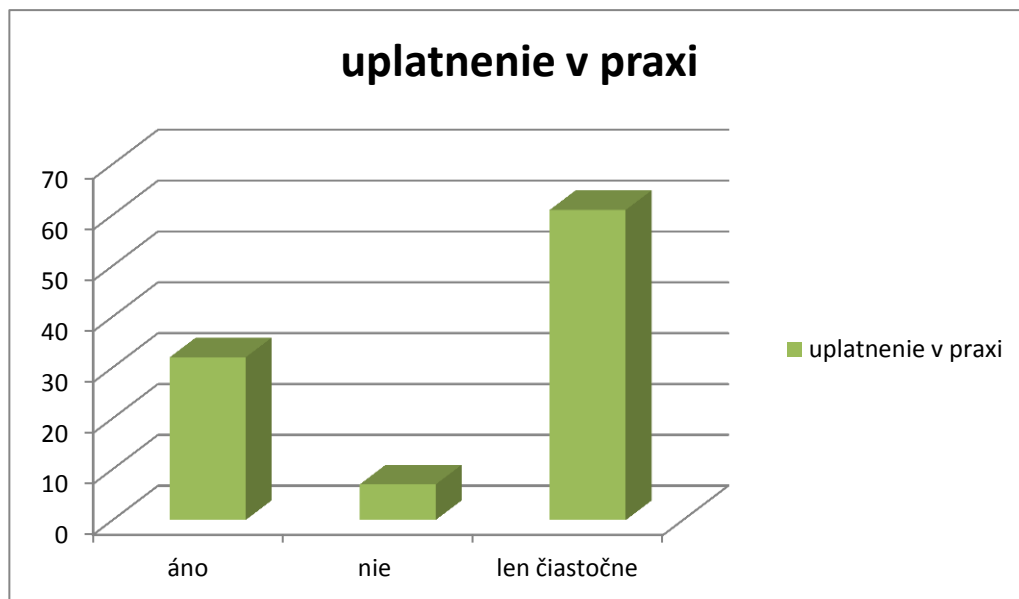
Zamestnanci, konkrétne poradcovia klienta majú v náplni práce okrem kvalitnej obsluhy klientov aj predaj jednotlivých produktov a služieb banky. Preto musia mať okrem výborných odborných vedomostí aj skvelé predajné zručnosti. Od ich vedomostí a predajných zručností závisia ich predajné výsledky, závisí od nich ich pracovný výkon. Otázkou sme chceli zistiť čo sa formou e – learningu vzdelávajú zamestnanci. Z prieskumu vyplynulo, že až 95% zamestnancov nadobúda prostredníctvom vzdelávania odborné vedomosti. Žiadny poradca klienta neuviedol, že e- learning trénuje, alebo vzdeláva predajné zručnosti.

Otázka č. 5

Pomáha Vám e –learning pri plnení Vašich pracovných povinností?

	počet	percento
áno	23	32%
nie	5	7%
Len čiastočne	44	61%

Tabuľka č. 7: Využitie e- leaningu v praxi



Graf č. 5: Využitie e- learningu v praxi

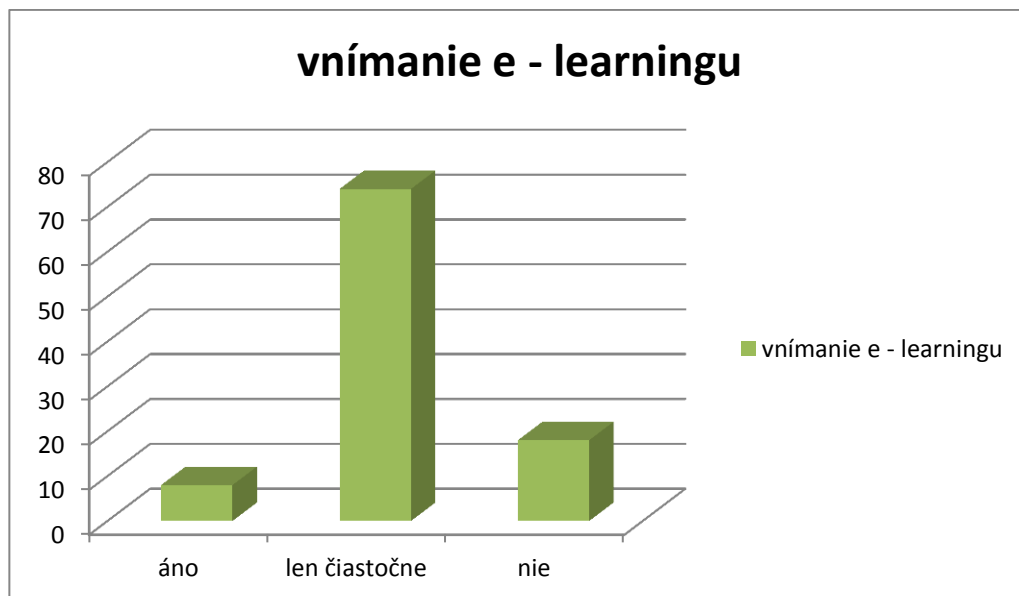
Už z vyššie zistených odpovedí vyplynulo, že väčšina zamestnancov sa vzdeláva prostredníctvom e- learningu viac krát do týždňa. Preto sú prekvapujúce vyhodnotené výsledky tejto otázky, pretože iba 32% respondentov uviedlo, že im e –learning pomáha pri plnení ich pracovných povinností. Namiesto je teda otázka, ako je obsah vzdelávania vypracovaný a či je obsah tohto vzdelávania postačujúci a vyhovujúci na to, aby mohli zamestnanci kvalitne plniť svoje pracovné povinnosti.

