

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

Filozofická fakulta

Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie

Studijní rok 2014/2015

Lenka Černá

**Projekt vzdělávací akce pro pracovníky turistických
informačních center pod správou Národního parku Šumava**

Project of educational event for employees of tourist information
centers under the administration of the Šumava National Park

Závěrečná bakalářská práce

Vedoucí práce: Mgr. Šupplerová Markéta

Olomouc 2015

ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ

Tímto prohlašuji, že jsem bakalářskou diplomovou práci na téma *„Projekt vzdělávací akce pro pracovníky turistických informačních center pod správou Národního parku Šumava“* vypracovala zcela samostatně pod vedením Mgr. Markéty Šupplerové. Rovněž tak prohlašuji, že veškeré v práci použité literární a jiné zdroje, ze kterých jsem pro tuto práci čerpala poznatky, jsem uvedla v poznámkách pod čarou a jejich výčet je obsahem seznamu v závěru práce.

V Olomouci dne: 22. 6. 2015

.....

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala Mgr. Markétě Šuplerové za cenné připomínky a odborné rady, kterými přispěla k vypracování této bakalářské diplomové práce. Dále děkuji vedoucím a zaměstnancům TIC v NP Šumava za pomoc při získání všech potřebných informací.

Obsah

Úvod	6
1 Celoživotní vzdělávání	8
1.1 Pojem celoživotního vzdělávání	8
2 Národní park Šumava	11
2.1 Stručná charakteristika Národního parku Šumava	11
2.2 Specifikace turistických informačních center	12
2.2.1 Vzdělávání pracovníků TIC	13
3 Teoretická východiska vzdělávacího projektu	15
3.1 Stanovení potřeby a cílů projektu vzdělávací akce	15
3.1.1 Analýza a identifikace vzdělávacích potřeb	16
3.1.2 Způsoby analýzy	17
3.1.2.1 Kompetence	18
3.1.2.2 Anatomie kompetence	19
3.1.2.3 Druhy kompetencí	20
3.1.2.4 Kompetenční model	22
3.1.2.5 Typy kompetenčních modelů	22
3.1.2.6 Přístupy k tvorbě kompetenčních modelů	23
3.1.2.7 Identifikace kompetencí	23
3.1.2.8 Užití kompetenčního modelu	24
4 Vzdělávací projekt „Vzdělávací kurz pro zaměstnance TIC pod správou NP Šumava“	26
4.1 Identifikace vzdělávacích potřeb	26
4.1.1 Přípravná fáze	26
4.1.2 Fáze získávání dat	27
4.1.3 Fáze analýzy a klasifikace informací	28
4.1.4. Popis a tvorba kompetencí a kompetenčního modelu	30
4.1.5 Ověření a validizace kompetenčního modelu	34
4.2 Analýza a identifikace vzdělávacích potřeb pro vzdělávací kurz pro zaměstnance TIC	34
4.3 Formulace cílů vzdělávací akce	36

4.4 Stanovení profilu účastníka a absolventa vzdělávací akce	38
4.4.1 Profil účastníka ve vzdělávacím kurzu pro zaměstnance TIC	38
4.4.2 Stanovení profilu absolventa.....	38
4.4.3 Stanovení profilu absolventa ve vzdělávacím kurzu pro zaměstnance TIC	39
4.5 Inventář disciplín a studijní plán.....	39
4.5.1 Inventář disciplín ve vzdělávacím kurzu pro zaměstnance TIC ..	39
4.5.2 Studijní plán	40
4.5.3 Osnovy vzdělávacího kurzu pro zaměstnance TIC	42
4.6 Vzdělávací formy, metody a technické prostředky	43
4.6.1 Formy vzdělávání.....	43
4.6.2 Vzdělávací metody.....	44
4.6.3 Technické prostředky	45
4.6.4 Vzdělávací formy, metody a technické prostředky vzdělávacího kurzu pro zaměstnance TIC	45
4.6.5 Studijní materiály	45
4.6.6 Studijní materiály vzdělávacího kurzu pro zaměstnance TIC.....	47
4.6.7 Organizační, ekonomické a technické zabezpečení vzdělávací akce	47
4.6.8 Organizační, ekonomické a technické zabezpečení vzdělávacího kurzu pro zaměstnance TIC	48
4.6.9 Výběr lektorů	48
5 Evaluace	50
5.1 Účel a základní dělení evaluace.....	50
5.2 Návrh evaluace vzdělávacího kurzu pro zaměstnance TIC	52
Závěr.....	54
Anotace.....	55
Seznam literatury a ostatních zdrojů	57
Přílohy:	59
Seznam zkratk, obrázků a tabulek	59

Úvod

Cílem mé bakalářské práce je zpracovat vzdělávací projekt, jenž je určen pro pracovníky turistických informačních center (dále jen zkratka TIC), které jsou pod správou Národního parku Šumava (dále jen zkratka NP Šumava).



Obr. č. 1 Logotyp turistických informačních center¹

NP Šumava je turisticky velice vyhledávanou oblastí, kde v současné době nalezne sportovní i kulturní vyžití široké spektrum návštěvníků. Mnozí z návštěvníků jsou také turisté ze zahraničí, komunikující v cizí řeči.

Správa NP Šumava řeší informovanost návštěvníků ve své oblasti působnosti provozováním sítě TIC. V TIC převážně pracují lidé, kteří cestovní ruch na střední škole ani nestudovali. To není vzhledem k poměrně výrazné odlehlosti oblasti, nákladům spojených s denním dojížděním do zaměstnání při nízké až závažné výši mzdy nijak překvapivé. Vysoce kvalifikovaní odborníci v oblasti cestovního ruchu dávají zcela logicky přednost lukrativnějším nabídkám zaměstnání. Většinu zaměstnanců TIC tak tvoří místní obyvatelé, jimž však zpravidla chybí potřebné obecné znalosti a komunikační dovednosti. Naopak čerství absolventi (v sezóně i studenti) středních škol, kteří prostřednictvím zaměstnání v TIC získávají potřebnou praxi, zase postrádají nezbytné znalosti místopisu. Z tohoto pohledu je tedy zcela zjevné, že k dosažení lepší kvality služeb, které v oblasti informovanosti správa NP Šumava svým návštěvníkům nabízí, je nezbytně nutné zlepšení kvalifikovanosti zaměstnanců TIC, jejichž primární

¹ Logotyp TIC dostupné na http://www.aticcr.cz/VismoOnline_ActionScripts/File.ashx?id_org=200039&id_dokumenty=1815 [cit.2.6.2015]

náplní práce je právě poskytování informací návštěvníkům oblasti NP Šumava.

Postupovat budu od teoretického uchopení tvorby kompetenčního modelu k vytvoření kompetenčního modelu pro referenty TIC, a z něj pak budu vycházet při samotné tvorbě projektu vzdělávací akce. Ověření a validace daného projektu pak není náplní této práce.

Dané téma jsem si vybrala s ohledem na neustálý rozvoj cestovního ruchu a na požadavky kladené v oblasti kvalifikace na všechny pracovníky v cestovním ruchu. Podle Indrové, Houšky a Petrů lze „kvalifikaci chápat jako schopnost vykonávat určitou práci na základě odborných i praktických znalostí a osobních schopností člověka. Kvalifikace tedy předpokládá odbornou teoretickou přípravu, praktické zkušenosti a osobní schopnosti a morální úroveň pracovníka.“² Ráda bych touto prací přispěla ke zlepšení systému vzdělávání v oblasti informačních služeb na území NP Šumava.

²Srov. INDROVÁ J., HOUŠKA P., PETRŮ Z. *Kvalita ve službách cestovního ruchu*. Praha: Oeconomica, 2011, s. 24.

1 Celoživotní vzdělávání

Cílem této práce je vytvoření projektu vzdělávací akce, jehož zadavatelem bude správa NP Šumava. Jak bylo v úvodu této práce stanoveno, základním důvodem pro realizaci tohoto projektu vzdělávací akce je zkvalitnění služeb v oblasti poskytování informací návštěvníkům NP Šumava, a jeho základním cílem bude zvýšení znalostí a dovedností především stávajících zaměstnanců TIC provozovaných správou NP Šumava. Jak uvádí Indrová, Houška a Petru „v současné době člověk s dosaženým stupněm vzdělání či praktickými zkušenostmi nevystačí celý život, ale je nezbytné kvalifikaci zvyšovat a neustále doplňovat.“³ Podle Armstronga „je vzdělávání nepřetržitý proces, který nejen zvyšuje existující schopnosti, ale také vede k rozvíjení dovedností, znalostí a postojů, které připravují lidi na budoucí širší, náročnější a z hlediska úrovně i vyšší úkoly.“⁴ Podle Palána vzdělávání přispívá k tomu, aby se člověk dokázal na základě získaných informací orientovat, utvářet si vlastní názor a postoje.⁵

1.1 Pojem celoživotního vzdělávání

A co to tedy je celoživotní vzdělávání? Podle Průchy a Vetešky se jedná o „veškeré účelné formalizované i neformální činnosti související s učením, které se průběžně realizují s cílem dosáhnout zdokonalení znalostí, dovedností a odborných předpokladů. V ideálním případě představuje nepřetržitý proces, který předpokládá komplementaritu a prolínání uvedených forem učení v průběhu celého života.“⁶

Podle Palána se místo pojmu vzdělávání více užívá pojem učení. „Celoživotní učení představuje zásadní změnu pojetí celého vzdělávání, kdy všechny možnosti učení, ať už v tradičních vzdělávacích institucích v rámci vzdělávacího systému či mimo ně, jsou chápány jako jediný propojený celek, který dovoluje rozmanité a četné přechody mezi vzděláváním a

³ Srov. INDROVÁ J., HOUŠKA P., PETRŮ Z. *Kvalita ve službách cestovního ruchu*. Praha: Oeconomica, 2011, s. 24.

⁴ Srov. ARMSTRONG, M. *Rozvoj lidských zdrojů*. Praha: Grada Publishing, 2007, s. 462.

⁵ PALÁN, Z. *Další vzdělávání ve světě změn*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2007, s. 50.

⁶ PRŮCHA, J., VETEŠKA, J. *Andragogický slovník*. Praha: Grada Publishing, 2012, s. 52.

zaměstnáním a umožňuje získávat stejné kvalifikace a kompetence různými cestami a kdykoliv během života.⁷ Palán tedy neztotožňuje celoživotní učení se vzděláváním dospělých, protože jej považuje pouze za jednu, byť nejdůležitější, složku celoživotního učení. Osobně se s takovým výkladem plně ztotožňuji, a domnívám se, že učení je nepřetržitým procesem, který aktivní člověk absolvuje po celý svůj život, a který v sobě zahrnuje nejenom povinnou i nepovinnou školní docházku či absolvování různých kursů, ale také aktivní sledování dění kolem sebe, a seznamování se s novými vědomostmi a poznatky. Pochopení nutnosti celoživotního učení je tedy důležitým pilířem na cestě člověka k rozvoji jeho osobnosti jak v soukromém tak i profesním životě.

Základním dokumentem pro celoživotní učení v České republice je Strategie celoživotního učení ČR. Je základním dokumentem pro ostatní průřezové a dílčí koncepce a politiky v této oblasti a představuje ucelený koncept celoživotního učení, který byl schválen vládou ČR usnesením č. 761 ze dne 11. 7. 2007.⁸

Dle Strategie celoživotního učení další vzdělávání probíhá ve chvíli, kdy jedinec ukončil určitý stupeň vzdělání a vstoupil na trh práce. Zaměřuje se na získávání dalších vědomostí, dovedností, znalostí, zkušeností a kompetencí, které uplatní nejen v pracovním životě, ale také ve svém osobním životě.⁹ Z toho vyplývá, že každý jedinec prochází celoživotním učením prakticky po celý svůj život. To potvrzuje i Veteška a Tureckiová, kteří říkají, že „celoživotní učení zahrnuje formální, neformální a informální vzdělávání a předpokládá prolínání a doplňování uvedených forem učení v průběhu celého života.“¹⁰

Dle Strategie celoživotního učení je formální vzdělávání vymezeno právními předpisy a je realizováno ve vzdělávacích institucích od základních škol po vysokoškolské vzdělání a je certifikováno patřičným

⁷ PALÁN, Z. *Výkladový slovník vzdělávání dospělých*, Daha, 1997, s. 17.

⁸ Srov. <http://www.msmt.cz/vzdelavani/strategie-celozivotniho-uceni-cr> [cit. 2013-1-27]

⁹ Srov. <http://www.msmt.cz/vzdelavani/strategie-celozivotniho-uceni-cr> s. 8 [cit. 2013-1-27]

¹⁰ VETEŠKA J., TURECKIOVÁ, M. *Kompetence ve vzdělávání*. Praha: Grada Publishing 2008, s. 21-22.

osvědčením (vysvědčení, diplom atd.) Neformální vzdělávání slouží ke zlepšení společenského a pracovního uplatnění za účasti lektora. Patří sem např. rekvalifikační kurzy, jazykové či počítačové kurzy, školení. Informální učení je zde chápáno jako sebezdokonalování se ve volném čase člověka bez přispění vzdělávacích institucí.¹¹

Veteška a Tureckiová říkají, že klíčovou roli při poskytování dalšího vzdělávání, které patří do vzdělávání neformálního, mají zaměstnavatelé.¹² O tuto roli se také já opírám ve své bakalářské práci, kdy zadavatelem vzdělávacího projektu by měl být zaměstnavatel cílové skupiny, a to je v případě zaměstnanců TIC správa NP Šumava.

¹¹ Srov. <http://www.msmt.cz/vzdelavani/strategie-celozivotniho-uceni-cr> s. 9 [cit. 2013-1-27]

¹² VETEŠKA J., TURECKIOVÁ, M. *Kompetence ve vzdělávání*. Praha: Grada Publishing 2008, s. 17.

2 Národní park Šumava

Jak jsem již uvedla, vzdělávací projekt se týká TIC, které jsou ve správě Národního parku Šumava a chráněné krajinné oblasti Šumava (dále jen zkratka NP a CHKO Šumava). Dále zde popíši organizaci, které se tato práce týká a také bližší specifikaci a strukturu TIC.

2.1 Stručná charakteristika Národního parku Šumava

Správa NP a CHKO Šumava je příspěvkovou organizací, zřízenou Ministerstvem životního prostředí v roce 1991, se sídlem ve Vimperku¹³. NP Šumava vznikl vyjmutím nejcennějších lokalit z CHKO Šumava. Rozprostírá se na území Plzeňského a Jihočeského kraje při jihozápadní hranici s Německem a Rakouskem. Se svojí rozlohou 69 030 ha je největším národním parkem v ČR. Za svoji atraktivitu vděčí NP kromě jiného i dlouholeté existenci železné opony, která na několik desetiletí zmrazila působení člověka v hraničních oblastech a dala tak prostor přirozenému vývoji krajiny. Uprostřed Evropy vznikl unikátní přírodní celek, jehož hodnoty si bezesporu zaslouží ochranu. Oblast Šumavy a Bavorského lesa tvoří společně jeden z nejrozsáhlejších lesních komplexů ve střední Evropě. Území NP leží v nadmořské výšce od 600 m n. m. (údolí Otavy u Rejštejna) do 1378 m n. m. (Plechý) a trvale zde žije kolem 2000 obyvatel.¹⁴

Jako každá organizace i Národní park Šumava má svou vizi. Ta zní: „Národní park Šumava chrání jedinečnou horskou přírodu v území s atraktivními kulturními rysy, umožňuje nerušený vývoj tohoto území a jeho poznávání. Chce být přátelským místem pro setkávání lidí s divokou přírodní krásou.“¹⁵

Z poslání národního parku vyplývá, že statutem parku je nejvyšší stupeň ochrany přírody. Jedná se o cenné území s plochami přírodních nebo

¹³ Srov. <http://www.aticcr.cz/metodika-turisticky-ch-informacnich-center/d-1048/p1=1742> [cit. 2013-2-04]

¹⁴ Srov. <http://www.sumavaregion.cz/> [cit. 2013-12-05]

¹⁵ Srov.

http://sumava.drosera.cz/info/studieadokumenty/jinedokumenty/Strategie_xmjnen.pdf [cit. 2013-2-05]

přírodě blízkých stanovišť.¹⁶ Je důležité si uvědomit, že kromě ochrany přírody je území národního parku také využíváno k vědeckému výzkumu a výchovným účelům a patří též k vyhledávaným turistickým cílům. Toto využití národního parku je však podřízeno zachování a zlepšení přírodních podmínek.

Jedním z bodů zakládací listiny NP a CHKO Šumava je činnost ve vztahu k turistickým centrům specifikována jako činnost v oboru cestovního ruchu a turismu na území NP Šumava a CHKO Šumava, včetně usměrňování a regulace dopravy, návštěvnosti a jiných aktivit na území NP Šumava a CHKO Šumava a provozování parkovišť a tábořišť a dále kulturně výchovná činnost, ekologická výchova a vzdělávání, provozování návštěvnických středisek a zařízení specializovaných na ekologickou výchovu, informační a průvodcovská služba.¹⁷

2.2 Specifikace turistických informačních center

V minulé kapitole byla stručně charakterizována oblast NP Šumava a také charakterizována organizace správy NP Šumava. Součástí vize této organizace je mimo jiné umožnit poznávání tohoto jedinečného území. Pro splnění této vize je ale nezbytnou nutností kvalitní informovanost návštěvníků této oblasti, jež se děje prostřednictvím TIC.