Otázka č. 6

Sú pre Vás e - learningové kurzy postačujúce pre výkon Vašej pozície ?

	počet	percento
áno	6	8%
Len čiastočne	53	74%
nie	13	18%

Tabuľka č. 8: Vnímanie e- learningu



Graf č. 6: Vnímanie e – learningu

Poradcovia klientka denne prichádzajú do styku s klientom, preto musia byť odborne zdatní. Denne dostávajú na naštudovanie rôzne usmernenia a aktuálne predpisy, preto banka pristúpila banka k zriadeniu vzdelávacieho programu AMOS, pomocou ktorého majú možnosť rýchlo a efektívne nadobúdať nové vedomosti a zároveň si overiť úroveň svojich novonadobudnutých vedomostí.

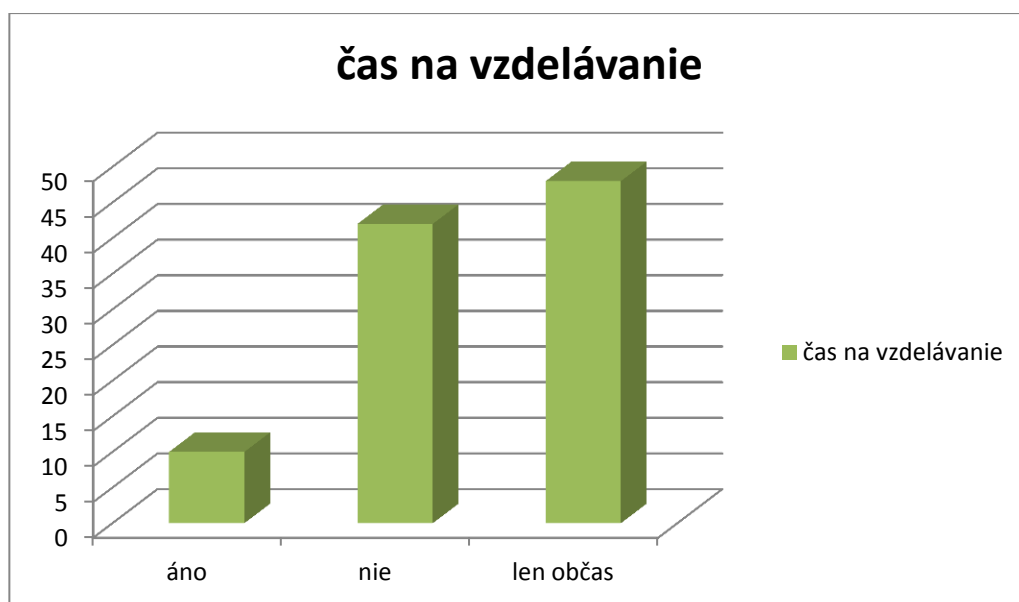
Cieľom tejto otázky bolo zistiť, či sú spracované e - learningové kurzy zrozumiteľné a či postačujú ich potrebám. Z vyhodnotených výsledkov vyplynulo, že len pre 8% zamestnancov sú e- learningové kurzy postačujúce na výkon svojej práce. Až 53% zamestnancov sa vyjadrilo, že im vzdelávanie postačuje iba čiastočne, dokonca 39% vôbec nepostačuje.

Otázka č. 7

Máte počas pracovnej doby dostatok času na vzdelávanie sa pomocou e-learningových kurzov?

	počet	percento
áno	7	10%
nie	30	42%
Len občas	35	48%

Tabuľka č. 9: Čas na vzdelávanie



Graf č. 7: Čas na vzdelávanie

Vzdelávací modul Amos je zamestnancom dostupný len prostredníctvom intranetu. Čiže vzdelávanie môže prebiehať iba v priestoroch banky, nakoľko sa zamestnanci sa ke - learningu nedokážu pripojiť prostredníctvom internetu. To znamená, že vzdelávanie môže realizovať zväčša len počas pracovnej doby. Táto otázka smerovala k zisteniu, či majú možnosť vzdelávať sa počas výkonu svojej práce, to znamená počas otváracích hodín pobočky, kedy vybavujú klientov.