Dle metodiky TIC má TIC charakter veřejné služby, poskytované na základě společenské objednávky státní správy a samosprávy jako součást informačního systému cestovního ruchu, jenž zahrnuje:

- Odbornou pracovní sílu.
- Technické prostředky a vybavení (prostory, počítače, software, telekomunikační prostředky).
- Provozní finance.
- Obecně platné systémové normy a pravidla včetně základních standardů v rozsahu a kvality poskytovaných služeb.

¹⁶ Srov.

http://sumava.drosera.cz/info/studieadokumenty/jinedokumenty/Strategie_xmjn.pdf
[cit. 2013-2-05]

¹⁷ Srov. <http://www.npsumava.cz/cz/1031/453/clanek/zakladni-dokument/> [cit. 2013-2-07]

Hlavní činností TIC je bezplatné poskytování informací veřejnosti v souladu se zákonem č. 106/99 Sb. o svobodném přístupu k informacím, a to v rozsahu a kvalitě specifikované pro příslušnou kategorii TIC. Dále je to doplňková činnost, v níž jsou zahrnuty služby poskytované za úplatu. Mezi tyto služby patří prodej upomínkových předmětů, vstupenek, průvodcovské služby, tvorba a organizování turistických produktů a další služby.¹⁸

Jinými slovy, turistická informační centra jsou určena turistům, kteří chtějí získat informace, dozvědět se podrobnosti o daném regionu a to nejen takové, které najdou v kdejaké brožuře, ale i takové, které jsou o místních lidech, které jsou součástí koloritu té dané oblasti. Turistická informační centra dnes už jen nepodávají informace, ale aktivně se podílejí na tvorbě vzdělávacích naukových programů jak pro dospělé, tak i pro děti. Takových akcí se účastní v mnoha případech také místní obyvatelé, takže TIC mohou sloužit i jako zdroj kulturního a společenského vyžití.

2.2.1 Vzdělávání pracovníků TIC

Vzdělávání pracovníků TIC se řídí dle Jednotné klasifikace turistických center ČR¹⁹ a jednotnou právní úpravou pro vzdělávání úředníků ve státní správě. Jedná se o předpis č. 312/2002 Sb. Zákon o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.²⁰

§18 odst. 1 říká, že úředník je povinen prohlubovat si kvalifikaci účastí na

- a) vstupním vzděláváním,
- b) průběžným vzděláváním, a
- c) přípravě a ověření zvláštní odborné způsobilosti, nestanoví-li tento zákon jinak.

¹⁸ <http://www.aticcr.cz/metodika-turisticky-ch-informac-nich-center/d-1048/p1=1742> [cit. 2013-2-09]

¹⁹ <http://www.aticcr.cz/jednotna-klasifikace-turisticky-ch-informac-nich-center-cr/ds-1087/p1=1916> [cit. 2.6.2015]

²⁰ Předpis 312/2002 Sb. Zákon o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů dostupné z <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-312> [cit. 20.6.2015]

Pro naši potřebu tvorby vzdělávacího projektu vycházím z §20, který specifikuje průběžné vzdělávání úředníka:

1. Průběžné vzdělávání zahrnuje prohlubující, aktualizací a specializační vzdělávání úředníků zaměřené na výkon správních činností v územním samosprávném celku, včetně získávání a prohlubování jazykových znalostí.
2. Průběžné vzdělávání se uskutečňuje formou kurzů.
3. O účasti úředníka na jednotlivých kurzech rozhoduje vedoucí úřadu na základě potřeb územního samosprávného celku a s přihlédnutím k plánu vzdělávání úředníka; úředník je povinen se kurzu zúčastnit.
4. Účast na kurzu, jež je součástí průběžného vzdělávání, se prokazuje osvědčením vydaným vzdělávací institucí, která kurz pořádala.²¹

Podle § 17 je rozsah prohlubování kvalifikace úředníka stanoven v rozsahu nejméně 18 pracovních dnů po dobu následujících 3 let.

²¹ Předpis 312/2002 Sb. Zákon o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů dostupné z <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-312> [cit. 20.6. 2015]

3 Teoretická východiska vzdělávacího projektu

Třetí kapitola této bakalářské práce se věnuje teoretickému uchopení přípravy konkrétního vzdělávacího projektu.

3.1 Stanovení potřeby a cílů projektu vzdělávací akce

Pokud nastane někde situace, která vyžaduje vypracování projektu, je již z významu tohoto slova zřejmé, že vyžaduje nějaké řešení. Znamená to, že něco chybí a my máme vytvořit něco, co tento deficit podchytí a vyřeší. „Potřeba je tedy představována jakoukoliv disproporcí mezi znalostmi, dovednostmi, přístupem, porozuměním problému na straně pracovníka a tím, co požaduje pracovní místo nebo co vyplývá z organizačních či jiných změn“²². K tomu nám slouží vytvořený plán, který skýtá dané řešení. Jinými slovy, projekt vzdělávací akce slouží k odstranění deficitu vědomostí, dovedností, znalostí. Cílem projektu je tedy změna stávající situace, která neodpovídá potřebám organizace.

Každý program vzdělávání a rozvoje je třeba vytvářet individuálně a jeho podobu je třeba soustavně rozvíjet v případě, že se objeví nové potřeby vzdělávání, nebo když odezva na program signalizuje nezbytnost změn. Je důležité pečlivě zvážit cíle programu a vyjádřit je v podobě toho, jaké chování se od účastníků programu následně očekává na pracovišti (konečné chování). Při plánování vzdělávací akce by měl mít celý proces na paměti žádoucí cíle dané akce.

Dle Vodáka – Kucharčíkové se proces tvorby plánu vzdělávání skládá ze tří základních částí, které se dále specifikují a rozvíjejí.

- Přípravná fáze – zahrnuje specifikaci potřeb, analýzu účastníků a stanovení cílů.
- Realizační fáze – představuje vývoj a zpracování jednotlivých etap vzdělávacího projektu a vlastní realizaci ve formě úkolů a stanovení pořadí jednotlivých témat.

²² Srov. BARTOŇKOVÁ, H. *Firemní vzdělávání*. Praha: Grada Publishing, 2010, s. 119.

- Fáze zdokonalování – jde v ní především o průběžné hodnocení jednotlivých etap vzdělávacího programu vzhledem ke stanoveným cílům a zároveň jsou hledány možnosti zlepšení celého procesu vzdělávání.²³

Každý projekt vzdělávací akce se skládá z důležitých kroků, které nelze přeskočit. Bartoňková předkládá tento výčet jednotlivých kroků projektu vzdělávací akce:

1. Analýza a identifikace vzdělávacích potřeb
2. Interpretace výsledků analýzy
 - a) Formulace cíle vzdělávací akce
 - b) Stanovení profilu účastníka a profilu absolventa vzdělávací akce
 - c) Určení obsahu vzdělávací akce, sestavení inventáře disciplín, tvorba studijního plánu, osnov, anotací
 - d) Tvorba studijních materiálů
3. Volba forem, metod a technik vzdělávání
4. Přehled lektorů
5. Organizační zabezpečení vzdělávací akce
6. Materiální, technické a finanční zabezpečení vzdělávací akce
7. Návrh evaluace²⁴

Pokud tedy chceme vytvořit vzdělávací projekt, který skutečně bude řešit stávající deficit znalostí, dovedností a vědomostí, pak je zapotřebí mít na paměti danou posloupnost kroků, které vedou ke kvalitnímu vzdělávacímu projektu.

3.1.1 Analýza a identifikace vzdělávacích potřeb

Pokud chceme tvořit vzdělávací projekt, je potřeba si nejprve ujasnit, jaké jsou současné znalosti, schopnosti a dovednosti osob, jichž se vzdělávání bude týkat a porovnat je s požadovanou úrovní. Dle Palána je tedy analýza vzdělávacích potřeb „zjišťování rozdílu mezi současným

²³ VODÁK, J., KUCHARČÍKOVÁ, A. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. Praha: Grada Publishing, 2007, s. 80.

²⁴ BARTOŇKOVÁ, H. *Firemní vzdělávání*. Praha: Grada Publishing, 2010, s. 116.

stavem výkonu pracovníků a požadovaným výkonem, který chceme dosáhnout, vč. zjištění, zda se problém dá řešit vzděláváním nebo je efektivnější použít jiné prostředky.²⁵

Podle Mužíka jsou cíle, na které se analýza vzdělávacích potřeb může zaměřit následující:

- Identifikace rozdílu mezi tím „co je“ a tím, „co je žádoucí“, ve smyslu kompetencí (tedy dovedností a znalostí a postojů) pracovníků,
- Identifikaci cílových skupin vzdělávání,
- Příprava pracovníků na převzetí dalších povinností, odpovědností a pravomocí,
- Určení parametrů podnikového vzdělávání,
- Provedení analýzy poměru vynaložených prostředků a přínosů vzdělávacího programu,
- Navržení témat a forem dalšího vzdělávání.²⁶

Abychom tedy mohli provést analýzu vzdělávacích potřeb, je třeba znát zdroje pro tuto analýzu. Podle Koubka²⁷ jde o tři skupiny údajů:

- a) Celopodnikové údaje, kdy vycházíme ze základních dokumentů organizace.
- b) Údaje týkající se jednotlivých pracovních míst a činností.
- c) Údaje o jednotlivých pracovnících.

Při tvorbě vzdělávacího projektu budu pracovat právě s touto kategorizací.

3.1.2 Způsoby analýzy

Podle Bartoňkové pro identifikaci vzdělávacích potřeb existují dvě základní možnosti.

1. Kvantitativní sociologický výzkum opírající se o terénní šetření, nejčastěji na základě dotazníků.

²⁵ PALÁN, Z. *Výkladový slovník Lidské zdroje*. Praha: Academia, 2002, s. 15.

²⁶ Srov. MUŽÍK, J. *Řízení vzdělávacího procesu*, Praha: Wolters Kluwer, 2011, s. 273.

²⁷ Srov. KOUBEK, J. *Řízení lidských zdrojů*. 4.vyd. Praha: Management press, 2009, s. 262.

2. Aplikace kompetenčního přístupu ke vzdělávání a k rozvoji lidských zdrojů v organizaci je především založena na studiu dokumentů. Získáme tak požadavky na pracovní pozici. Výstupem dané aplikace je kompetenční model.²⁸

Já jsem se rozhodla využít ve své práci právě aplikaci kompetenčního přístupu a vytvořit tak funkční kompetenční model

3.1.2.1 *Kompetence*

Význam pojmu kompetence se v češtině používá ve dvou významech. První je ve smyslu pravomoci, rozsahu působnosti či oprávnění nebo povinnosti. Druhý význam je pak ve schopnosti vykonávat určitou činnost, či mít v dané oblasti vhodné vědomosti a dovednosti.²⁹

Bedrnová a Nový uvádějí, že“ pojem kompetence souhrnně vyjadřuje reálnou úroveň zvládnutí úkolů spojených s pracovním zařazením člověka“.³⁰

Dle Hroníka jsou kompetence „trs znalostí, dovedností, zkušeností a vlastností, který podporuje dosažení cíle.“³¹

Tureckiová vidí kompetence jako vyjádření obecné schopnosti zhodnocení situace, přizpůsobení svého jednání k dané situaci a umět na tuto situaci reagovat.³² Pojmem schopnost pak Tureckiová uvádí, že se jedná o „individuálně specifický soubor vlastností, postojů, znalostí, dovedností, zkušeností..., ale také například (pracovních) postojů jednotlivce, které se promítají do jeho jednání a činí ho způsobilým k výkonu nejrůznějších činností“.³³

²⁸ BARTOŇKOVÁ, H. *Firemní vzdělávání*. Praha: Grada Publishing, 2010, s. 122.

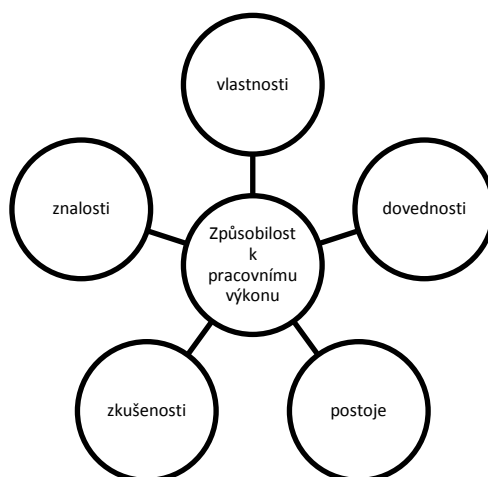
²⁹ KUBEŠ, M., SPILLEROVÁ, D., KURNICKÝ, R. *Manažerské kompetence*. Praha: Grada Publishing. 2004, s. 14.

³⁰ Srov. BEDRNOVÁ, E., NOVÝ, I. *Psychologie a sociologie řízení*. Praha: Management press. 2009, s. 73.

³¹ Srov. HRONÍK, F. *Rozvoj a vzdělávání pracovníků*, Praha: Grada Publishing. 2007, s. 61.

³² TURECKIOVÁ, M. *Řízení a rozvoj lidí ve firmách*, Praha: Grada Publishing. 2004, s. 29.

³³ Srov. TURECKIOVÁ, M. *Řízení a rozvoj lidí ve firmách*, Praha: Grada Publishing. 2004, s. 29.



Obr. č. 2 Schopnost dle Tureckiové (upraveno dle: TURECKIOVÁ, M. *Řízení a rozvoj lidí ve firmách*, Praha: Grada Publishing. 2004, s. 29.)

3.1.2.2 Anatomie kompetence

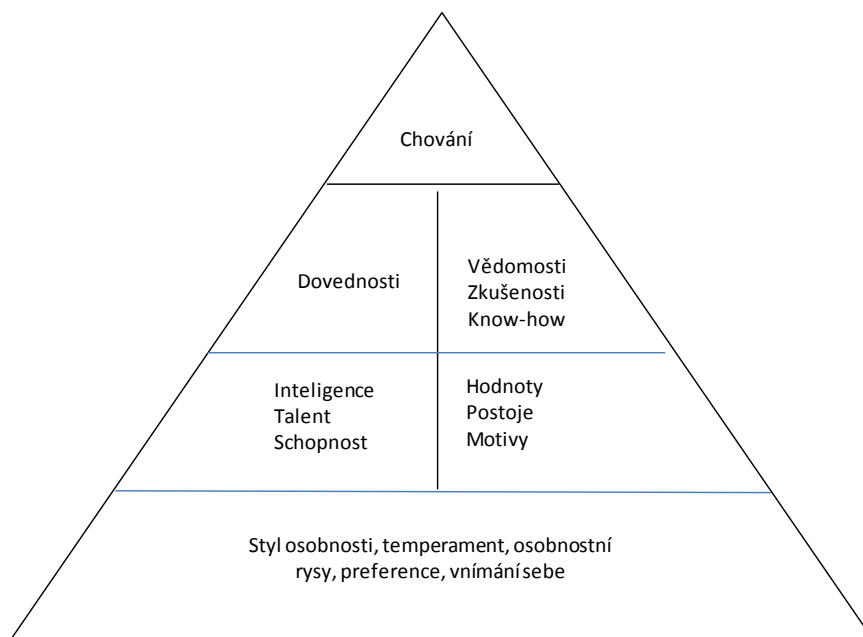
Aby byl pracovník kompetentní, je potřeba, aby byly propojeny tři faktory. Kubeš, Spillerová a Kurnický uvádějí tyto předpoklady:

- Je vnitřně vybaven vlastnostmi, schopnostmi, vědomostmi, dovednostmi a zkušeností, které k takovému chování nezbytně potřebuje.
- Je motivovaný takové chování použít, tedy vidí v požadovaném chování hodnotu a je ochoten tímto směrem vynaložit potřebnou energii.
- Má možnost v daném prostředí takové chování použít.³⁴

Pokud ale pracovníkovi chybí byť jeden z daných předpokladů, stává se nekompetentním. Anatomie kompetence nás uvede k odpovědi na otázku, co vše stojí za očekávaným chováním pracovníka.³⁵

³⁴ Srov. KUBEŠ, M., SPILLEROVÁ, D., KURNICKÝ, R. *Manažerské kompetence*. Praha: Grada Publishing. 2004, s. 27.

³⁵ KUBEŠ, M., SPILLEROVÁ, D., KURNICKÝ, R. *Manažerské kompetence*. Praha: Grada Publishing. 2004, s. 28.



Obr. č. 3 Hierarchický model struktury kompetence (upraveno dle: KUBEŠ, M., SPILLEROVÁ, D., KURNICKÝ, R. *Manažerské kompetence*. Praha: Grada Publishing, 2004, s. 28.)

Zatímco první úroveň kompetencí je tvořena charakterovými rysy a vlastnostmi osobnosti a do firmy je můžeme získat vhodnými kritérii při výběru pracovníků a druhou úroveň můžeme rozvíjet vhodnými specifickými personálními postupy rozvíjet, je pro firemní vzdělávání nejdůležitější třetí úroveň struktury, která se zabývá dovednostmi, vědomostmi, zkušenostmi a know-how. Do této úrovně budu také následovně směřovat tento projekt vzdělávací akce. Poslední úroveň pak je konkrétní projev kompetence, pokud jsou splněny již výše uvedené předpoklady projevu kompetence.³⁶

3.1.2.3 Druhy kompetencí

Bartoňková rozděluje kompetence na:

- Prahové neboli základní, které pracovník potřebuje ke zvládnutí přidělených úkolů.

³⁶ BARTOŇKOVÁ, H. *Firemní vzdělávání*. Praha: Grada Publishing, 2010, s. 87.

- Odlišující kompetence neboli kompetence vysokého výkonu, které představují nadstandardní výkon pracovníka.³⁷

Tyron (in Kubeš, Spillerová, Kurnický, 2004, s. 34) dělí kompetence podle typu práce a na ní navázaných dovednostech.

- Manažerské dovednosti, jež vedou k vynikajícímu výkonu manažera (koučování, delegování, výběr a hodnocení pracovníků atd.) Jejich cílem je splnění úkolů v souladu se strategickými plány organizace.
- Interpersonální kompetence jsou důležité pro efektivní komunikaci při kontaktu s jinými lidmi (aktivní naslouchání, prezentační dovednosti atd.)
- Technické kompetence zajišťují úspěšné plnění úkolů a jsou souborem dovedností, které se vztahují ke konkrétní funkci (programování, účetnictví atd.)³⁸

Bartoňková uvádí, že jedno z nejčastějších dělení kompetencí organizace je podle Šmída (in Bartoňková, Firemní vzdělávání, 2010, s. 89)

- Individuální kompetence mají všichni špičkoví pracovníci firmy, mohou je mít na všech pozicích ve firmě od nejnižší úrovně po vrcholové vedení.
- Organizační kompetence – představují univerzální charakteristiky úspěšných organizačních systémů napříč odvětvími (např. plánování práce, organizování zdrojů, dokončování úkolů atd.)
- Klíčové kompetence pak představují ty kompetence, které odlišují organizaci od konkurence v rámci odvětví.³⁹

³⁷ BARTOŇKOVÁ, H. *Firemní vzdělávání*. Praha: Grada Publishing, 2010, s. 88.

³⁸ KUBEŠ, M., SPILLEROVÁ, D., KURNICKÝ, R. *Manažerské kompetence*. Praha: Grada Publishing, 2004, s. 34.

³⁹ BARTOŇKOVÁ, H. *Firemní vzdělávání*. Praha: Grada Publishing, 2010, s. 91-92.

Ve své práci budu vycházet jak z dělení podle Tyrona tak podle Šmída. Důležitými kompetencemi pracovníků TIC jsou interpersonální kompetence, technické, individuální i organizační.

3.1.2.4 *Kompetenční model*

Máme-li identifikované jednotlivé kompetence, můžeme je sestavit podle určitého klíče do uceleného souboru, jemuž říkáme kompetenční model. Podle Hroníka kompetenční model musí navazovat na business strategii (vertikální integrace) a na personální strategii (horizontální integrace). Vytváří tak tzv. „most“ mezi podnikovou a personální strategií.⁴⁰

Aby kompetenční model byl funkční, musí splňovat následující kritéria. Musí být:

- propojující (vytváří most)
- uživatelsky přátelský, srozumitelný, jednoduchý
- jednotný, fungující napříč společností
- široce využitelný pro výběr, hodnocení, rozvoj a vzdělávání
- sdílený, aby si jej uživatelé mohli zvnitřnit.⁴¹

3.1.2.5 *Typy kompetenčních modelů*

Kubeš, Spillerová a Kurnický dělí kompetenční modely na tři hlavní typy:

- model ústředních kompetencí – jedná se o společné kompetence pro všechny zaměstnance firmy bez ohledu na hierarchii,
- specifický kompetenční model – identifikuje ty kompetence, které pracovníka činí úspěšným v konkrétní pozici v konkrétní firmě,
- generický (všeobecný) kompetenční model – představuje osvědčený seznam hlavních kompetencí na konkrétní pozici, ale nezohledňuje specifika konkrétní organizace.⁴²

⁴⁰ HRONÍK, F. *Rozvoj a vzdělávání pracovníků*. Praha: Grada Publishing, 2007, s. 68.

⁴¹ BARTOŇKOVÁ, H. *Firemní vzdělávání*. Praha: Grada Publishing, 2010, s. 97.

Ve své práci budu používat především specifický kompetenční model.

3.1.2.6 Přístupy k tvorbě kompetenčních modelů

Ke tvorbě kompetenčních modelů existuje několik přístupů. Vždy záleží na záměru, vizi a strategii firmy a jejích klíčových cílech. Neméně důležité faktory, které ovlivňují tvorbu kompetenčního modelu, jsou faktory časové a také finanční zdroje. Jde především o tři přístupy:

- preskriptivní nebo „vypůjčený“ přístup – organizace nevytváří svůj kompetenční model, pouze převezme již hotový model. Pro organizaci je finančně a časově nejméně náročný, na druhou stranu ale nevystihuje originalitu dané společnosti.
- Kombinovaný přístup – modifikuje již vytvořený model na jedinečnost dané organizace.
- Přístup šitý na míru – je časově i finančně nejnáročnější, protože nepracuje s již známými a definovanými kompetencemi, ale znovu provádí kontrolu fungování organizace, identifikuje ty projevy chování, které jsou pro organizaci nadstandardní a přinášejí organizaci vysoký výkon.⁴³

3.1.2.7 Identifikace kompetencí

Abychom mohli vytvořit funkční kompetenční model, je třeba identifikovat kompetence. Kubeš, Spillerová a Kurnický tento proces rozdělují do pěti etap:

1. přípravná fáze – objasňuje důvod, způsob a zdroj identifikace kompetencí.
2. Fáze získávání dat – jedná se o techniky užívané v rámci analýzy pracovního místa. Důležité je jednotlivá data kombinovat.

⁴² KUBEŠ, M., SPILLEROVÁ, D., KURNICKÝ, R. *Manažerské kompetence*. Praha: Grada Publishing. 2004, s. 60.

⁴³ KUBEŠ, M., SPILLEROVÁ, D., KURNICKÝ, R. *Manažerské kompetence*. Praha: Grada Publishing. 2004, s. 63.

- Rozhovor,
 - panely expertů,
 - průzkumy a dotazníky,
 - databáze kompetenčních modelů,
 - analýza pracovních úkolů (snímky pracovního dne),
 - přímé pozorování.
3. Fáze analýzy a klasifikace informací – výstupem je seznam kompetencí. I tato fáze je rozčleněna do jednotlivých kroků:
- soupis jednotlivých projevů chování odpovídajících určité pozici,
 - identifikování těch informací, které přímo popisují aktivity přispívající k úspěšným výkonům,
 - zařazení informací do kompetenčních témat neboli „kompetenčních kotev“,
 - získané projevy ověřit na vzorku respondentů.
4. Popis a tvorba kompetencí a kompetenčního modelu – definitivní popis chování, který kompetenci charakterizuje. Tvoříme stupnici dle úrovně dané kompetence. Identifikace kompetencí pak dospěje k vytvoření funkčního kompetenčního modelu.
5. Ověření a validace vzniklého modelu - cílem je prokázání, že model opravdu funguje a zaměstnanci díky němu dosáhnou nadprůměrných výkonů. Nejčastěji se jako nástroj pro validizaci užívá metoda 360° zpětné vazby.⁴⁴

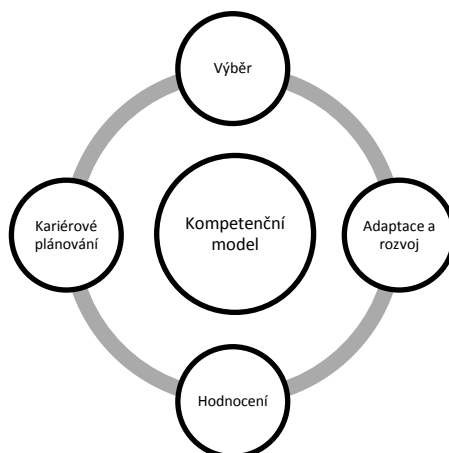
3.1.2.8 Užití kompetenčního modelu

Dle Bartoňkové je kompetenční model v oblasti vzdělávání nejvíce využitelný prioritně při identifikaci vzdělávacích potřeb, v tvorbě struktury a obsahu vzdělávání pracovníků. Je také využitelný v dalších personálních činnostech, jako je například výběr, hodnocení a kariérové plánování.⁴⁵

⁴⁴ KUBEŠ, M., SPILLEROVÁ, D., KURNICKÝ, R. *Manažerské kompetence*. Praha: Grada Publishing, 2004, s. 44-57.

⁴⁵ BARTOŇKOVÁ, H. *Firemní vzdělávání*. Praha: Grada Publishing, 2010, s. 102.

Hroník vidí využití kompetenčního modelu jako nástroj pro vertikální a horizontální integraci personálních činností v organizaci.⁴⁶



Obr. č. 4 Kompetenční model (upraveno dle Hroník, F. *Rozvoj a vzdělávání pracovníků*. Praha: Grada Publishing, 2007, s. 70.)

„Jestliže máme funkční kompetenční model, můžeme řídit výkonnost tým, že rozvíjíme patřičné kompetence. Kompetence a kompetenční model vytváří kritéria, která můžeme uplatnit při identifikaci rozvojových potřeb, mezer a možností. Stejně tak je můžeme použít při vyhodnocování efektivity rozvoje“.⁴⁷

⁴⁶ HRONÍK, F. *Rozvoj a vzdělávání pracovníků*. Praha: Grada Publishing, 2007, s. 70.

⁴⁷ HRONÍK, F. *Rozvoj a vzdělávání pracovníků*. Praha: Grada Publishing, 2007, s. 73.

4 Vzdělávací projekt „Vzdělávací kurz pro zaměstnance TIC pod správou NP Šumava“

Cílem čtvrté kapitoly je vytvoření vzdělávací akce pro zaměstnance TIC pod správou NP Šumava. Při tvorbě tohoto vzdělávacího projektu jsem vycházela z teoretických východisek, které byly popsány v předešlých kapitolách.

4.1 Identifikace vzdělávacích potřeb

Na základě definování kompetencí nezbytných pro pozici pracovníka TIC a následném sestavení kompetenčního modelu budu moci identifikovat vzdělávací potřeby pracovníků TIC.

Pro identifikaci vzdělávacích potřeb a sestavení kompetenčního modelu budu postupovat podle kapitoly 3.1.2.7.

Jedná se o tyto fáze:

1. přípravná fáze
2. fáze získávání dat
3. fáze analýzy a klasifikace informací
4. popis a tvorba kompetencí a kompetenčního modelu
5. ověření a validace vzniklého modelu.

4.1.1 Přípravná fáze

Pro zjištění cílové skupiny vycházím z organizační struktury NP Šumava a CHKO Šumava, viz příloha č. 1 Organizační struktura. Cílovou skupinou pro tvorbu kompetenčního modelu jsou pracovníci TIC pod správou NP Šumava. Jelikož se jedná o všechny pracovníky TIC, tedy vedoucí i referenty, je potřeba jejich znalosti a dovednosti sjednotit tak, aby odpovídaly požadovanému standardu Jednotné klasifikace turistických center ČR⁴⁸ (dále jen zkratka JK TIC ČR).

⁴⁸ Dostupné z <http://www.aticcr.cz/jednotna-klasifikace-turisticky-ch-informacnich-center-cr/ds-1087/p1=1916> [cit. 3.6.2015]

Čerpat budu z dostupných zdrojů a to ze Zakládací listiny NP Šumava a CHKO Šumava, dále z poslání a vize parku, z výroční zprávy a organizačního řádu. Dále pak ze Strategie rozvoje turistického regionu Šumava. Z něj vyplývá podpora opatření zaměřených na zvyšování odbornosti, kvalifikace a celkově vzdělanostní úrovně lidských zdrojů. Dále Strategie hovoří o dalším budování nových TIC a jejich vzájemném propojení do sítě. Bude tedy nezbytné tyto TIC obsadit kvalitně vyškolenými pracovníky. Cílovou skupinou tedy budou referenti TIC.

Komparativní metodou sladím požadavky Správy NP Šumava a CHKO Šumava s požadavky turistického ruchu a vytknu prioritní kompetence.

Jelikož vytvoření kompetenčního modelu je velmi náročné, je zapotřebí sestavit tým zaměstnanců, kteří ponесou za vytvoření a implementaci tohoto projektu zodpovědnost. Ve své práci ale projekt budu zpracovávat samostatně.

4.1.2 Fáze získávání dat

Kromě výše popsaných dokumentů budu vycházet z interních dokumentů (viz příloha č. 2 Náplň práce informačních center a příloha č. 3 Popis pracovní činnosti pracovníka informačního centra, hodnocení pracovníků), platných standardů JK TIC ČR, Národní soustavy povolání⁴⁹ (dále jen zkratka NSP) a Národní soustavy kvalifikací⁵⁰ (dále jen zkratka NSK). Jednou z nejdůležitějších složek popisu pracovního místa je v tomto případě poskytování informací návštěvníkovi TIC. Z toho vyplývající nutnost se v průběhu výkonu práce neustále vzdělávat a pravidelně si doplňovat znalosti o novinkách v oblasti cestovního a turistického ruchu v regionu a širokém okolí.

Národní soustava povolání dělí schopnosti (kompetence) na:

- měkké kompetence
- obecné dovednosti

⁴⁹ Dostupné z <http://www.nsp.cz/> [cit. 3.6.2015]

⁵⁰ Dostupné z <http://www.narodnikvalifikace.cz/> [cit. 3.6.2015]

- odborné znalosti a dovednosti

Do měkkých kompetencí NSP zařazuje například efektivní komunikaci, kooperaci, kreativitu, uspokojování zákaznických potřeb, samostatnost a mnoho dalších. Do obecných dovedností řadí například počítačovou způsobilost, numerickou způsobilost či jazykovou způsobilost v češtině nebo anglickém jazyce. Do odborných dovedností řadí například znalost historie a dějin kultury v ČR ve vztahu k cestovnímu ruchu, prokázání znalosti o životním prostředí, znalost zeměpisu, znalost techniky cestovního ruchu⁵¹, viz příloha č. 4 Karta povolání.

Dalším zdrojem informací jsou mystery shoppingy provedené agenturou CzechTourism ve spolupráci s A.T.I.C. ČR v roce 2013 a 2014⁵². V roce 2013 byla vydána doporučení k rozvoji komunikačních dovedností, v roce 2014 pak hlavně k rozvoji znalostí a zkušeností z regionu.

Mystery shopping⁵³ je metoda zjišťování kvality služeb. Speciálně vyškolení anonymní pozorovatelé vystupují v roli zákazníka. Podle předem jasněho scénáře monitorují obchodní, komunikační, vyjednávací a další dovednosti osob na jednotlivých pozicích klientovy společnosti. Podle Hroníka je třeba být s touto metodou opatrní a nezakládat hodnocení pracovníka zcela na ní. Při pozorování anonymním hodnotitelem může dojít k určitému subjektivnímu zkreslení.⁵⁴

Neméně důležitým zdrojem získání relevantních dat jsou hodnocení pracovníků získaných od vedoucích pracovníků TIC. Kromě studia dokumentů jsem také hovořila s jednotlivými pracovníky TIC.

4.1.3 Fáze analýzy a klasifikace informací

Jak jsem již výše uvedla, při tvorbě kompetencí vycházím z náplně práce informačních center, popisu pracovních činností pracovníka informačních center, z kompetencí uvedených v NSP, kde jsou uvedeny

⁵¹ Dostupné z http://katalog.nsp.cz/karta_p.aspx?id_jp=102055&kod_sm1=18 [cit.3.6.2015]

⁵² Dostupné z <http://www.czechtourism.cz/vyhledavani/?searchtext=mystery+shopping&searchmode=anyword> [cit.3.6.2015]

⁵³ HRONÍK, F. *Hodnocení pracovníků*. Grada Publishing, 2007, s. 74.

⁵⁴ HRONÍK, F. *Hodnocení pracovníků*. Grada Publishing, 2007, s. 74.

kompetence pracovníka informačního centra a NSK, kde jsou vyjmenovány všechny způsobilosti, které musí daný pracovník ovládat, a jsou nezbytné pro výkon dané pozice⁵⁵, viz příloha č. 5 Odborná způsobilost pracovníka turistického informačního centra a z mystery shoppingu.

Jelikož je pracovník TIC NP Šumava a CHKO Šumava úředníkem státní správy, je z hlediska své profese v neustálém kontaktu s klienty. Podle všech dostupných materiálů je tedy jednou kompetencí Efektivní komunikace.

Na tuto kompetenci navazuje Uspokojování zákaznických potřeb. Jedná se o adekvátní přístup ke klientovi, tak aby klient odcházel z informačního centra spokojený a rád se do daného regionu vracel.