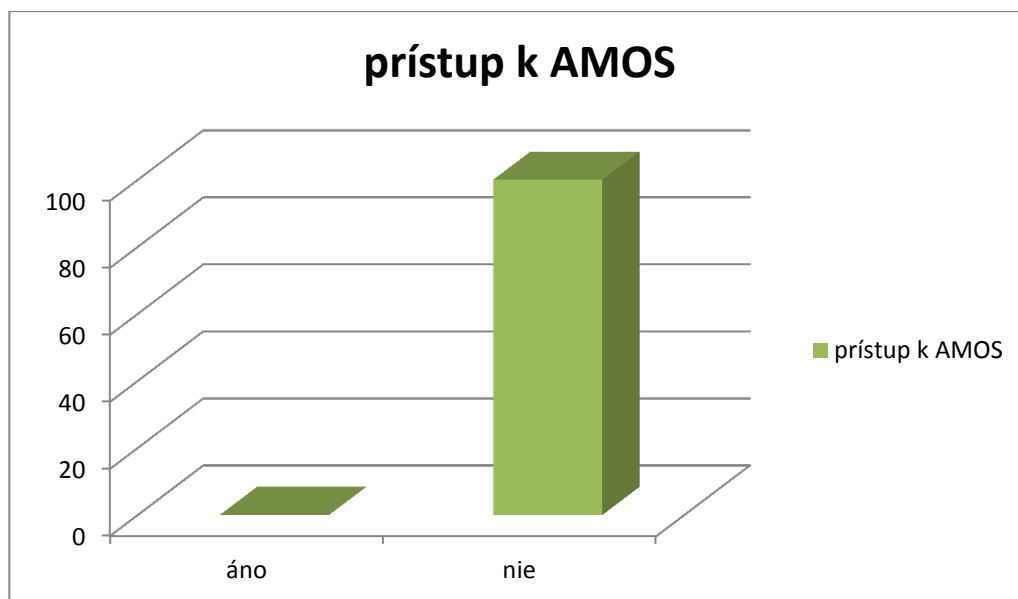
Z výsledkov dotazníka sme prišli k zisteniu, že väčšina zamestnancov nemá dostatočný priestor na vzdelávanie. Až 48% respondentov uviedlo, že majú čas len občas a 40% potvrdilo, že nemajú priestor na vzdelávanie. Z celkového počtu odpovedajúcich má dostatok priestoru na vzdelávanie 10% zamestnancov.

Otázka č. 8

Máte prístup do systému AMOS aj mimo Vášho pracoviska ?

	počet	percento
áno	0	0%
nie	72	100%

Tabuľka č. 10: Prístup k vzdelávaniu



Graf č. 8: Prístup k vzdelávaniu

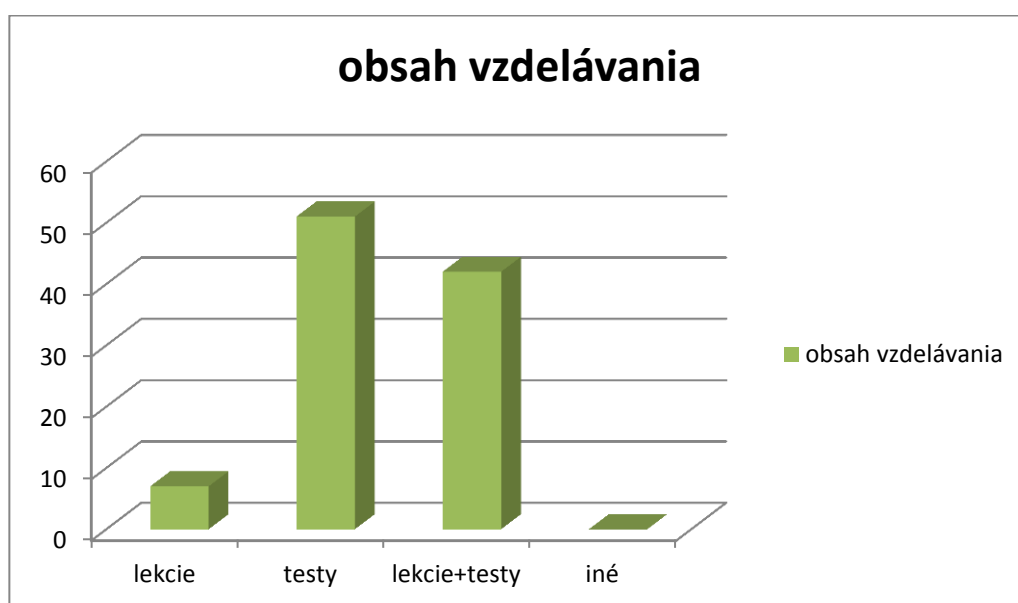
V banke je e- learningové vzdelávanie prostredníctvom vzdelávacej platformy AMOS. Cieľom otázky bolo zistiť, či majú zamestnanci možnosť vzdelávať sa prostredníctvom AMOS aj mimo svojho pracoviska, napríklad doma, v knižnici atď. Z vyhodnotených údajov jednoznačne vyplynulo, že poradcovia klienta majú jedenu možnosť na vzdelávanie v portály AMOS na svojom pracovisku.

Otázka č. 9

Čo obsahuje e – learning ?