Další nezbytnou kompetencí při jednání s klienty a zároveň hlavní pracovní náplní všech TIC obecně je poskytování informací. Zde jsou zapotřebí počítačové dovednosti, které jsou ale předpokladem pro přijetí pracovníka na pozici referenta TIC. Kromě počítačových dovedností je zapotřebí také kritické myšlení, systematickosti, analytické schopnosti, samostatnosti, aktivity. Tato klíčová kompetence se nazývá Práce s informacemi.

Pro práci v TIC je nezbytně důležitá znalost místního prostředí, kultury, historie atd. Pracovníci také musí ovládat zajištění všech dalších služeb. Jsou to například služby stravovací, ubytovací a dopravní. Všechny tyto znalosti a dovednosti můžeme shrnout pod název Odborné znalosti a dovednosti.

Jelikož pracovníci TIC nepracují samostatně, ale naopak potřebují komunikovat s dalšími subjekty cestovního ruchu a i vzájemně mezi sebou, je další kompetencí zcela adekvátně Týmová spolupráce.

Všechny uvedené aspekty práce v TIC s sebou nesou obrovskou zátěž. Pracovník musí veškerou práci s klientem zvládat na profesionální úrovni a neztrácet kontrolu nad svými emocemi ani v okamžiku komunikace

⁵⁵ Dostupné z http://www.narodnikvalifikace.cz/kvalifikace-586-Pracovnik_turistickeho_informacniho_centra/revize-853 [cit. 3.6.2015]

s problémovým klientem. Také musí dbát na to, aby u něj nedošlo k tzv. vyhoření. Tuto kompetenci pojmenuji Zvládání zátěže.

Všechny uvedené dovednosti, schopnosti a znalosti pracovníka TIC jsou rozvíjeny v rámci Kompetence k celoživotnímu učení.

4.1.4. Popis a tvorba kompetencí a kompetenčního modelu

Na základě výše uvedených informací jsem sestavila soupis požadovaných projevů chování pracovníka informačního centra, které vedou k efektivnímu výkonu. Podle vymezení uvedeného v kapitole 3.1.2.7 jsem tyto projevy následně sestavila do vhodných skupin a pojmenovala výsledné kompetence v tabulce č. 1.

1	Efektivní komunikace	Aktivně naslouchá ostatním
		Dokáže komunikaci otevřít
		Vytváří prostředí, aby komunikovali i druzí
		Vyžaduje zpětnou vazbu
		Formuluje myšlenky v písemné i ústní podobě na velmi dobré úrovni
		Zvládá komunikaci s nepříjemnými klienty, zodpovídá jejich dotazy, zvládá situaci.
		Porozumí problému a vyřeší ho, přizpůsobí se konkrétní situaci.
		Cíleně kalkuluje dopad svého jednání a slov, přizpůsobuje prezentaci nebo diskusi zájmům a potřebám posluchačů
2	Uspokojování zákaznických potřeb	Je empatický, předvídá potřeby a očekávání klienta
		Jedná a komunikuje profesionálně
		Usiluje o spokojenost, důvěru a dlouhodobý prospěch klienta
		Sdílí, aktivně vyhledává a nabízí relevantní informace
		Předchází problémům a konfliktním situacím
		Projevuje vstřícnost, ochotu, úctu k lidem
		Vnímá místní souvislosti nebo souvislosti závislé na

		specifiku klienta a jedná podle toho
		Identifikuje zvláštní potřeby klientů
		Připravuje plány vhodné pro všechny klienty nebo se zohledněním individuálních potřeb
3	Týmová kooperace	Aktivně působí na přátelskou atmosféru a potřeby skupiny
		Významně přispívá k dosahování skupinových cílů
		Je schopen přebírat zodpovědnost za výsledky skupinové činnosti
		Sdílí, aktivně vyhledává a nabízí relevantní informace
		Vyžaduje zpětnou vazbu
		Uvědomuje si význam všech členů ve skupině
		Je schopen pracovat na společných úkolech
		Komunikuje a kooperuje s kolegy na vertikální i horizontální úrovni
		Je schopen přijmout stanovisko a nápady druhých
		Reaguje na zpětnou vazbu a dokáže se poučit z chyb
		Spolupracuje s ostatními turistickými informačními centry nejen pod správou NP Šumava a CHKO Šumava
4	Práce s informacemi	Cíleně vyhledávat informace, ověřovat si důvěryhodnost zdrojů a aplikuje je do praxe
		Využívá netradiční zdroje informací
		Strukturuje a dokumentuje získané informace inovativním způsobem
		Umí pracovat s technologiemi pokrokově
		Získává, třídí a využívá informace pro přípravu výkladu s ohledem na posluchače a jejich zájmy
		Pracuje s literaturou, internetem, mapami apod. – využívá všech dostupných informačních zdrojů
5	Kompetence k celoživotnímu učení	Je přirozeně zvědavý a otevřený novým zkušenostem i znalostem

		Vyhledává nové informace a aplikuje je do praxe
		Ví, čeho chce dosáhnout, a podle toho plánuje své budoucí vzdělávací potřeby
		Aktivně se vzdělává
		Zná své silné a slabé stránky, silné stránky dále rozvíjí
		Umí analyzovat vlastní neúspěch a poučit se z chyb
		Při osvojování nových dovedností je vytrvalý
		Je činorodý, intenzivně se zajímá o dění kolem sebe, aktivně vyhledává řešení, nové aktivity, postupy a možnosti
6	Odborné znalosti a dovednosti	Aplikuje znalosti historie a dějin kultury v České republice ve vztahu k cestovnímu ruchu
		Využívá znalostí zeměpisu cestovního ruchu v České republice
		Prokazuje znalosti o životním prostředí
		Aplikuje v praxi základní znalosti marketingu cestovního ruchu
		Prezentuje a propaguje NP Šumava a CHKO Šumava
		Popíše organizaci cestovního ruchu (destinačního managementu) v místě
		Poskytuje informační služby, orientuje se v informačních a rezervačních systémech
		Zajistí asistenční, stravovací, ubytovací a dopravní služby
		Prokazuje znalost zásad bezpečnosti práce a ochrany zdraví při práci a dodržuje je
		Připraví individuální nabídku průvodcovských služeb a naplánuje trasu
		Charakterizuje různé druhy turistiky (pěší, horská, vodní atd.) ve vztahu k místu působení
		Popíše folklór, zvyky, pověsti v dané oblasti a regionu

		Charakterizuje podnebí v zadané oblasti a vlivy počasí na cestovní ruch
		Zná způsoby ochrany životního prostředí a vlivy cestovního ruchu, průmyslu a zemědělství
		Komunikuje v cizím jazyce
		Vyřizuje korespondenci
7	Zvládání zátěže	Zvládá obvyklé i neobvyklé a stresové situace, prokazuje zásady krizové komunikace
		V zátěžových situacích reaguje vyrovnaně, podává přiměřený výkon i při dlouhodobé zátěži
		Neúspěch bere jako součást života a ustojí jej
		Je schopen požádat o pomoc
		Uvědomuje si, že mu určitá míra zátěže pomáhá podat výkon
		Vyskytnou-li se překážky, analyzuje situaci, hledá a volí řešení a překážky překonává
		Změny akceptuje a přizpůsobuje se jim
		Je ostražitý i při rutinních úkolech vyžadující neustálou pozornost
		Neztrácí kontrolu nad svými emocemi a to ani v nejnáročnějších situacích
		Předchází syndromu vyhoření

Tabulka č. 1 Kompetence a jejich projevy

V konečné fázi jsem kompetence uspořádala do kompetenčního modelu. Uprostřed se nachází klient. Okolo něj pak všechny kompetence pracovníka TIC, které tvoří kvalitní předpoklady pro výkon této profese.



Obr. č. 5 Kompetenční model pracovníka TIC NP Šumava a CHKO Šumava

4.1.5 Ověření a validizace kompetenčního modelu

Podle Bartoňkové jde o fázi, v které dochází k ověření, zda-li kompetenční model opravdu popisuje takové chování, díky kterému dojde ke zlepšení pracovních výsledků zaměstnanců. Nejčastějším způsobem validizace je použití nástroje pro 360° zpětnou vazbu.⁵⁶ Toto ověření není ale součástí této bakalářské práce.

4.2 Analýza a identifikace vzdělávacích potřeb pro vzdělávací kurz pro zaměstnance TIC

V předchozí části jsem vypracovala kompetenční model, z nějž vyplývají vzdělávací potřeby pracovníků TIC, kteří jsou cílovou skupinou tohoto vzdělávacího projektu. Jedná se o kompetence k celoživotnímu učení, zvládání zátěže, uspokojování zákaznických potřeb, odborné znalosti a dovednosti, práce s informacemi a efektivní komunikace.

V interních materiálech zabývajících se hodnocením pracovníků TIC, o kterých jsem hovořila v kapitole 4.1.2, jsem našla slabé stránky pracovníků, a to především v oblasti kompetence nazvané Odborné znalosti a dovednosti a to především v oblasti techniky cestovního ruchu a péče o hosty a plánování akcí. Další důležitou informací pak jsou závěry mystery shoppingu, v nichž se přímo uvádí doporučení ke vzdělávání v oblasti

⁵⁶ BARTOŇKOVÁ, H. *Firemní vzdělávání*. Praha: Grada Publishing, 2010, s. 102.

rozvoje znalostí v cestovním ruchu. Z tohoto zjištění vyplývá nutnost dalšího vzdělávání pracovníků TIC, zejména vzhledem ke skutečnosti, že správa NP Šumava plánuje vytváření informačních bodů na hraničních přechodech.

Mezi důležité požadavky, které jsou kladeny na pracovníka, patří duševní požadavky, dovednosti a to zejména sociální ve vztahu k turistům i spolupracovníkům. Zapotřebí je určitý stupeň dokončeného vzdělání, v tomto případě se jedná o úplné střední vzdělání zakončené maturitou.

Jak jsem uvedla v úvodu této práce, většinu zaměstnanců TIC tvoří místní obyvatelé. K jejich silným stránkám patří precizní znalost krajiny a neřídka plynně hovoří německým jazykem, jehož znalost je vzhledem k poloze této oblasti velmi ceněnou předností. Naopak mají rezervy v technice cestovního ruchu či v péči o hosty a plánování akcí. U čerstvých absolventů škol je to právě naopak. Mohou prostřednictvím zaměstnání v TIC uplatnit v praxi poznatky nabyté o cestovním ruchu při svém studiu, ovšem jejich znalosti místopisu jsou zpravidla pouze teoretické, a při podrobnějších dotazech ze strany turistů nemohou v dostatečné míře obstát. V obou popsaných skupinách pracovníků TIC tak chybí určitá část dovedností a kompetencí. Mezi cíli a vizemi organizace na straně jedné a kompetencemi a dovednostmi pracovníků na straně druhé dochází ke vzniku vzdělávací mezery, kterou je třeba překlenout, a která tak plně odůvodňuje realizaci projektu vzdělávací akce. Ta by bezesporu byla jednoznačným přínosem jak pro zaměstnavatele – správu NP Šumava, tak i pro pracovníky TIC, ale především pro návštěvníky tohoto národního parku. Pro realizaci tohoto projektu jsem se rozhodla pro využití kompetenčního modelu.

Kompetenční model je vnímán jako souhrn znalostí a dovedností, které by si měl daný zaměstnanec osvojit, neboť jejich osvojení je nezbytné k tomu, aby mohl vykonávat konkrétní pracovní pozici. Jsou jím popisovány jednotlivé soubory znalostí, a dovedností. Ty jsem popsala v kapitole 4.1.4

4.3 Formulace cílů vzdělávací akce

Ve chvíli, kdy je provedena analýza a interpretace vzdělávacích potřeb, dochází na stanovení cíle vzdělávací akce. Tento cíl by měl vycházet z pravidla SMART⁵⁷ – tudíž by měl být konkrétní, jednoznačně vymezený, měřitelný, dosažitelný, relevantní a časově vymezený. Podle andragogického slovníku⁵⁸ je „cílem ve vzdělávání dospělých představa o zamýšlené změně, která má být u účastníků vzdělávání dosažena, ať již jde o získání nových dovedností či vědomostí.“

Podle Palána⁵⁹ „cíl určuje, co bude účastník schopen dělat na konci lekce nebo vzdělávacího programu.“

Podle Bartoňkové⁶⁰ je cíl vzdělanostní mezera, která je řešitelná vzděláváním.

Vytvoření relevantního cíle je tedy naprosto zásadní pro tvorbu vzdělávacího programu. Na základě cíle můžeme stanovit jak profil účastníka, profil absolventa, tak i průběh vzdělávání a především je nepostradatelný pro závěrečnou evaluaci celého projektu.

Je potřeba si také říci, že každé firemní vzdělávání má několik úrovní, dochází tedy k určité hierarchii cílů. Podle Bartoňkové⁶¹ se nejčastěji používá tato hierarchizace:

- a) Výkonnostní cíl – tento cíl se váže k identifikaci vzdělávacích potřeb, vztahuje se k hlavnímu úkolu dané vzdělávací akce. Je to předpokládaný cíl, kterého by měli účastníci dosáhnout na základě získaných vědomostí a dovedností.
- b) Učební neboli studijní cíle – „jsou to konkrétní vědomosti, dovednosti či způsoby chování, které by měli účastníci po skončení akce skutečně ovládat.“
- c) Umožňující cíl – tento cíl je opět v souvislosti s danou vzdělávací akcí, přičemž definuje úroveň vědomostí a dovedností, kterou by měli mít účastníci na konci každé dílčí

⁵⁷ CIMBÁLNÍKOVÁ, L. *Základy managementu*. 3. vyd. Olomouc, 2009, s. 60.

⁵⁸ PRŮCHA, J., VETEŠKA, J. *Andragogický slovník*. Praha: Grada Publishing, 2012, s. 55.

⁵⁹ PALÁN, Z. *Výkladový slovník - Lidské zdroje*. Praha: Academia, 2002, s. 219.

⁶⁰ BARTOŇKOVÁ, H. *Firemní vzdělávání*. Praha: Grada Publishing, 2010, s. 135.

⁶¹ Srov. BARTOŇKOVÁ, H. *Firemní vzdělávání*. Praha: Grada Publishing, 2010, s. 135.

etapy vzdělávání. Platí zde jasná úměra. Tento cíl umožní dosáhnout učebního cíle a ten následně umožní dosáhnout výkonnostní cíl.

Cílem vzdělávacího projektu „Vzdělávací kurz pro zaměstnance TIC pod správou Národního parku Šumava“ je poskytnout cílové skupině takové znalosti a dovednosti, které povedou ke zlepšení poskytování odborných informací a služeb v jednotlivých TIC. Tyto znalosti a dovednosti povedou k uvědomění si vlastní hodnoty účastníků na trhu práce v oblasti cestovního ruchu. Tento základní cíl byl stanoven na základě analýz provedených v předchozí kapitole, tedy analýzy vzdělávacích potřeb pro vzdělávací kurz pro zaměstnance TIC.

Dílčí cíle jsou pak vázány na jednotlivé tematické celky. Účastníci vzdělávací akce, zaměstnanci TIC, by po skončení vzdělávací akce měli být schopni definovat základní pojmy z oblasti cestovního ruchu, navrhnout a organizovat turistický výlet s přizpůsobením obtížnosti dle věku a zdravotního stavu turisty.

Pravidlo SMART je ve vzdělávacím projektu obsaženo takto:

S – konkrétní a nezaměnitelný cíl je již obsažen v názvu vzdělávací akce, tj. získání praktických dovedností v oblasti cestovního ruchu, konkrétně v oblasti péče o hosty a plánování akcí a technice cestovního ruchu.

M – dosažená úroveň znalostí a dovedností je měřitelná pomocí průběžných testů, workshopů, případových studií.

A – způsob realizace a cílů je dosažitelný jak z pohledu účastníků vzdělávací akce, tak i zadavatele, jímž je NP a CHKO Šumava.

R – absolutorium daného kurzu složením předepsané písemné i ústní zkoušky.

T – časově ohraničená vzdělávací akce, která bude probíhat podle jasného časového harmonogramu.

4.4 Stanovení profilu účastníka a absolventa vzdělávací akce

Pokud stanovujeme profil účastníka, znamená to, že vymezujeme, jakými vstupními vědomostmi, znalostmi a dovednostmi má disponovat. Dále můžeme stanovit věk účastníků a další specifikace, které jsou kladeny na potenciální účastníky vzdělávací akce. Profil účastníka tedy můžeme chápat jako cílovou skupinu, pro kterou je vzdělávací akce připravována.⁶²

4.4.1 Profil účastníka ve vzdělávacím kurzu pro zaměstnance TIC

Podmínkou pro přijetí zaměstnance, který bude zastávat pozici pracovníka TIC je, aby měl absolvováno minimálně středoškolské vzdělání s maturitou. Zaměstnavateli – správě NP Šumava přitom nezáleží na pohlaví ani věku přijímaného zaměstnance. Odůvodněně tedy předpokládám, že účastník vzdělávacího kurzu pro zaměstnance TIC bude absolventem střední školy, ovšem v kurzu je tedy možná účast pestré věkové struktury zaměstnanců. Maximální počet účastníků pro jednu vzdělávací akci je 15 lidí. Vycházím z velikosti prostorů, v kterých se vzdělávací akce bude uskutečňovat. Dalším východiskem je interakce mezi jednotlivými účastníky a také lektorem. Minimální počet účastníků pro realizaci akce je 5 zúčastněných zaměstnanců. Zde vycházím především z ekonomického hlediska.