	počet	percento
lekcie	5	7%
testy	37	51%
lekcie + testy	30	42%
iné	0	0%

Tabuľka č. 11: Obsah vzdelávania



Graf č. 9: Obsah vzdelávania

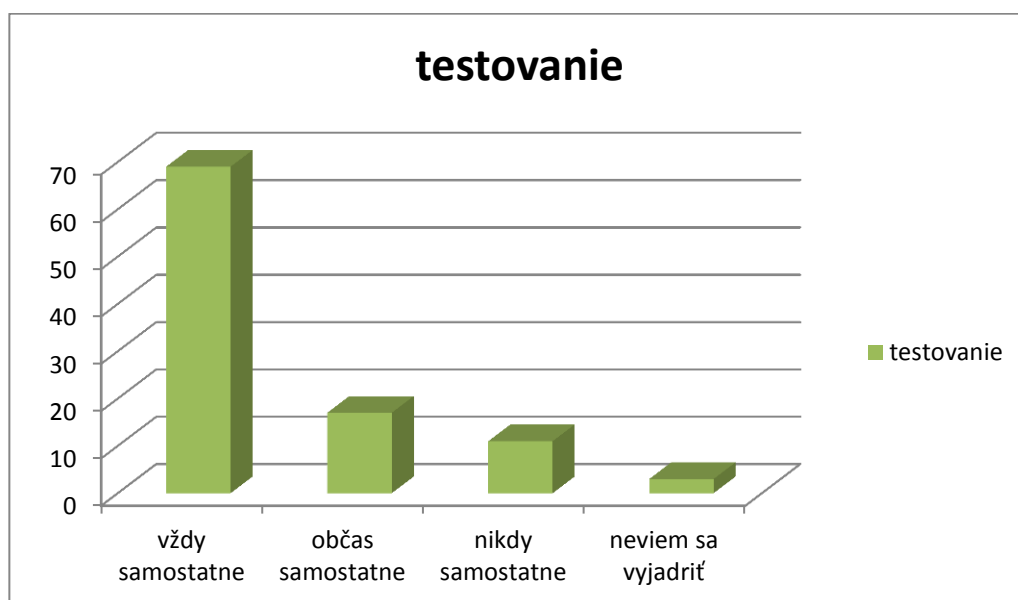
Z vyhodnotených výsledkov tejto otázky vyplynulo, že obsah e – learningového vzdelávania je zameraný hlavne na testovanie zamestnancov. Čiže overenie si ich nadobudnutých vedomostí. Iba 7 % zamestnancov uviedlo, že táto metóda vzdelávania obsahuje aj vzdelávacie lekcie z nových predpisov a usmernení. Väčšina, to je 51% zamestnancov uviedlo, že vzdelávanie obsahuje len testy a 42% poradcov klienta uviedlo, že obsahuje aj vzdelávacie lekcie aj testy. Táto nezhoda môže byť spôsobená tým, že novo nastúpený zamestnanci absolvujú viacero odborných vzdelávacích programov a tým majú dostupných viacero lekcii z rôznych oblastí.

Otázka č. 9

Ako vypracovávate e - learningové testy ?

	počet	percento
vždy samostatne	50	69%
občas samostatne	12	17%
nikdy samostatne	8	11%
neviem sa vyjadriť	2	3%

Tabuľka č. 12: Testovanie



Graf č. 10 Testovanie

Banka v roku 2008 zaviedla pre zamestnancov retailovej obchodnej siete pravidelné testovanie z aktuálnych usmernení a vnútorných predpisov. Testy z rôznych oblastí generované v aplikácii AMOS vždy na začiatku každého týždňa a zamestnanci majú možnosť test absolvovať vždy do konca týždňa a tak si overiť svoje nadobudnuté vedomosti.

Z výsledkov prieskumu je zrejmé, že **väčšina zamestnancov 69% pracuje na testovaní samostatne**. Práve nie pozitívnym zistením je, že až 31% zamestnancov využíva pri testovaní pomoc iných kolegov.

Otázka č. 11

Sú výsledky e- learningových testov skutočným zhodnotením Vašich vedomostí a zručností ?

	počet	percento
áno	21	29%
nie	14	20%
čiastočne	36	50%
neviem sa vyjadriť	1	1%

Tabuľka č. 13 Zhodnotenie vedomostí



Graf č. 11: Zhodnotenie vedomostí

Cieľom tejto otázky bolo zistiť, či sú výsledky testov ktoré sú v e – learningu vzdelávaní skutočným zhodnotením vedomostí a zručností zamestnancov. Polovica zamestnancov sa vyjadrila, že sú výsledky len čiastočným zhodnotením ich vedomostí a zručností. Aj podľa vyhodnotenie odpovedí na otázku č. 4 sme zistili, že zamestnanci sa vzdelávajú hlavne odborné vedomosti. 29% zamestnancov sa vyjadrilo, že výsledky testov sú skutočným zhodnotením vedomostí a zručností zamestnancov.

Do dotazníka boli zaradené aj tri otvorené otázky, aby mali respondenti možnosť bližšie sa vyjadriť k e- learning. Zaujímali nás ich názor na výhody a nevýhody e- learningu a čo by zlepšili na tomto vzdelávaní. Výsledky nám pomôžu lepšie vyhodnotiť predpokladané hypotézy a pomôžu pri návrhu nových zlepšení, prípadne odstránení nedostatkov. Celkovo na otvorené otázky odpovedalo 21 zamestnancov, čo je 29% z celkového počtu oslovených respondentov.

Na otázku číslo 13. Odpovedalo iba 13 pracovníkov a medzi výhody e – learningu zaradili:

- individuálne tempo vzdelávania
- možnosť opakovane sa vracat' k už k preštudovaným vzdelávacím cyklom
- overenie nadobudnutých vedomostí

K otázke č. 14 sa vyjadrilo 21 zamestnancov a ako nevýhody tohto vzdelávania uviedli:

- Prístup k vzdelávaniu len počas pracovnej doby
- Nedostatok času na vzdelávanie
- Vzdelávajú je obsahovo zamerané len na odbornú stránku
- Absencia vzdelávania predajných zručností
- Testovanie nemá vypovedaciu hodnotu
- V testoch sa nedá prebiehať z otázky do otázky a späť
- Chýba možnosť doplnenie vedomostí a následné vrátenie k testovaniu
- Aj pri rozsiahlych vzdelávacích kapitolách je malé množstvo kontrolných (testovacích) otázok
- Krátky časový limit na vypracovanie testov
- Len 100% úspešnosť je potvrdením absolvovania vzdelávania

Poslednú otázku č. 15 vyplnilo 16 zamestnancov, ktorí navrhli tieto zlepšenia:

- Sprístupniť vzdelávanie aj zo súkromia domova
- Obsahovo zamerať vzdelávanie aj na predajné zručnosti, napr. uvádzať konkrétne praktické skúsenosti
- Do kontrolných testov, zadať väčšie množstvo otázok, tak aby bola obsiahnutá celá vzdelávacia kapitola
- Zväčšiť časový priestor na testy a dať možnosť opakovať test, pokiaľ nie je zvládnutý na 100%, prípadne znížiť percentuálnu hranicu
- Do testov zadať linky (odvolávky) pomocou, ktorých by bolo možné doštudovanie, toho v čom si zamestnanci nie sú istý.