4.4.2 Stanovení profilu absolventa

Profil absolventa vzdělávací akce vymezuje, co musí absolvent umět a znát po absolvování této akce.⁶³ Jinými slovy se jedná o ideální stav, který určuje, jaké kvantum vědomostí a dovedností by měl absolvent vzdělávací akce mít. Lze rozlišit dva druhy profilu:

- a) Široký a mělký – absolvent disponuje kvalifikací pro široký okruh problémů, není příliš specializován. Je zde široké pole pro uplatnění se na trhu práce, avšak je náročnější na všeobecnou vzdělanostní úroveň.

⁶² BARTOŇKOVÁ, H. *Firemní vzdělávání*. Praha: Grada Publishing, 2010, s. 145.

⁶³ Srov. PALÁN, Z. *Výkladový slovník - lidské zdroje*. Praha: Academia, 2002, s. 173.

b) Hluboký a úzký – absolvent disponuje výrazně specializovaným vzděláním v rámci jednoho oboru. Problém nastává při strukturální nezaměstnanosti, kdy změna profese se stává velmi komplikovanou.⁶⁴

4.4.3 Stanovení profilu absolventa ve vzdělávacím kurzu pro zaměstnance TIC

Absolvent po ukončení vzdělávací akce disponuje novými, či rozšířenými kompetencemi dle kompetenčního modelu, které využije nejen v pracovním procesu, ale také v běžném denním životě. Důležitost získávání dalších znalostí a dovedností byla popsána v rámci popisu vzdělávání dospělých.

4.5 Inventář disciplín a studijní plán

Na základě cíle vzdělávací akce stanovujeme inventář disciplín. Je to souhrn všech tematických oblastí, které pokryjí kompetence identifikované v rámci kompetenčního modelu pro danou pozici ve firmě.⁶⁵

4.5.1 Inventář disciplín ve vzdělávacím kurzu pro zaměstnance TIC

Daná vzdělávací akce je určena pro pracovníky turistických informačních center NP a CHKO Šumava. Každoročně se pracovníci účastní vzdělávání zabývající se místopisem a aktualitami z NP Šumava. Z tohoto důvodu se v tomto kurzu budeme věnovat pouze následujícím disciplínám. Budou nyní vyjmenovány abecedně.

- Péče o hosty a plánování akcí
- Technika cestovního ruchu

Potřeba vzdělávání právě v těchto disciplínách vyplynula z porovnání analýzy identifikace vzdělávacích potřeb zaměstnanců TIC a požadavků na péči o turisty uvedenými ve strategii rozvoje turistického regionu Šumava, studia popisu pracovního místa pracovníka TIC a pohovorů s jednotlivými pracovníky TIC. Také bylo vycházeno z mystery

⁶⁴ Srov. BARTOŇKOVÁ, H. *Firemní vzdělávání*. Praha: Grada Publishing, 2010, s. 145.

⁶⁵ Srov. BARTOŇKOVÁ, H. *Firemní vzdělávání*. Praha: Grada Publishing, 2010, s. 146.

shoppingu, v němž bylo poukázáno na nedostatky v odborné přípravě pracovníků TIC. Z těchto zdrojů vyplývají potřeby organizace i úroveň znalostí a dovedností pracovníků TIC. Lze tak poukázat na oblasti vzdělávacích mezer a stanovit tak potřebný inventář disciplín.

4.5.2 Studijní plán

Studijní plán vzniká na základě inventáře disciplín. V této chvíli již dochází k propojení jednotlivých disciplín na základě logické souvislosti. V tuto chvíli již můžeme stanovit časovou dotaci jednotlivých disciplín, jejich posloupnost a způsob ukončení. Při stanovení studijního plánu je vhodné již znát personální zabezpečení i jednotlivé lektory pro dané disciplíny. Vhodné je znát i formy a metody, které chceme v průběhu vzdělávací akce využít.

Studijní plány jsou dvojího typu:

- a) Plány induktivní, kdy učivo je uspořádáno od praktických disciplín k teoretickému zastřešení.
- b) Plány deduktivní, kdy se začíná teoretickými východisky a postupuje se ke konkrétním, prakticky zaměřeným disciplínám.⁶⁶

Existují tři základní formy uspořádání obsahu vzdělávací akce:

- a) Předmětové uspořádání obsahu, které se využívá především ve formálním vzdělávání, kdy spojuje jednotlivé předměty s příslušnými vědami, technickými a uměleckými obory nebo s určitými oblastmi praktické činnosti.
- b) Projektové uspořádání obsahu, které spojuje obsah vzdělávání s různými oblastmi praktických činností. Toto bývá využíváno především ve firemním vzdělávání, které probíhá přímo na pracovišti. Problémem je, že se zde ztrácí teoretické ukotvení.
- c) Modulové uspořádání obsahu neboli blokové se snaží překonat nedostatky jak předmětového tak projektového uspořádání obsahu. Moduly jsou tzv. stavebníci, z níž se konstruuje studijní

⁶⁶ Srov. BARTOŇKOVÁ, H. *Firemní vzdělávání*. Praha: Grada Publishing, 2010, s. 146.

plán. Jedná se o tematicky uzavřený počet lekcí v určitém kurzu. Tyto moduly mohou být různě propojovány do větších celků za účelem vytvoření studijního programu.⁶⁷

Při tvorbě konkrétního studijního plánu vzdělávacího kurzu pro zaměstnance TIC je nutné si uvědomit konkrétní specifika této vzdělávací akce a na základě těchto specifíků se rozhodnout, jakých typů a forem při tvorbě plánu využít.

Zde se jedná, jak již bylo uvedeno, o kurz určený pro zaměstnance TIC, kde se u jeho účastníků předpokládá předchozí ukončené studium střední školy, ale na druhé straně se může jednat i o absolventy, jejichž studium nebylo zaměřené do oblasti cestovního ruchu. Současně se předpokládá velké rozpětí věkové struktury účastníků. Vzhledem k těmto skutečnostem tak nelze celý kurz zaměřit pouze do jedné přesně specifikované oblasti, ale je třeba jej chápat jako vzdělávací akci, jejímž prostřednictvím získají její budoucí absolventi soubor znalostí a dovedností potřebných k výkonu funkce – pracovník TIC. Nelze přitom vyloučit, že někteří účastníci kurzu budou mít již některý ze školených souborů, z nichž budou v průběhu kurzu školení již osvojený, nicméně zařazené disciplíny jsou pro výkon popsané funkce nezbytné. Při jejich výběru je nutné si uvědomit, že jsou určeny kompletnímu celku pracovníků TIC. Tento studijní plán je deduktivního typu, neboť ve všech jeho disciplínách účastníci vzdělávacího kurzu nejprve absolvují teoretické školení a teprve po takovém proškolení od nich bude vyžadována aplikace získaných poznatků do řešení praktických úloh. Cílům tohoto kurzu nejlépe vyhovuje modulové uspořádání, jehož základním znakem je skladba studijního plánu z několika modulů, a jehož výsledkem má být sestavení studijního plánu uzavřeného počtu lekcí určitého kurzu tak, jak je tomu právě v tomto konkrétním případě.

K předpokládaným vlastnostem účastníka kurzu a zároveň jednou z kompetencí je i chuť se aktivně vzdělávat a neustále doplňovat znalosti právě z oblastí, do nichž je obsah kurzu zaměřen. Proto jsem neváhala do

⁶⁷ Srov. BARTOŇKOVÁ, H. *Firemní vzdělávání*. Praha: Grada Publishing, 2010, s. 147.

studijního plánu při jeho sestavě zařadit jak prezenční, tak i dálkovou formu studia. Studijní plán je obsahem tabulky č. 2.

Disciplína	Časová dotace		Způsob ukončení	Formy výuky	Metody výuky	Lektor
	P*	S*				
Péče o hosty a plánování akcí	12	8	Vypracování praktické úlohy a její prezentace	P+D	Přednáška Brainstorming Případové studie Workshop	A
Technika cestovního ruchu	12	8	Písemná zkouška	P+D	Přednáška Případové studie	B
Celkem	24	16				
Celý vzdělávací program bude zakončen ústní a praktickou závěrečnou zkouškou.						

* - P = prezenční forma studia, S = samostudium

Tabulka č. 2 - Studijní plán vzdělávacího kurzu pro zaměstnance TIC

4.5.3 Osnovy vzdělávacího kurzu pro zaměstnance TIC

Učební osnovy jsou podrobně specifikované obsahy jednotlivých disciplín. Na základě osnov můžeme identifikovat mezipředmětové vztahy a vyloučit jejich duplicitu. Pomocí osnov můžeme ověřit, do jaké míry se podařilo dané disciplíny naplnit obsahem přiměřeným stanovenému profilu absolventa. Kromě popisu základního učiva také doporučují základní a rozšiřující literaturu.⁶⁸ Pro tuto vzdělávací akci vychází z jejího plánu, který je obsahem minulé kapitoly.

⁶⁸ Srov. BARTOŇKOVÁ, H. *Firemní vzdělávání*. Praha: Grada Publishing, 2010, s. 148.

Specifikace jednotlivých disciplín vzdělávacího kurzu pro zaměstnance TIC je uvedena v příloze č. 6

4.6 Vzdělávací formy, metody a technické prostředky

Vzdělávací formy, metody a technické prostředky jsou podrobnosti, jakým způsobem bude probíhat výuka, zda-li bude realizována v přímém kontaktu lektora a účastníka či distanční formou, jakým způsobem bude postupovat lektor ve výuce, jaké se použijí studijní pomůcky či studijní materiály.

4.6.1 Formy vzdělávání

Definice vzdělávacích forem zní takto: „Souhrn organizačních opatření a uspořádání výuky (vzdělávání) při realizaci určitého vzdělávacího procesu.“⁶⁹

Podle Mužíka patří mezi didaktické formy⁷⁰

- a) Přímá výuka, kdy dochází k osobnímu kontaktu lektora s účastníkem, používá se také termín „prezenční“ výuka.
- b) Kombinovaná výuka, v které dochází ke kombinaci samostudia a osobního kontaktu lektora s účastníkem. Studium začíná vstupním seminářem, následuje individuálně řízené studium, pak následují výcvikové semináře a celá výuka je ukončena závěrečným seminářem.
- c) Korespondenční výuka, distanční vzdělávání, e-vzdělávání. Zde nedochází k osobnímu kontaktu lektora s účastníkem.

Jiné dělení vzdělávacích forem uvádí Palán. Ten je rozlišuje do šesti skupin:

- a) Dle časového uspořádání, základní jednotkou je vyučovací hodina
- b) Dle vyučovacího prostředí, kde základem je prostředí, v kterém výuka probíhá např. dílna, pracoviště atd.

⁶⁹ Srov. PALÁN, Z. *Výkladový slovník - Lidské zdroje*. Praha: Academia, 2002, s. 65.

⁷⁰ Srov. MUŽÍK, J. *Andragogická didaktika*. Praha: Codex Bohemia, 1998, s. 114.

- c) Dle organizačního uspořádání studujících (vyučování individuální, spinové, smíšené, frontální)
- d) Dle interakce lektor – posluchač
- e) Dle stavu systémů, v nichž vzdělávání probíhá. Rozlišujeme živé systémy – osoby a neživé – technika, didaktické pomůcky.
- f) Dle zaměření pedagogické akce: specializační kurzy, inovační a rekvalifikační⁷¹

V literatuře můžeme najít mnoho dalších definic vzdělávacích forem. Důležité je si uvědomit, že výběr formy vzdělávání bude mít vliv na celý průběh vzdělávací akce.

4.6.2 Vzdělávací metody

Dle Mužíka⁷² je vzdělávací metoda spojena s naplňováním stanovených vzdělávacích cílů, s optimálním zvládnutím obsahu vzdělávání a realizuje se v rámci dané vzdělávací formy a za určitých výukových situací a podmínek.

I zde existuje velké množství klasifikací didaktických metod. Co autor, to jiná klasifikace. Pro svou bakalářskou práci jsem si vybrala klasifikaci dle Mužíka.

Mužík rozděluje didaktické metody na⁷³

- a) Teoretické
- b) Teoreticko – praktické
- c) Praktické

Teoretické metody jsou nejvhodnější pro předání teoretických poznatků. Patří sem klasická přednáška, přednáška ex katedra, přednáška s diskuzí, cvičení a seminář.

Metody teoreticko – praktické poskytují nejen poznatky, nabízejí praktické řešení problémů v praxi. Mezi tyto metody patří diskusní metody,

⁷¹ Srov. PALÁN, Z. *Výkladový slovník Lidské zdroje*. Praha: Academia, 2002, s. 66.

⁷² . MUŽÍK, J. *Didaktika Profesního vzdělávání dospělých*. Plzeň, Fraus, 2005, s. 115.

⁷³ Srov. MUŽÍK, J. *Andragogická didaktika*. Praha: Codex Bohemia, 1998, s. 152.

problémové metody, programovaná výuka, diagnostické a klasifikační metody, projektové metody.

Praktické metody se zabývají praktickým zaučením, zácvikem. Jejich předností je napomáhat uplatnění dovedností a návyků, které formují pracovní chování. Patří sem instruktáž, coaching, asistování, rotace práce. Použité metody jsou specifikované v příloze č. 7.

4.6.3 Technické prostředky

Technickými prostředky rozumíme didaktickou techniku, která pomáhá při osvojování si potřebných informací, vědomostí a dovedností.⁷⁴ Mezi didaktickou techniku patří například data projektor, interaktivní tabule, zvukové přístroje a mnoho dalších.

4.6.4 Vzdělávací formy, metody a technické prostředky vzdělávacího kurzu pro zaměstnance TIC

Po sestavení inventáře disciplín a následně studijního plánu jsem se rozhodla zvolit následující vzdělávací formy a metody.

Disciplína Péče o hosty a plánování akcí proběhne kombinovanou formou. Z metod jsem zvolila přednášku, brainstorming, případové studie a workshop.

Disciplína technika cestovního ruchu také proběhne kombinovanou formou metodou přednáška.

Jako technické prostředky budou využívány stíratelná tabule na fixy, flipchart, digitální projektor, projekční plátno, PC s internetem, studijní opora kurzu, výukové materiály pro distanční studium, literární pomůcky – atlasy, mapy, slepé mapy, průvodce po Šumavě. Brožury s faunou a flórou Šumavy.

4.6.5 Studijní materiály

Žádný vzdělávací kurz se nemůže obejít bez studijních materiálů. Jsou oporou jak účastníkům vzdělávací akce, tak i lektorům. Jsou důležité i

⁷⁴ Srov. MUŽÍK, J. *Andragogická didaktika*. Praha: Codex Bohemia, 1998, s. 189.

pro zadavatele vzdělávání a také pro konečnou evaluaci. V neposlední řadě jsou i vizitkou vzdělávacího kurzu.

Studijní materiály můžeme rozlišit na písemné, neboli tištěné a v současnosti materiály nabízené prostřednictvím jiného média. Sem můžeme zařadit využití počítačů, sítí, internetu a intranetu, e-mailu. Pro ukládání různých forem dat pak využíváme multimedia, například CD a DVD.⁷⁵

Podoba studijních materiálů záleží především na vzdělávacích cílech, obsahu, formách a metodách vzdělávací akce.⁷⁶

V prezenční formě vzdělávání dospělých se nejčastěji používají skripta, sylaby, teze, pracovní sešity a listy, zadání případových studií.

- Skripta jsou souvislým textem, který se obsahově shoduje s probíranou tematikou. Díky nim se lektor může soustředit na výklad obtížných problémů a věnovat se procvičování nejdůležitějších poznatků. Účastníci vzdělávací akce pak mají možnost zpětně nalézt vše podstatné.
- Sylaby, teze jsou shrnující materiály. Sylaby jsou stručné výtahy, přehledy, teze pak heslovitě uspořádané hlavní myšlenky probírané tematiky.
- Pracovní sešity a listy bývají uspořádány do příručky účastníka. Nejčastěji se jedná o jednoduchý text s množstvím prostoru pro vlastní práci účastníka.
- Zadání případových studií jsou popisem situace s určitým problémem, který je zapotřebí řešit.⁷⁷

V kombinované formě vzdělávání dospělých je důležité si uvědomit, že tato forma vzdělávání spočívá v práci se studijním materiálem. Studijní materiál nahrazuje částečně interakci studujícího a vyučujícího a nahrazuje určitou skupinovou atmosféru. Je zapotřebí, aby byl „uživatelsky přátelský“,

⁷⁵ Srov. BARTOŇKOVÁ, H. *Firemní vzdělávání*. Praha: Grada Publishing, 2010, s 165-166.

⁷⁶ Srov. MUŽÍK, J. *Andragogická didaktika*. Praha: Codex Bohemia, 1998, s. 190.

⁷⁷ BARTOŇKOVÁ, H. *Projektování vzdělávací akce*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2008, s. 80-81.