Väčšina zamestnancov uviedla, že sa im páči, že táto forma vzdelávania ich umožňuje učiť sa vlastným tempom, môžu prebrať toľko celkov, kapitol, lekcí koľko sami zvládnu. Keďže prístup na toto vzdelávanie je len na pracovisku v banke, uvítali by, keby mali prístup k vzdelávaniu aj z pohodlia domova. Táto požiadavka bola vyjadrená aj v návrhoch na zlepšenie, pretože zamestnanci počas pracovnej doby, kedy vybavujú množstvo klientov, zväčša nemajú dostatok času na vzdelávanie a nie vždy sa aj vedú na túto činnosť sústrediť.

4.2. Overenie a vyhodnotenie hypotéz

Hypotéza č. 1

Predpokladáme, že väčšina zamestnancov, ktorá sa vzdeláva prostredníctvom e-learningu považuje túto metódu za najefektívnejšiu.

Najefektívnejšie metódy vzdelávania sú také, ktoré pomáhajú zamestnancom dosahovať čo najlepší výkon. Takéto vzdelávacie metódy potom prinášajú uspokojenie z vlastnej práce, z práce kolegov a aj organizácie, či firmy ako celku.

E – learnig je vzdelávacia metóda, ktorá je zo strany zamestnávateľa - banky vysoko preferovaná, nakoľko aj napriek vysokým počiatočným nákladom je finančne a časovo menej náročná. Podľa odpovedí na otázku č. 2

a č. 3 sme zistili, že všetci zamestnanci pracujúci na pozícii poradca klienta sa vzdelávajú prostredníctvom e - learningu a dokonca väčšina sa vzdeláva minimálne jedenkrát týždenne. Z ďalších výsledkov prieskumu sme zistili, že e - learning ako vzdelávacia metóda je pre zamestnancov najefektívnejšia. Takto sa vyjadrilo tak v otázke č. 1 až 65% zamestnancov. Čiže môžeme povedať, že **sa táto hypotéza potvrdila.**

Odporúčanie na základe potvrdenia hypotézy č. 1: Keďže e - learningové vzdelávanie je u zamestnancov najviac využívaná forma vzdelávania a považujú ju za najefektívnejšiu, treba ju naďalej využívať. Dôležité je, aby mali zamestnanci dostatok časového priestoru na takéto vzdelávanie. Preto by bolo vhodné zamyslieť sa nad prístupným tohto vzdelávania aj mimo bankovej inštitúcie, aby sa pracovníci banky mohli vzdelávať aj doma. Ďalšou z možných alternatív je presne stanoviť čas v rámci pracovnej doby, kedy sa budú zamestnanci nerušené vzdelávať a tým zvyšovať svoje vedomosti a následne aj svoj pracovný výkon. zamestnancov na vzdelávanie.

Hypotéza č. 2

Predpokladáme, že vzdelávanie formou e – learningu zamestnancom zvyšuje ich odborné vedomosti a zvyšuje predajné zručnosti.

Vzdelávanie bankových zamestnancov je rozdelené do dvoch rovín. Na jednej strane nadobúdajú odborné vedomosti, to znamená znalosti produktov a služieb a na druhej strane praktické, predajné zručnosti. Z vyhodnotených výsledkov otázky č. 4 sme zistili, že e – learning je zameraný na odborné vzdelávanie, čo potvrdilo 95% zamestnancov a v tejto metóde vzdelávania vôbec nie je zahrnuté vzdelávanie predajných zručností. Výsledky vzdelávania si majú možnosť zamestnanci overiť prostredníctvom testov, ktoré sú vo vzdelávaní zakomponované, no podľa prieskum sú len čiastočným zhodnotením ich novonadobudnutých vedomostí. Podľa odpovedí na otázky č. 5 až č. 7 sme zistili, že vzdelávanie prostredníctvom e - learningu, zvyšuje výkon zamestnancov len čiastočne. Možno teda povedať, že **sa hypotéza č. 2 nepotvrdila.**

Odporúčanie tu preto znie: Keďže e - learning patrí medzi najvyužívanejšie metódy vzdelávania v podmienkach bankovej inštitúcie, mala by byť tejto metóde venovaná výrazná pozornosť aj to strany zamestnávateľa. Základným poslaním autorov e- learningových textov je vytvoriť kvalitný vzdelávací obsah, ktorý bude vyhovovať vzdelávaným po stránke obsahu, tak i po formálnej stránke textu. Zamestnanci potrebujú nie len odborné vzdelávanie, no potrebujú zvyšovať aj svoje predajné zručnosti. Tieto zručnosti sa trénujú prostredníctvom koučingu no táto metóda nie je taká frekventovaná, preto by bolo vhodné zakomponovať predajné zručnosti aj do e – learningu. Mohol by obsahovať napr. príklady predajných rozhovorov, riešenie námietok klienta, formy správneho telefonovanie a iné. Čím viac konkrétnych príkladov poradcovia klienta získajú, tým ľahšie sa im budú prakticky trénovať a uplatňovať ich v praxi pri styku s klientom. Tak si zvýšia nadobudnutými vedomosťami a zlepšia svoje predajné zručnosti .