čím je myšlena především logická struktura materiálu. Sem patří úvod, výkladová část a závěr. Nesmí chybět schémata, přehledy. Důležité jsou příklady, na kterých studující dokáže pochopit danou problematiku. Ilustrace pak slouží k určité přitažlivosti textu. Jelikož se jedná o materiál pro kombinované studium, je také zapotřebí, aby obsahoval i prvky zajišťující aktivitu studenta. Sem patří otázky, úkoly, testy a případně i klíč.⁷⁸

4.6.6 Studijní materiály vzdělávacího kurzu pro zaměstnance TIC

Účastníci vzdělávacího kurzu pro zaměstnance TIC na začátku obdrží sylaby jednotlivých bloků kurzu, dále obdrží skripta připravená jednotlivými lektory. Dalšími studijními materiály budou pracovní sešity včetně map. V neposlední řadě obdrží zadání případových studií.

4.6.7 Organizační, ekonomické a technické zabezpečení vzdělávací akce

Ačkoliv se tyto body již týkají samotné realizace vzdělávací akce, je důležité, aby tyto kroky byly připraveny již v samotné tvorbě vzdělávacího projektu.

Organizace vzdělávací akce v sobě zahrnuje velké množství činností, které jsou nezbytné pro zdárnou realizaci vzdělávací akce. Příkladem může být zajištění propagačních aktivit, uzavření smluv s lektory a autory studijních textů, příprava harmonogramu vzdělávací akce, zajištění prostor pro vzdělávací akci, zajištění technického zázemí pro vzdělávací akci, zajištění potřebných pomůcek pro účastníky, evidence účastníků akce, ekonomická kalkulace, příprava a zpracování evaluace atd.⁷⁹

Velmi důležitým bodem organizačního zajištění akce je přesně stanovená zodpovědnost za provedení jednotlivých bodů.

Technickým zázemím vzdělávací akce rozumíme vybavení prostoru, v němž probíhá vzdělávání. Je potřeba vědět, kolik míst k sezení bude zapotřebí, kolik stolů budeme potřebovat. Patří sem také například vybavenost tabulí, flipchartem a dalšími technickými zařízeními, které byly vyjmenovány v kapitole 4.6.4.

⁷⁸ BARTOŇKOVÁ, H. *Projektování vzdělávací akce*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2008, s. 83.

⁷⁹ Srov. BARTOŇKOVÁ, H. *Firemní vzdělávání*. Praha: Grada Publishing, 2010, s. 168.

4.6.8 Organizační, ekonomické a technické zabezpečení vzdělávacího kurzu pro zaměstnance TIC

Kurz bude probíhat v informačním středisku Kvilda, které je celoročně otevřeno turistům. V druhém patře byl vybudován nový promítací sál, kde bude probíhat prezenční výuka a to v období mimo turistickou sezonu, v měsíci říjnu 2016. Harmonogram kurzu je uveden v tabulce č. 3

Úvod do kurzu	1. 10. 2016	8:00-8:45
Péče o hosty a plánování akcí	1. 10. 2016	8:00-12:00 13:00-15:00
	15. 10. 2016	8:00-12:00 13:00-15:00
Technika cestovního ruchu	21. 10. 2016	8:00-12:00 13:00-15:00
	22. 10. 2016	8:00-12:00 13:00-15:00
Závěrečná zkouška	29. 10. 2016	8:00-12:00

Tabulka č. 3 Harmonogram kurzu

Kapacita kurzu je maximálně 15 osob. Učebna bude vybavena stoly sestavenými do tvaru U a židlemi s opěrkami. K vybavení učebny bude patřit stíratelná tabule na fixy, flipchart, digitální projektor, PC s internetem, projekční plátno a velká nástěnná mapa Šumavy. Občerstvení bude umístěno v rohu učebny.

Ekonomické zabezpečení bude rozpracováno v rozpočtu celého projektu, který není v současné fázi k dispozici. Do rozpočtu budou zahrnuty studijní materiály, pomůcky k využití tabule a flipchartu – fixy, papíry. Do rozpočtu budou zahrnuty také mzdové náklady na lektory a členy organizačního týmu, kancelářské potřeby, náklady na občerstvení.

Do rozpočtu není nutné zahrnovat pronájem prostoru, neboť vzdělávací akce se uskutečňuje v prostoru zadavatele. Organizace projektu vzdělávací akce je uvedena v příloze č. 8.

4.6.9 Výběr lektorů

Lektor je velmi důležitá osoba. Je to ten, který bude mít vliv na jednotlivé účastníky vzdělávací akce. Bude v přímé interakci s účastníky. Podle něj pak budou účastníci hodnotit kvalitu celé vzdělávací akce.

Lektor neboli vzdělavatel dospělých je osoba působící v oblasti dalšího vzdělávání. Jsou na něj kladeny značné požadavky. Je zapotřebí, aby byl bezpodmínečně odborně vzdělán v oblasti přednášeného oboru. Vedle kvalifikačních požadavků by měl disponovat andragogickým vzděláním. Kromě výuky se také metodicky podílí na tvorbě studijních materiálů, vhodných metod a forem výuky a v neposlední řadě na evaluaci.⁸⁰

Celý kurz je zajištěn kvalifikovanými lektory, kteří jsou vzděláni jak v odborné oblasti, tak i v andragogické oblasti.

⁸⁰ Srov. PRŮCHA, J.; VETEŠKA, J. *Andragogický slovník*, Praha: Grada Publishing 2012, s. 162-163.

5 Evaluace

5.1 Účel a základní dělení evaluace

Podle Belcourtové a Wrighta slouží hodnocení neboli evaluace k uzavření procesu rozvoje lidských zdrojů. „Analýza potřeb identifikuje problém, který má být řešen, závěrečné hodnocení je pak proces, který stanoví, zda byl problém vyřešen“⁸¹

Evaluace je tedy posledním krokem při přípravě vzdělávací akce. Je to sice poslední krok, ale nikoliv méně důležitý. Naopak můžeme hovořit o jednom z nejdůležitějších kroků, jelikož právě evaluace nám slouží k vyhodnocení kvality vzdělávací akce a případně k úpravě celého vzdělávacího projektu.

Hodnotit však lze jakoukoliv fázi projektu a také kdykoliv. Před započatím realizace, kdy se zjišťuje úroveň vstupních vědomostí a dovedností všech účastníků, v průběhu realizace vzdělávací akce, kdy se hodnotí posun ve vědomostech a dovednostech účastníků, na konci vzdělávací akce, kdy se zjišťují reakce účastníků, nebo množství získaných vědomostí a dovedností. Jako poslední je pak evaluace po skončení vzdělávací akce, kde se zjišťuje, jak získané vědomosti a dovednosti účastníci dokázali přenést do praktického života.⁸²

Pro potřeby bakalářské práce si vybírám dva typy evaluace a to formativní a sumativní.⁸³

- Formativní evaluace je evaluací průběžnou, která probíhá v celém průběhu vzdělávací akce. V případě zjištění nedostatků může dojít k určitým změnám, formovat danou vzdělávací akci.
- Sumativní evaluace probíhá po skončení akce. Je to souhrnné hodnocení. Je spjata s analýzou potřeb a vychází z cíle vzdělávací

⁸¹ BELCOURT, M.; WRIGHT P. C. *Vzdělávání pracovníků a řízení pracovního výkonu*. Praha: Grada Publishing 1998, s. 181.

⁸² BRÁZDOVÁ, Z. *Hodnocení ve vzdělávání dospělých*. 1. vyd. Olomouc, 2000, s. 5-6, 12-13.

⁸³ BARTOŇKOVÁ, H.; *Firemní vzdělávání*. Praha: Grada Publishing 2010, s. 184-185.

akce. Zjištěné výsledky mohou ovlivnit až následující vzdělávací akci.⁸⁴

V této práci počítám s oběma typy evaluace a to jak s formativní, tak i se sumativní.

Podle Hamblina nebo Kirkpatricka se evaluace může rozčlenit do několika úrovní. Hamblin⁸⁵ vytvořil pětiúrovňový model vyhodnocování. Na nejnižší úrovni se nacházejí reakce školených osob na realizovanou akci – to, co si o akci myslí. Další úroveň se zabývá hodnocením poznatků školených pracovníků – to co se naučili na dané akci. Třetí úroveň je pak hodnocení pracovního procesu vzdělávaných pracovníků, jak dané získané vědomosti či dovednosti uplatňují v pracovním procesu. Předposlední úroveň je hodnocení prospěchu na úrovni organizační jednotky a poslední fází hodnocení je pak hodnocení prospěchu pro organizaci jako celku.

Kirkpatrickův model⁸⁶ se zabývá přínosem vzdělávací akce ve čtyřech oblastech:

1. Reakce – „Líbilo se jim to?“ – tato metoda představuje nejčastější metodu hodnocení, umožňuje snadný sběr a analýzu dat. Obvykle účastníci na konci či v průběhu vzdělávací akce vyplňují dotazník. Jedná se spíše o vyjádření spokojenosti účastníků akce.
2. Učení – „Naučili se to?“ – Nejjednodušší je před začátkem akce provést vědomostní test a po skončení programu další. Dojde-li ke zlepšení, může být toto pokládáno za důsledek vzdělávací akce. Do této fáze patří také různé simulace, hraní rolí atd.
3. Chování – „Použili to na pracovišti?“ – Zde se zjišťuje, zda-li získané vědomosti či dovednosti zaměstnanci dovedou použít v praxi. Pozorovatelé, kolegové, zákazníci hodnotí, zda-li pracovník využívá nově získané vědomosti. Je důležité, aby k pozorování došlo po určitém časovém odstupu.

⁸⁴ BARTOŇKOVÁ, H. *Firemní vzdělávání*. Praha: Grada Publishing 2010, s. 184-185.

⁸⁵ VODÁK, J., KUCHARČÍKOVÁ, A. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. Praha: Grada Publishing, 2007, s. 122-126.

⁸⁶ BELCOURT, M., WRIGHT P. C. *Vzdělávání pracovníků a řízení pracovního výkonu*. Praha: Grada Publishing 1998, s. 183.

4. Výsledky – „Došlo ke změně efektivity organizace?“ – Zde se zjišťuje, k jakým změnám došlo k organizaci a to v oblastech jako je obrat, produktivita, kvalita, čas, ziskovost, stížnosti zákazníků atd.

V případě této bakalářské práce vycházím z dělení Kirkpatricka a popisují, kdy bude docházet k daným šetřením.

5.2 Návrh evaluace vzdělávacího kurzu pro zaměstnance TIC

Zadavatelem evaluace bude NP Šumava, který je zároveň organizátorem projektu i jejím investorem. Pro zadavatele je prioritní zjistit, zda vzdělávací program ovlivnil pracovní život účastníků, zda byly naplněny cíle programu. Také chce identifikovat silné a slabé stránky programu a tím zajistit jeho případné zlepšení a to se týká i osobnosti lektora. V neposlední řadě chce zadavatel zjistit, zda je program adekvátně organizačně zabezpečen.

Evaluace bude řešit kvalitu vzdělávacího projektu a bude vycházet z Kirkpatrickova modelu.

Podle Kirkpatricka je prvním stupněm evaluace zjištění, zda-li se účastníkům dané vzdělávání líbilo. Tyto informace získáme po skončení dané akce vyplněním dotazníků spokojenosti. V druhém stupni evaluace budeme zjišťovat, zda-li se účastníci vše potřebné naučili. Pro toto zjištění je potřebné, abychom od účastníků získali také informace o vstupních znalostech, dovednostech a postojích. Na konci vzdělávací akce pak formou písemného testu a ústního pohovoru získáme výstupní znalosti, dovednosti a postoje. Třetím stupněm evaluace bude zjištění, zda-li absolventi přenesli získané vědomosti, dovednosti a schopnosti do své praxe. Po třech měsících od ukončení vzdělávací akce proběhne formou přímého pozorování sběr dat od účastníků vzdělávací akce a to přímo v terénu při pozorování pracovních aktivit při komunikaci s návštěvníky NP Šumava. Posledním čtvrtým stupněm evaluace je zjištění, do jaké míry přispělo vzdělávání k celkovým výsledkům organizace. Tady se bude zjišťovat, zda-li došlo k výraznému zlepšení spokojenosti návštěvníků TIC, zda-li ubyly stížnosti a došlo k nárůstu kvality.

Další informace budou získány od lektorů, kteří se také vyjádří k organizačnímu zabezpečení výuky a k výběru účastníků vzdělávací akce.

Dalším neocenitelným zdrojem informací bude koordinátor dané vzdělávací akce, který bude přítomen všem aktivitám a bude tedy přímým pozorovatelem.

Získaná data bude zpracovávat evaluační tým, který je složen jak ze zástupců zadavatele, tak i ze zástupců organizátora vzdělávací akce. V týmu jsou odborníci na evaluaci, kteří budou zodpovídat za správnost výsledků, které budou souhlasit se zjištěnými fakty.

Evaluatorský tým zjistí, zda daný program splnil cíle, které byly vytyčeny pro vzdělávací akci. Pokud budou nalezeny vážné nedostatky, je na zadavateli, aby je pro další vzdělávací akci odstranil.

Závěr

Cílem této bakalářské práce bylo vytvoření projektu vzdělávací akce, která by pracovníkům TIC pomohla získat potřebné informace jak teoretické, tak praktické.

Ve své práci jsem vycházela z odborných materiálů, které se týkaly jak vzdělávání dospělých, tak materiálů týkajících se cestovního ruchu a také literatury, která se zabývá NP a CHKO Šumava.

Bakalářskou práci jsem rozdělila na pět hlavních kapitol a následně je rozpracovala do dalších podkapitol. První kapitolou „Celoživotní vzdělávání“ jsem uvedla čtenáře do teorie celoživotního vzdělávání, protože tato bakalářská práce se o tuto problematiku opírá.

Druhá kapitola vychází z vize a poslání NP a CHKO Šumava. Kromě informací o NP a CHKO Šumava jsem v této kapitole také specifikovala činnost TIC a to především pro pochopení kompetencí, kterými by měli pracovníci TIC disponovat.

Náplní další kapitoly je teoretické uchopení tvorby vzdělávací akce, především s ohledem na tvorbu kompetenčního modelu. Zde jsem popsala na základě studia odborné literatury způsob, jak vytvořit funkční kompetenční model.

Čtvrtá a pátá kapitola pak naplňuje cíl mé práce a to vytvoření konkrétního vzdělávacího projektu tedy Vzdělávací kurz pro zaměstnance TIC pod správou NP Šumava.

Věřím, že se mi podařilo připravit životaschopný projekt, který by napomohl k péči o turisty v regionu Šumava.

Anotace

Příjmení a jméno autora: Lenka Černá

Název katedry a fakulty: Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie, Filosofická fakulta

Název bakalářské práce: Projekt vzdělávací akce pro pracovníky turistických informačních center pod správou Národního parku Šumava

Počet znaků: 76 883

Počet příloh: 8

Počet titulů použité literatury: 24

Klíčová slova: celoživotní vzdělávání, projektování vzdělávací akce, kompetence, kompetenční model, vzdělávací formy a metody, analýza vzdělávacích potřeb, rozvoj cestovního ruchu, Národní park Šumava, turistická informační centra

Keywords: Lifelong Learning, Designing of educational events, Competency, Competency model, Educational forms and methods, Analysis of training Leeds, Development of Tourism, Šumava National Park, Tourist information centers

Anotace:

Tato bakalářská práce se zabývá projektem vzdělávací akce – kurzu pro zaměstnance turistických informačních center pod správou Národního parku Šumava. Kurz je primárně určen pro zaměstnance těchto center, kteří v přímém osobním kontaktu poskytují informace návštěvníkům Národního parku Šumava. Národní park Šumava je ve všech ročních obdobích turisty velice vyhledávanou oblastí, a turismus je odvětví, které se dynamicky vyvíjí. Oblast Národního parku Šumava je stále více navštěvována turisty se širokým spektrem zájmů, mezi nimiž nechybí ve stále hojnější míře ani návštěvníci z cizích zemí. Proto je třeba, aby tito zaměstnanci turistických informačních center byli schopni návštěvníkům parku vyjít maximálně vstříc, a aby byli schopni poskytnout těmto návštěvníkům, a to i cizojazyčně mluvícím, žádané informace.

Annotation:

This bachelor thesis deals with project of educational events - courses for the employees of tourist information centers under the administration of the Šumava National Park. The course is primarily intended for employees of these centers, who, in direct personal contact, provide information to visitors of the Šumava National Park. The Šumava National Park is a very popular tourist area in all seasons, and tourism is a sector which develops dynamically. This area is more and more visited by tourist with a wide spektrum of interests. Among them keeps increasing a number of visitors from foreign countries. Therefore, it is necessary that the employees of tourist information centers were able to meet the needs of visitors and give them desired information even in foreign language.