Hypotéza č. 3

Predpokladáme, že úspešné zvládnutie testov e – learningu zvýši pracovný výkon zamestnancov.

Cieľom vzdelávania zamestnancov je zvýšenie ich pracovného výkonu a tým zvýšenie obchodných výsledkov banky. Z uvedeného vyplýva predpoklad, že ak zamestnanci úspešne zvládnu testy na overenie novozískaných vedomostí, zvýši sa ich pracovný výkon . Tak ako sme už vyššie hovorili, zamestnanci majú možnosť overiť si vedomosti prostredníctvom testov, ktoré sú zapracované v e – learningovom vzdelávaní AMOS. Podľa výsledkov z vyhodnotených dotazníkov sme zistili, že iba 29% zamestnancov potvrdilo, že výsledky testov sú skutočným zhodnotením ich nadobudnutých vedomostí. Presná polovica zamestnancov uviedla, že výsledky testov sú len čiastočným zhodnotením týchto testov. Podľa celkových výsledkov prieskumu sme zistili, že zamestnanci nemajú dostatočný časový priestor na vzdelávanie a nie všetci zamestnanci vypracovávajú testy samostatne. Preto **nevieme hypotézu č. 3 potvrdiť, ani vyvrátiť**.

Odporúčanie z hypotézy č. 3: Vzhľadom k tomu, že vzdelávanie má byť efektívne a má prinášať zamestnancom zvýšenie ich pracovného výkonu, odporúčame tvorcom e-learningu zamyslieť sa nad tým, akú majú výsledky testov vypovedaciu schopnosť. Zamestnanci uviedli viacero zlepšení, ktoré by mohli pomôcť zlepšiť vzdelávanie a testovanie zamestnancov. Preto by sme odporučili zvýšiť množstvo otázok, ktoré sú v testoch tak, aby obsiahli celú vzdelávaciu lekciiu. V súčasnej podobe sa v testoch nie je možné vrátiť k nezodpovedaným otázkam, prípadne opraviť nesprávnu odpoveď. Túto technickú stránku testu by sme odporúčali odstrániť. Vhodné by bolo doplnenie hypertextu ku každej otázke. V prípade, ak zamestnanec nevie správnu odpoveď, môže ju na základe tejto linky doštudovať. S týmito úpravami by mohlo byť vzdelávanie oveľa efektívnejšie a aj testovanie zamestnancov by mohlo mať oveľa vyššiu vypovedaciu schopnosť.

Záver.

Cieľom mojej diplomovej práce bolo poukázať na dôležitosť celoživotného vzdelávania. Celoživotné učenie je založené na štyroch pilieroch: učiť sa vedieť, učiť sa pracovať, učiť sa spolužitiu a učiť sa byť. Je jedno, či sedíme v škole, alebo pracujeme, dôležité je, aby sme na sebe neustále pracovali a boli prínosom nielen pre svoju rodinu, prácu i pre celú spoločnosť.

Cieľom mojej diplomovej práce bolo poukázať na formy, metódy a nové trendy vo vzdelávaní dospelých. Už sa nemožno vyhovárať na nedostatok času na vzdelávanie, na nedostatok peňazí, či na ďaleké cestovanie za vzdelávaním. V súčasnej dobe má každý z nás možnosť nájsť si tú správnu formu vzdelávania tak, aby bola pre neho čo najpriateľnejšia a čo najefektívnejšia. Rozširovaním možností dištančného vzdelávania sa zväčšujú možnosti a predpoklady pre osobnostný rast každého jednotlivca spoločnosti.

A konečne cieľom tejto diplomovej práce bolo zhodnotiť vzdelávanie zamestnancov v podmienkach bankovej inštitúcie. Najdôležitejším článkom každej firmy sú jej zamestnanci. Hlavne zamestnanci vzdelaní, flexibilní a kvalifikovaní. Zamestnanci sú nositeľmi myšlienok, skúseností, vedomostí a na ich prístupe a tvorivosti závisí úspech celej spoločnosti. Preto je dôležité, aby zamestnanci neprestávali na sebe pracovať, neprestali sa vzdelávať. To je úloha zamestnávateľa. Aby bolo vzdelávanie efektívne, musí byť organizované a systematické a malo by prebiehať nepretržite v rámci opakujúceho sa cyklu. Výber a vhodné použitie metód by mali odrážať individuálne potreby a súčasne by mali reagovať na celosvetové trendy technického a ekonomického vývoja. Ak je vzdelávanie naozaj kvalitné a zvolí sa správna metóda a forma aj pre zamestnancov, spokojnosť môže byť na oboch stranách.

Zoznam použitej literatúry

- AMSTRONG, M.: Personální management. Praha: Grada Publishing, 1999, ISBN 80-7169-614-5
- BARTÁK, J.: Od znalostí k inovacím. Praha: Alfa Nakladatelství s.r.o, 2008, ISBN 978-80-87197-03-5
- BARTÁK, J.: Vzdelávaní ve firmě. Praha: Alfa Publishing, 2007, ISBN 978-80-86851-68-6
- BENEŠ, M.: Andragogika. Praha: Eurolex Bohemia, 2001, ISBN 80-86432-03-03
- BENEŠ, M.: Andragogika. Praha: Grada Publishing, a.s., 2008, ISBN 978-80-247-2580-2
- GALLO, K., ŠKODA, K.: Dejiny pedagogiky dospelých. Bratislava: Slovenské pedagogické nakladateľstvo, 1986
- HALBERŠTÁT, L.: Organizační chování. Praha: Vysoká škola J.A.Komenského s.r.o., 2005, ISBN 80-86723-11-9
- HRONÍK, F.: Rozvoj a vzdělávání pracovníku. Praha: Grada Publishing, 2007, ISBN 978-80-247-1457-8
- JANDOVÁ, R.: Příprava učitelu a aktuální proměny v základním vzdělávání. České Budejovice: Jihočeská univerzita v Českých Budejovicích , 2005, ISBN 80-7040-789-1
- KACHAŇÁKOVÁ, A.: Riadenie ľudských zdrojov. Bratislava: Vydavateľstvo Ekonóm, 1999, ISBN 80-225-1206-0
- KACHAŇÁKOVÁ, A., NACHTMANOVÁ, O., JONIAKOVÁ, Z.: Personálny manažment. Bratislava: Iura Edition, spol. s r.o., 2008, ISBN 978-80-8078-192-7
- KALNICKÝ, J.: Progresívna andragogika Andodidaktika. Bratislava: Národné osvetové centrum, 1994, ISBN 80-7121-062-5

KOMISIA EURÓPSKYCH SPOLOČENSTIEV: Memorandum o celoživotnom vzdelávaní. Prešov: Metodicko-pedagogické centrum, 2002, ISBN 80-8045-257-1

KLUGEROVÁ, J., PRÁZOVÁ I., VACÍNOVÁ T.: *Jak vypracovat bakalářskou, diplomovou, rigorózní a disertační práci*. Druhé přepracované vydání, Praha 2009, vydavatel: UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA.

MUŽÍK, J.: Andragogika. Praha: ASPI, 2004, ISBN 80-7357-045-9 MUŽÍK

PALÁN, Z.: Základy andragogiky. Praha: Vysoká škola J. A. Komenského, 2003, ISBN 80-86723-03-8

PALÁN, Z., LANGER, T.: Základy andragogiky. Praha: Vysoká škola J. A. Komenského, 2008, ISBN 978-80-86723-58-7

POVRAZNÍK, J. a kol.: Celostný manažment: piliere kompetentnosti v manažmente. Bratislava: Poradca podnikateľa: Bratislavská vysoká škola práva, 2007, ISBN 978-80-88931-73-7

PLAMÍNEK, J.: Vzdelávaní dospelých. Praha: Grada Publishing, a.s., 2010, ISBN 978-80-247-3235-0

PRUSÁKOVÁ, V.: Systémový prístup k ďalšiemu vzdelávaniu. Bratislava: IPVS, 2000, ISBN 80-968308-2-1

PRUCHA, J.: Moderní vzdělávací technologie. Praha: Vysoká škola J.A.Komenského s.r.o., 2003, ISBN 80-86723-01-1

SKALKA, J. a kol.: Výchova a vzdelávaní dospelých v kontextu pedagogiky a celoživotnej výchovy. Praha: ACADEMIA nakladatelství Československé akademie věd, 1987

SKALKOVÁ, J.: Obecná didaktika. 2. Vyd. Praha : Portál, 2007. ISBN 978-80-247-1821-7

ŠERÁK, M.: Zájmové vzdelávaní dospelých. Praha: Katedra andragogiky a personálního řízení FF UK, 2005, ISBN 80-86284-55-7

VETEŠKA, J., TURECKIOVÁ, M.: Kompetence ve vzdelávaní. Praha: Grada Publishing, 2008, ISBN 978-80-247-1770-8

VETEŠKA, J., VACÍNOVÁ, T. a kol.: Aktuální otázky vzdělávání dospělých. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2011, ISBN 978-80-7452-012-9

VODÁK, J., KUCHARČÍKOVÁ, A.: Efektivní vzdělávání zaměstnanců. Praha: Grada Publishing, 2007, ISBN 978-80-247-1904-7

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

TUMA, M.: Metódy výchovy a vzdelávania dospelých. Bratislava: Obzor, 1987

TUMA, M.: Manažérske umenie. Bratislava: Práca vydavateľstvo a nakladateľstvo odborov na Slovensku, 1990, ISBN 80-7094-080-8

TUMA, M.: Rozvoj ľudských zdrojov v samospráve. Martin: Združenie obcí regionálne vzdelávacie centrum Martin, 2009, ISBN 978-80-969373-0-5

TUMA, M.: Manažérske kompetencie v miestnej a v regionálnej samospráve. Martin: Združenie obcí regionálne vzdelávacie centrum 2007, ISBN 978-80-969373-0-5

TURECKIOVÁ, M.: Organizační chování Teoretické východiská a trendy personálního managementu. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2009, ISBN 978-80-86723-66-2

UŠÁKOVÁ, M: Bakalárska práca, Praha : Univerzita Jana Amosa Komenského, s.r.o., 2010

Elektronické médiá

Národný program výchovy a vzdelávania v Slovenskej republike na najbližších 15-20 rokov /online/. 1998 /cit. 2012-01-19/. Dostupné na www:

<http://www.modernaskola.sk/directories/file-upload/unoviny/Reforma-skolstva/Koncepcie/MILENIUM.pdf>