Seznam literatury a ostatních zdrojů

- ARMSTRONG, M. *Rozvoj lidských zdrojů*. Praha: Grada Publishing, 2007.
- BARTOŇKOVÁ, H. *Firemní vzdělávání*. Praha: Grada Publishing, 2010.
- BARTOŇKOVÁ, H. *Projektování vzdělávací akce*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2008.
- BEDRNOVÁ, E., NOVÝ, I. *Psychologie a sociologie řízení*. Praha: Management press, 2009.
- BELCOURT, M., WRIGHT, P. C. *Vzdělávání pracovníků a řízení pracovního výkonu*. Praha: Grada Publishing 1998.
- BRÁZDOVÁ, Z. *Hodnocení ve vzdělávání dospělých*. 1. vyd. Olomouc, 2000.
- CIMBÁLNÍKOVÁ, L. *Základy managementu*. 3. vyd. Olomouc, 2009.
- HORNER, S., SWARBROOKE, J. *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času*. Praha: Grada, 2003.
- HRONÍK, F. *Hodnocení pracovníků*. Grada Publishing, 2007.
- HRONÍK, F. *Rozvoj a vzdělávání pracovníků*, Praha: Grada Publishing, 2007.
- INDROVÁ J., HOUŠKA P., PETRŮ Z. *Kvalita ve službách cestovního ruchu*. Praha: Oeconomica, 2011.
- KOUBEK, J. *Řízení lidských zdrojů*. 4.vyd. Praha: Management press, 2009.
- KUBEŠ, M., SPILLEROVÁ, D., KURNICKÝ, R. *Manažerské kompetence*. Praha: Grada Publishing, 2004.
- MUŽÍK, J. *Andragogická didaktika*. Praha: Codex Bohemia, 1998.
- MUŽÍK, J. *Didaktika Profesního vzdělávání dospělých*. Plzeň, Fraus, 2005.
- MUŽÍK, J. *Řízení vzdělávacího procesu*, Praha: Wolters Kluwer, 2011.
- ORIEŠKA, J. *Technika služeb cestovního ruchu*, Praha: Idea Servis, 1999.
- PALÁN, Z. *Další vzdělávání ve světě změn*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2007.
- PALÁN, Z. *Výkladový slovník Lidské zdroje*. Praha: Academia, 2002.
- PALÁN, Z. *Výkladový slovník vzdělávání dospělých*, Daha, 1997.
- PRŮCHA, J., VETEŠKA, J. *Andragogický slovník*. Praha: Grada Publishing, 2012.

TURECKIOVÁ, M. *Řízení a rozvoj lidí ve firmách*, Praha: Grada Publishing. 2004.

VETEŠKA J.; TURECKIOVÁ, M. *Kompetence ve vzdělávání*. Praha: Grada Publishing 2008.

VODÁK, J., KUCHARČÍKOVÁ, A. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. Praha: Grada Publishing, 2007.

Internetové zdroje

Logotyp TIC dostupné z

http://www.aticcr.cz/VismoOnline_ActionScripts/File.ashx?id_org=200039&id_dokumenty=1815 [cit.2.6.2015]

Strategie celoživotního učení dostupné z

<http://www.msmt.cz/vzdelavani/strategie-celozivotniho-uceni-cr> [cit. 2013-1-27]

Chráněná krajinná oblast Šumava dostupné z

<http://www.sumavaregion.cz/> [cit. 2013-12-05]

Vize NP Šumava a CHKO Šumava dostupné z

http://sumava.drosera.cz/info/studieadokumenty/jinedokumenty/Strategie_xmjen.pdf [cit. 2013-2-05]

Poslání NP Šumava a CHKO Šumava dostupné z

http://sumava.drosera.cz/info/studieadokumenty/jinedokumenty/Strategie_xmjen.pdf [cit. 2013-2-05]

Zakládací listina NP Šumava dostupné z

<http://www.npsumava.cz/cz/1031/453/clanek/zakladni-dokument/> [cit. 2013-2-07]

Činnost TIC dostupné z

<http://www.aticcr.cz/metodika-turistickyh-informacnich-center/d-1048/p1=1742> [cit. 2013-2-09]

Jednotná klasifikace turistických informačních center dostupné z

<http://www.aticcr.cz/jednotna-klasifikace-turistickyh-informacnich-center-cr/ds-1087/p1=1916> [cit.2.6.2015]

Předpis 312/2002 Sb. Zákon o úřednicích územních samosprávných celků a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů dostupné z

<http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-312> [cit. 20.6.2015]

Národní soustava povolání dostupné z

<http://www.nsp.cz/> [cit. 3.6.2015]

Národní soustava kvalifikací dostupné z

<http://www.narodnikvalifikace.cz/> [cit. 3.6.2015]

Mystery shopping dostupné z

<http://www.czechtourism.cz/vyhledavani/?searchtext=mystery+shopping&searchmode=anyword> [cit.3.6.2015]

Přílohy:

Příloha č. 1 Částečná organizační struktura Správy NP Šumava a CHKO Šumava – Pracovníci TIC

Příloha č. 2 Náplň práce turistických informačních center NP Šumava a CHKO Šumava

Příloha č. 3 Popis pracovní činnosti pracovníka informačního centra

Příloha č. 4 Karta povolání

Příloha č. 5 Odborná způsobilost a její kritéria pracovníka turistického informačního centra

Příloha č. 6 Specifikace jednotlivých disciplín vzdělávacího kurzu pro zaměstnance TIC

Příloha č. 7 Přehled teoretických, teoreticko-praktických a praktických metod

Příloha č. 8 Organizace projektu vzdělávací akce

Seznam zkratk, obrázků a tabulek

A.T.I.C. ČR Asociace turistických informačních center České republiky

JK TI Jednotná klasifikace turistických informačních center

NP a CHKO Šumava Národní park a Chráněná krajinná oblast Šumava

NSP Národní soustava povolání

NSK Národní soustava kvalifikací

TIC Turistické informační centrum

Obr. 1 Logotyp TIC

Obr. 2 Schopnost dle Tureckiové

Obr. 3 Hierarchický model struktury kompetence

Obr. 4 Kompetenční model

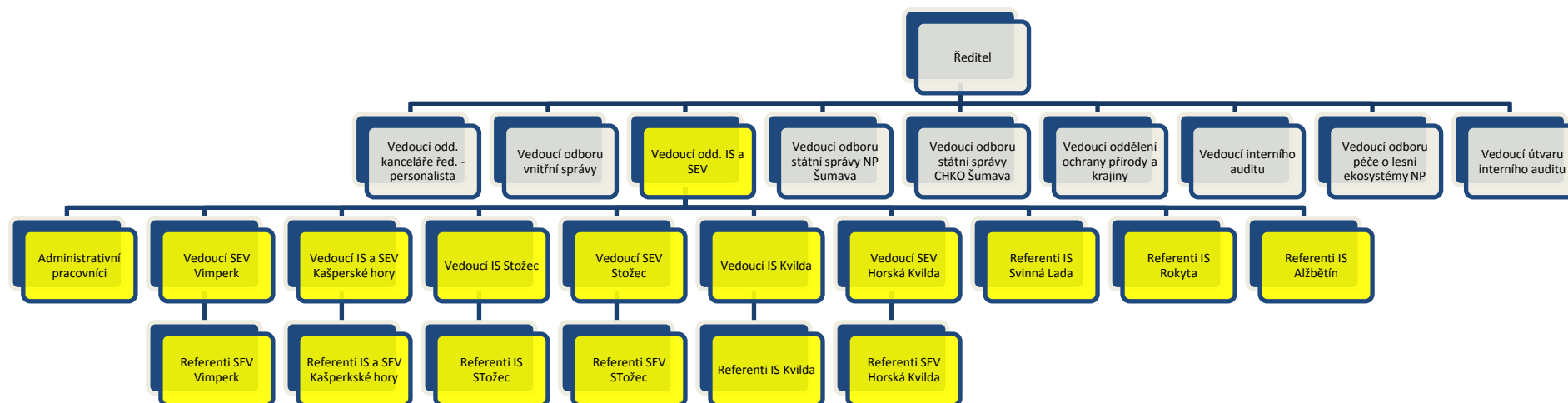
Obr. 5 Kompetenční model pracovníků TIC NP Šumava a CHKO Šumava

Tab. 1 Kompetence a jejich projevy

Tab. 2 Studijní plán vzdělávacího kurzu pro zaměstnance TIC

Tab. 3 Harmonogram kurzu

Příloha č. 1 Částečná organizační struktura Správy NP Šumava a CHKO Šumava – Pracovníci TIC (žlutě vyznačeno)



Organizační struktura dostupná z http://www.npsumava.cz/gallery/27/8361-strom_pracovnich_mist_k_datu_1_10_2014.pdf [cit. 2.6.2015]

Příloha č. 2 Náplň práce turistických informačních center NP Šumava a CHKO Šumava (upraveno dle interního materiálu NP Šumava a CHKO Šumava)

1. Koordinují, zpracovávají koncepční materiály zaměřené na informační střediska.
2. Podílejí se na celostátních koncepcích v oblasti informačních středisek.
3. Koordinují a realizují informační a odbornou činnost pro veřejnost v informačních střediscích (IS) Správy (IS celoroční – Kvilda, Svinná Lada, Stožec, Kašperské Hory, Alžbětín, Rokyta, IS sezónní –Poledník, Březník, Idina Pila, Soumarský most).
4. Realizují odborné dotační projekty v oblasti IS dle pravidel dotačních titulů a směrnice „Projektového řízení“.
5. Koordinují a realizují programy pro veřejnost určené návštěvníkům národního parku i místním obyvatelům.
6. Zajišťují prodej materiálů Správy NP a externích výrobků dle platných pravidel Správy NP.
7. Koordinují a zajišťují distribuci neprodejních materiálů.
8. Provádí evaluaci činností informačních středisek, programů pro veřejnost realizovaných v informačních střediscích.
9. Koordinují studentské praxe v oblasti informačních středisek.
10. Zabezpečují efektivní provoz budov, které jsou ve správě informačních středisek – IS Kvilda, IS Rokyta, IS Svinná Lada, IS Kašperské Hory, IS Stožec, IS Březník.
11. Zajišťují metodické vedení pracovníků zajišťující informační služby v návštěvnických centrech ZOO programu Srní, Kvilda.
12. Koordinují a realizují odborné přednášky a doprovody (také na mezinárodní úrovni) pro externí subjekty v oblasti environmentálního vzdělávání.
13. Spolupracují na přípravě odborných propagačních materiálů.
14. Navrhují a zpracovávají odborné podklady při přípravě expozic pro informační střediska.
15. Zpracovávají pracovní listy pro expozice informačních středisek, naučných stezek.
16. Spolupracují s externími subjekty zajišťujícími propagaci území NP a CHKO Šumava ve spolupráci s tiskovým mluvčím (TV, rozhlas, aj.).
17. Realizují odbornou konzultační činnost v oblasti informačních středisek.
18. Koordinují, realizují pozitivní propagaci NP a CHKO Šumava dle Plánu péče a ostatních dokumentů Správy.
19. Spolupracují s neziskovými organizacemi (spolky, sdružení) v oblasti EV a cestovního ruchu, s ostatními informačními středisky v regionu.
20. Prezентují výsledky práce v oblasti informačních středisek a práce s veřejností na odborných konferencích i pro širokou veřejnost.
21. Informační středisko Stožec zajišťuje projekt „Splouvání Teplé Vltavy“ dle platného Plánu péče.
22. Informační středisko Stožec zajišťuje administraci „Průvodců do divočiny“.
23. Pořizují fotodokumentaci své činnosti do archivu Správy NP.

Příloha č. 3 Popis pracovní činnosti pracovníka informačního centra (upraveno dle interního materiálu NP Šumava a CHKO Šumava)

- Posuzuje a vyhodnocuje projekty zaměřené na rozvoj cestovního ruchu v regionu Šumava
- Analyzuje rozvoj a potenciál cestovního ruchu
- Aktualizuje databázi ubytovacích kapacit, stravovacích zařízení a turistických cílů
- Spolupracuje při tvorbě a zpracování projektů zaměřených na rozvoj cestovního ruchu v regionu Šumava
- Zpracovává podklady pro porady a jednání vedení TIC
- Spolupracuje na přípravě a realizaci veletrhů a výstav cestovního ruchu, kde se NP Šumava a CHKO Šumava prezentuje
- Koordinuje a zajišťuje distribuci propagačních materiálů z oblasti cestovního ruchu regionu Šumava
- Aktualizuje databázi úřadů, organizací, institucí, firem a obchodů
- Poskytuje informace veřejnosti verbálně a písemně přímo v TIC i prostřednictvím komunikačních prostředků (telefon, e-mail, fax) v českém a cizím jazyce
- Spravuje a aktualizuje informace o turistickém ruchu regionu Šumava v prostředí internetu
- Navrhuje a zpracovává odborné podklady při přípravě expozic pro informační střediska
- Zpracovává pracovní listy pro expozice informačních středisek a naučných stezek
- Vytváří tiskové zprávy a prezentace věnované turistice a cestovnímu ruchu v regionu Šumava
- Poskytuje průvodcovské služby v českém a cizím jazyce
- Maloobchodně prodává zboží a služby

Příloha č. 4 Karta povolání (upraveno dle NSP)

Pracovní činnosti

- Posuzování a vyhodnocování projektů zaměřených na rozvoj cestovního ruchu v turistické oblasti.
- Analyzování rozvoje a potenciálu cestovního ruchu.
- Aktualizace databáze ubytovacích kapacit, stravovacích zařízení a turistických cílů.
- Spolupráce při tvorbě a zpracovávání projektů zaměřených na rozvoj cestovního ruchu v turistické oblasti.
- Zpracovávání podkladů pro porady a jednání vedení turistického informačního centra.
- Spolupráce na přípravě a realizaci veletrhů a výstav cestovního ruchu.
- Zajišťování propagačních materiálů z oblasti cestovního ruchu.
- Aktualizace databáze úřadů, organizací, institucí, firem a obchodů.
- Poskytování informací veřejnosti verbálně a písemně přímo v turistickém informačním centru i prostřednictvím komunikačních prostředků (telefon, e-mail, fax) v českém a cizím jazyce.
- Správa a aktualizace informací o turistickém ruchu v prostředí internetu.
- Tvorba tiskových zpráv a prezentací věnovaných turistice a cestovnímu ruchu.
- Poskytování průvodcovských služeb v českém a cizím jazyce.
- Maloobchodní prodej zboží a služeb

Kompetence:

Měkké kompetence

Efektivní komunikace

Kooperace

Kreativita

Flexibilita

Uspokojování zákaznických potřeb

Výkonnost

Samostatnost

Řešení problémů

Plánování a organizování práce

Celoživotní učení

Aktivní přístup

Zvládání zátěže

Objevování a orientace v informacích

Vedení lidí

Ovlivňování ostatních

Obecné dovednosti

Počítačová způsobilost

Způsobilost k řízení osobního automobilu

Numerická způsobilost

Ekonomické povědomí

Právní povědomí

Jazyková způsobilost v češtině

Jazyková způsobilost v angličtině

Jazyková způsobilost v dalším cizím jazyce

Odborné dovednosti

Aplikace znalostí historie a dějin kultury v České republice ve vztahu k cestovnímu ruchu

Využívání znalostí zeměpisu cestovního ruchu v České republice

Prokázání znalostí o životním prostředí

Příprava výkladu průvodce a nabídky průvodcovských služeb

Vedení skupiny

Provádění výkladu

Prokázání znalostí techniky služeb cestovního ruchu

Písemná komunikace v cizím jazyce při výkonu práce průvodce

Zohledňování osob se speciálními potřebami při výkonu práce v cestovním ruchu

Ústní komunikace v cizím jazyce při výkonu práce v cestovním ruchu

Písemná komunikace v cizím jazyce při výkonu práce v cestovním ruchu

Poskytování informačních služeb

Prodej suvenýrů, informačních a doplňkových materiálů

Komunikace s klienty turistického informačního centra

Prezentování a propagace místa

Interpretace podrobných tematických znalostí reálií a specifík v cestovním ruchu v ČR

Vyřizování korespond

Příloha č. 5 Odborná způsobilost a její kritéria pracovníka turistického informačního centra (zpracováno dle NSK)

Poskytování informačních služeb

- Poskytovat podrobné informace o nabízených službách v regionu a dalších aktivitách
- Informovat o kultuře, památkách a přírodních a turistických zajímavostech v regionu
- Prodávat nebo poskytovat informační materiály
- Využívat při poskytování informací mapky, plány a další grafický a obrazový materiál

Prodej suvenýrů, informačních a doplňkových materiálů

- doplňkový sortiment včetně jeho evidence
- Přijmout a vyúčtovat hotovostní i bezhotovostní platbu
- Vyhotovit účetní doklady příjmové a výdajové
- Evidovat prodané služby a přijaté platby a vydané a přijaté doklady
- Vyúčtovat pokladní hotovost
- Nakládat s hotovostí bezpečně podle předpisů
- Provést vyúčtování se zákazníkem

Komunikace s klienty turistického informačního centra

- Zjistit a poskytnout informace podle charakteru dotazu klienta
- Zabezpečit nabízenou službu v rámci regionu podle požadavku klienta
- Komunikovat profesionálně, a to i v cizím jazyce (je dané speciální zkouškou)
- Zodpovídat obvyklé i neobvyklé dotazy a řešit vzniklé situace

Vyřizování korespondence

- Vyřizovat písemnou a elektronickou korespondenci související s prací turistického informačního centra
- Připravovat materiály pro každodenní činnost informačního centra