Rozhodnutie Európskeho parlamentu a rady č. 1720/2006/ES z 15. novembra 2006 /online/ cit.2012-01-19/. Dostupné na www: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:327:0045:0068:SK:PDF>

Strategie celoživotného učení ČR /online/.2007 /cit. 2010-01-19/. Dostupné na www:http://www.msmt.cz/uploads/Zalezitosti_EU/strategie_2007_CZ_web_je_dnostrany.pdf

Vybrané kapitoly z tvorby e- learningových kurzov 2006 /online/cit. 2011-11-06/. Dostupné na

http://edu.ukf.sk/file.php/1/files/moodle_tvorba_kurzov_UKF_Nitra.pdf

Zoznam obrázkov, tabuliek a grafov

Zoznam obrázkov

Obr.1	Miesto vzdelávania dospelých v rámci celoživotného vzdelávania	7
Obr.2	Faktory ovplyvňujúce výber vzdelávacích metód.....	26

Zoznam tabuliek

Tab.1	Dĺžka pracovného pomeru.....	49
Tab.2	Najvyššie dosiahnuté vzdelanie.....	50
Tab.3	Najefektívnejšie metódy vzdelávania.....	50
Tab.4	Využívanie e – learningu.....	51
Tab.5	Frekvencia vzdelávania.....	52
Tab.6	Obsah vzdelávania.....	53
Tab.7	Využitie e- learningu v praxi.....	54
Tab.8	Vnímanie e –learningu.....	55
Tab.9	Čas na vzdelávanie.....	57
Tab.10	Prístup ku vzdelávaniu.....	58
Tab.11	Obsah vzdelávania.....	59
Tab.12	Testovanie.....	60
Tab.13	Zhodnotenie vedomostí	61

Zoznam grafov

Graf 1	Najefektívnejšia metóda.....	51
Graf 2	Využívanie e –learningového vzdelávania.....	52
Graf 3	Frekvencia vzdelávania.....	53
Graf 4	Obsah vzdelávania.....	54
Graf 5	Využitie e- learningu v praxi.....	55
Graf 6	Vnímanie e- learningu	56
Graf 7	Čas na vzdelávanie	57
Graf 8	Prístup k vzdelávaniu... ..	58
Graf 9	Obsah vzdelávania.....	59

Graf 10	Testovanie.....	60
Graf 11	Zhodnotenie vedomostí.....	61

DOTAZNÍK

Vzdelávanie zamestnancov prostredníctvom e –learningu.

1. Ktorá zo vzdelávacích metód, ktoré využívate vo Vašej práci najčastejšie je pre Vás najefektívnejšia ?

- a) Koučing
- b) Mentoring
- c) E - learning

2. Vzdelávali ste sa vo Vašej bankovej praxi s e- learningom?

- a) áno
- b) nie

3. Ako často sa vzdelávate prostredníctvom e – learningu?

- a) denne
- b) týždenne
- c) mesačne
- d) pár krát v roku

4. Čo sa vzdelávate prostredníctvom e – lerningu ?

- a) predajné zručnosti
- b) odborné vedomosti
- c) iné

5. Pomáha Vám e –learning pri plnení Vašich pracovných povinností?

- a) Áno
- b) Nie
- c) Len čiastočne
- d) Je pre mňa zbytočný
- e) Neviem sa vyjadriť

6. Sú pre Vás e - learningové kurzy postačujúce pre výkon Vašej pracovnej pozície ?

- a) Áno
- b) Len čiastočne
- c) Nie

7. Máte počas pracovnej doby dostatok času na vzdelávanie sa pomocou e-learningovým kurzov?

- a) Áno
- b) Len občas
- c) Nie
- d) Neviem sa vyjadriť

8. Máte prístup do systému AMOS aj mimo Vášho pracoviska?

- a) Áno
- b) Nie

9. Čo obsahuje e-learning ?

- a) Iba vzdelávacie lekcie z nových predpisov a usmernení
- b) Iba testy na overenie získaných vedomostí z nových predpisov a usmernení
- c) Lekcie a testy z nových predpisov a usmernení
- d) iné

10. Ako vypracovávate e - learningové testy ?

- a) Vždy samostatne
- b) Len občas samostatne
- c) Nikdy samostatne
- d) Neviem sa vyjadriť

11. Sú výsledky e- learningových testov skutočným zhodnotením Vašich vedomostí a zručností ?

- a) Áno
- b) Nie
- c) Čiastočne
- d) Neviem sa vyjadriť

12. Aké vidíte výhody e –laerningového vzdelávania ?

13. Aké nevýhody má pre Vás e – learningové vzdelávanie?

14. Čo by ste zlepšili na Vami absolovaných e –learningových kurzoch (testoch)

Ďakujem Vám za Váš čas a ochotu , ktorú ste prejavili vyplnením tohto dotazníka!

ŠTATISTICKÉ ÚDAJE O RESPONDENTOVI

Aké je Vaše najvyššie dosiahnuté vzdelanie?

SŠ bez maturity

SŠ s maturitou

Bc.

VŠ

Ako dlho pracujete v bankovníctve?

0 – 1 rok

1 – 3 roky

3 – 7 rokov

7 -15 rokov

Viac ako 15 rokov

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Meno autora:	Mária Ušáková
Odbor:	Vzdelávanie dospelých
Forma štúdia:	Kombinované
Názov práce:	Nové trendy vo vzdelávaní dospelých
Rok:	2012
Počet strán bez príloh:	73
Celkový počet strán príloh:	3
Vedúci práce:	Ing. Katarína Macúchová Gabrišová