Prezentování a propagace místa

- Sledovat akce v regionu, upozorňovat na ně a propagovat je
- Propagovat turistické zajímavosti kulturní, technické, přírodní a jiné
- Navrhnout způsob zlepšení propagace místa

Aplikace znalostí historie a dějin kultury v České republice ve vztahu k cestovnímu ruchu

- Objasnit vztah historie a dějin umění ČR ve vztahu k cestovnímu ruchu
- Vysvětlit politické, sociální a ekonomické souvislosti dějin ČR, prokázat

znalosti dobových souvislostí a významných historických událostí

- Prokázat základní znalosti o archeologických a historických zajímavostech v místě
- Prokázat znalosti o umění a historických osobnostech v místě
- Pracovat s odbornou literaturou
- Charakterizovat nejvýznamnější kulturní, historické a architektonické památky v místě
- Poznávat na obrázku nebo podle známých charakteristik nejvýznamnější historické a památkové objekty v místě a zařadit je do historického období

Využívání znalostí zeměpisu cestovního ruchu v České republice

- Objasnit vztah geografie a cestovního ruchu
- Pracovat s mapou a geografickými údaji a dalšími informacemi
- Charakterizovat přírodní podmínky v místě
- Zhodnotit potenciál konkrétního geografického prostředí podle zadání pro realizaci cestovního ruchu
- Vysvětlit faktory, které tvoří turistický potenciál regionu a způsoby podpory cestovního ruchu
- Charakterizovat významné oblasti cestovního ruchu v ČR a v místě

Aplikace znalostí o životním prostředí ve vztahu k cestovnímu ruchu

- Vysvětlit význam udržitelného cestovního ruchu a ochrany přírodního dědictví
- Vysvětlit úlohu chráněných oblastí a chování turistů v nich (flóra, fauna)
- Uvést další způsoby ochrany životního prostředí a vlivy cestovního ruchu, průmyslu a zemědělství
- Charakterizovat podnebí v zadané oblasti a vlivy počasí na cestovní ruch

Interpretace podrobných tematických znalostí reálií a specifík v cestovním ruchu v ČR

- Podrobně charakterizovat památky UNESCO v ČR
- Charakterizovat různé druhy turistiky (pěší, horská, vodní atd. podle zadání) ve vztahu k příslušnému místu
- Popsat folklór, zvyky, pověsti v dané oblasti a regionu
- Představit mnohokulturnost českého prostředí

Příprava výkladu průvodce a nabídky průvodcovských služeb

- Získávat, třídit a využívat informace pro přípravu výkladu s ohledem na posluchače a jejich zájmy
- Pracovat s literaturou, internetem, mapami apod. – využívat informační zdroje
- Připravit výklad na dané téma pro určitou skupinu účastníků (poutavě, správně, objektivně)

- d) Zpracovat přípravu na zájezd nebo naplánovat trasu
- e) Připravit individuální nabídku průvodcovských služeb

Vedení skupiny

- a) Reprezentovat oblast – místo, město
- b) Prokázat znalost zásad bezpečnosti práce a ochrany zdraví při práci (BOZP) a jejich dodržování
- c) Zajišťovat bezpečnost klientů
- d) Uplatňovat techniku průvodcovské činnosti (postoj k památce, skupině, práce s početnou skupinou apod.)
- e) Řídit časový plán, dodržovat časový harmonogram
- f) Vyhodnotit riskantní a nebezpečné situace a přijmout opatření
- g) Zvládat obvyklé i neobvyklé a stresové situace, prokázat zásady krizové komunikace
- h) Udržovat neutrální přístup a zdvořilost
- i) Zvládat dynamiku skupiny
- j) Vyvolat pocit jistoty u klientů (ochrana proti kriminalitě, podvodům apod.)
- k) Orientovat se v terénu
- l) Vysvětlit způsob poskytnutí předlékařské první pomoci

Provádění výkladu

- a) Provádět skupiny nebo jednotlivé návštěvníky po přírodních a kulturních památkách v místě
- b) Představit návštěvníkům kulturní a přírodní dědictví a životní prostředí v místě
- c) Informovat návštěvníky o významných aspektech života v dané lokalitě
- d) Využívat technické prostředky v práci pracovníka turistického informačního centra
- e) Používat vhodný a kultivovaný styl řeči a slovní zásobu
- f) Zaujmout správný postoj vůči skupině klientů a dodržet jej, případně reagovat pružně na situaci, pohotově se rozhodovat
- g) Uplatňovat schopnost pracovat samostatně a nezávisle, improvizovat

Zohledňování osob se speciálními potřebami při výkonu práce v cestovním ruchu

- a) Identifikovat zvláštní potřeby klientů
- b) Připravit plán vhodný pro všechny klienty nebo se zohledněním individuálních potřeb
- c) Přizpůsobit trasu možnostem klientů podle jejich omezení
- d) Přizpůsobit trasu s ohledem na bezpečnost dětí

Orientace v technikách služeb cestovního ruchu a jejich využití v praxi

- a) Zajistit asistenční, stravovací, ubytovací a dopravní služby
- b) Poskytovat informační služby, orientovat se v informačních a rezervačních

systemech

- c) Spolupracovat s turistickými informačními centry, organizacemi cestovního ruchu, s tuzemskými a zahraničními partnery
- d) Popsat organizaci cestovního ruchu (destinačního managementu) v místě
- e) Aplikovat v praxi základní znalosti marketingu cestovního ruchu

Uplatňování profesního jednání a komunikace

- a) Charakterizovat profesi pracovníka turistického informačního centra a jeho pozici v cestovním ruchu
- b) Dbát na vzhled, kultivovaný projev a dobrou fyzickou kondici
- c) Předvést kultivovaný hlasový projev – přednes, výslovnost, technika dýchání
- d) Uplatňovat vizuální kontakt a nonverbální komunikaci
- e) Zvládat komunikaci s nepříjemnými účastníky, zodpovídat jejich dotazy, zvládnout situaci
- f) Prokázat schopnost jednání s lidmi a práce v týmu
- g) Uplatňovat profesní chování a etiku v práci pracovníka turistického informačního centra
- h) Uplatňovat komunikační a řečnické dovednosti
- i) Porozumět problému a vyřešit ho, přizpůsobit se konkrétní situaci
- j) Vnímát místní souvislosti nebo souvislosti závislé na specifiku klienta a jednat podle toho
- k) Předcházet problémům a konfliktním situacím
- l) Chovat se zodpovědně, rozvážně, vyrovnaně
- m) Projevovat vstřícnost, ochotu, úctu k lidem
- n) Uplatňovat přiměřené sebevědomí, schopnost sebeovládání a sebekázeň

Ústní komunikace v cizím jazyce při výkonu práce v cestovním ruchu

- a) Prokázat schopnost všeobecně konverzovat v rozhovoru se zkoušejícím v délce 5 min.
- b) Připravit si a podat výklad podle vlastního výběru o přírodním a kulturním dědictví místa nebo oblasti v délce 5 min.
- c) Shrnout obsah textu v rozsahu asi 250 slov, jako např. text historického popisu, brožury ap.

Písemná komunikace v cizím jazyce při výkonu práce v cestovním ruchu

- a) Napsat dopis, vzkaz nebo sdělení (podle vlastního výběru) v rozsahu cca 50 slov, text se bude vztahovat k práci v turistickém informačním centru při komunikaci s klienty, bude srozumitelný, bude zachován správný slovosled, pravopis bez hrubých gramatických a stylistických chyb.

Příloha č. 6 Specifikace jednotlivých disciplín vzdělávacího kurzu pro zaměstnance TIC

*Název disciplíny: **Péče o hosty a plánování akcí***

Název kurzu: Vzdělávací kurz pro zaměstnance TIC

Lektor A

Cíl disciplíny: Cílem je seznámení účastníků kurzu s metodikou přístupu ke klientovi v podnicích poskytujících služby cestovního ruchu a plánování akcí v rámci péče o klienty s aspektem na rozvoj trvale udržitelného CR. Účastník bude schopen sám navrhnout turistický výlet s veškerými aspekty dle dané disciplíny.

Podmiňující disciplíny

- Žádná

Navazující disciplíny

- Technika cestovního ruchu

Struktura disciplíny

- Uspokojování potřeb v CR
- Specifické aspekty nefyziologických potřeb CR
- Realizace uspokojování potřeb v rámci ubytovacích a stravovacích zařízení

- Psychologické aspekty péče o hosty
- Typologie hostů
- Programy a plánování akcí pro specifické cílové skupiny
- Podmínky pro aktivní péči o hosty
- Informační nástroje
- Osobní péče
- Plánování a kalkulace akcí
- Vedení skupiny
- Bezpečnost práce

Způsob a podmínky ukončení disciplíny: Disciplína bude ukončena vypracováním praktické úlohy a její prezentací v závěru kurzu.

Seznam literatury k disciplíně

Studijní opora sestavená pro daný kurz

HORNER, S., SWARBROOKE, J. *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času*. Praha: Grada, 2003.

Forma výuky: kombinované studium

Metoda:

- Přednáška, brainstorming, případové studie, workshop

Didaktické pomůcky: Flipchart, PC s připojením na internet, dataprojektor, projekční plátno, studijní opora kurzu, studijní materiály pro distanční výuku

*Název disciplíny: **Technika cestovního ruchu***

*Název kurzu: **Vzdělávací kurz pro zaměstnance TIC***

*Lektor **B***

Cíl disciplíny: Účastníci kurzu se seznámí se základními technikami průvodcovské činnosti. Prakticky je předvedou při práci s klientem.

Podmiňující disciplíny

- Péče o hosty a plánování akcí

Struktura disciplíny

- Uplatnění právních a ekonomických aspektů při výkonu práce průvodce
- Vedení skupiny
- Uplatnění profesního jednání a komunikace
- Prokázání znalostí techniky služeb cestovního ruchu
- Praktická ukázka techniky (provádění výkladu) v terénu

Způsob a podmínky ukončení disciplíny: Disciplína bude ukončena vypracováním praktické úlohy a její prezentací v závěru kurzu.

Seznam literatury k disciplíně

Studijní opora sestavená pro daný kurz

ORIEŠKA, J. *Technika služeb cestovního ruchu*. Praha: Idea servis, 1999.

Forma výuky: kombinované studium

Metoda:

- Přednáška, případové studie

Didaktické pomůcky: Flipchart, PC s připojením na internet, dataprojektor, projekční plátno, studijní opora kurzu, studijní materiály pro distanční výuku

Příloha č. 7 Přehled teoretických, teoreticko-praktických a praktických metod⁸⁷

Teoretické metody				
Metoda	Řízení výuky	Potřebné pomůcky	Organizační postup	Vhodné pro
Klasická přednáška	Aktivní role lektora, pasivní účastníka Postup lektora: Úvod Jádro výkladu Důkazy ke tvrzením Zajímavé podrobnosti Závěry, shrnutí	Tabule Flipchart Zpětný projektor	Výklad lektora skupině účastníků	Sdělení ucelených informací o určitém tématu
Přednáška ex katedra	Stejně jako u klasické přednášky, navíc zde doslovné členění textu			Výjimečně výukové situace, kde je nutné seznámit účastníky s doslovným zněním určitého

⁸⁷ MUŽÍK, J. Andragogická didaktika. Praha: Codex Bohemia, 1998. s. 154-161.

				textu
Přednáška s diskuzí	Podobné jako u předchozích metod přednášení. Navíc zde přistupuje diskuze ve dvou polohách. a) Lektor zodpoví na závěr dotazy b) Účastníci na podnět lektora diskutují mezi sebou, lektor shrne diskuzi.		Výklad lektora a zodpovězení dotazů	Výukové situace v nichž je důležitá výměna názorů mezi lektorem a účastníky, i mezi účastníky navzájem
Cvičení	Lektor předvádí řešení praktických příkladů, případně účastníci řeší u tabule příklad pod vedením lektora		Účastníci jsou rozděleni na menší skupiny v učebně	Opakování přednášky, probírání praktických příkladů, kontrola znalostí účastníků.
Seminář	Účastníci prostudují zadanou literaturu, nebo připraví písemný	Podobně jako u cvičení, navíc		Samostatnou práci účastníka s literárními prameny a

	referát a vystupují před skupinou, lektor výuku moderuje.	mohou být písemné podklady, referáty.		samostatné vystupování před skupinou.
--	---	---------------------------------------	--	---------------------------------------

Teoreticko-praktické metody				
Metoda	Řízení výuky	Potřebné pomůcky	Organizační postup	Vhodné pro
Řízená diskuze, diskuze v plénu, panelová diskuze)	Lektor řídí skupinovou činnost účastníků. Každý účastník napomáhá svými názory k řešení problému	Tabule Flipchart Zpětný projektor Písemné podklady	Účastníci jsou rozděleni do malých skupin a umístěni do samostatných místností	Upevňování, prohlubování a systematizace vědomostí, utváření vědomostí
Problémové metody (hraní rolí, případové studie, manažerské hry)	Lektor řídí skupinové řešení problémů a rozhodovací proces v simulovaných podmínkách.	Podobně jako u diskusních metod. Podle variant metod se dále užívá video,		Řešení praktických problémů, aplikaci vědomostí a nácvik rozhodovacích procesů.

		magnetofon, počítač apod.		
Projektové metody	Lektor připraví jen přesné zadání řešení konkrétního problému, účastník pracuje ve výuce samostatně.	Jsou výrazně individuální, záleží na cílech a charakteru projektů	Každý účastník pracuje samostatně, lektor konzultuje v průběhu řešení a organizuje obhajobu projektu	Řešení konkrétních projektů, podnikové praxe
Programové vyučování a učení (lineární, větvené)	Podstatou metody je vyučovací program (lineární, větvený), který řídí vyučovací proces. Lektor řídí pouze výukovou situaci, případně poskytuje	Programové učební texty nebo vyučovací stroje	Účastníci mohou pracovat jednotlivě nebo ve skupině	Opakování a procvičování učební látky, nácvik manuálních dovedností (obsluha strojů a zařízení), kontrolu výsledků vyučovacího procesu

	metodické vedení			
Diagnostické a klasifikační	Lektor provádí diagnózu vstupních a výstupních znalostí a úroveň dovedností účastníků	Testy zadané písemně či na dalších médiích, hospitační záznamy, zadání zkušebních úkolů a otázek	Většinou jde o individuální postup ověřování znalostí případně i o skupinovou formu	Pro poznání účastníků (jejich vstupních vědomostí, dovedností a návyků) a hodnocení efektivity výuky.

Praktické metody				
Metody	Řízení výuky	Potřebné pomůcky	Organizační postup	Vhodné pro
Instruktaž	Jde o zácvik nového, nebo méně zkušeného pracovníka v pracovních postupech vedených zkušenějším pracovníkem	Podle charakteru práce či funkce	Jednorázové vysvětlení a předvedení pracovních úkolů	Ovládnutí jednodušších a dílčích pracovních postupů

	nebo instruktorem			
Coaching (mentoring, counseling)	Dlouhodobá instruktaž, vedení zkušeným pracovníkem, respektování individuality školeného - U mentoringu si účastník sám vybírá svého rádce - U counselingu jde o rovnoprávnou konzultaci a vzájemné ovlivňování mezi lektorem a účastníkem			Probíhá na základě vzájemné dohody účastníka a lektora Formování komunikace v pracovním prostředí, stimulování pracovní kariéry
Asistování	Školený pracovník je přidělen jako pomocník			Od výkladu a vysvětlování ze strany lektora se Pro manuální práci i pro řídicí funkce včetně

	zkušenému pracovníkovi. Pomáhá mu v pracovních úkolech a učí se od něho pracovním postupům		postupně přechází k samostatnější práci účastníka	specialistů
Rotace práce (crosstraining)	Školený pracovník je po určité době pověřen pracovními úkoly v různých částech podniku		Probíhá na základě plánu, kde je specifikován program a odpovědní pracovníci na jednotlivých úsecích.	Příprava vedoucích pracovníků na převzetí funkce, pro adaptaci absolventů vysokých či středních škol
Stáž	Jde o dlouhodobý studijní pobyt na jednom či více pracovištích		Stážista je ve funkci pozorovatele, který konzultuje předem	Získávání nových poznatků a zkušeností a jejich srovnání s vlastním

	doma i v cizině		stanovené otázky.	pracovištím
Exkurse	Poznání technických, technologických a dalších pracovních či sociálních podmínek výrobního procesu v konkrétní firmě		Řídí se konkrétními podmínkami v navštíveném podniku	Aplikační vyústění teoretických poznatků do praxe
Létající tým	Skupina lidí, znalých celou problematiku. Přemísťuje se v rámci firmy k řešení různých problémů v terénu.		Postup probíhá podle dohody s vedením navštívených podniků	Seznámení s nejrůznějšími problémy v rámci podniku (koncernu) apod.

Příloha č. 8 Organizace projektu vzdělávací akce

Čas realizace	Organizace projektu vzdělávací akce				
	Účastníci	Projekt/výuka	Lektoři	Odpovědnost	
Leden 2016		Zpracování projektu			Paní X
Březen 2016		Předběžná kalkulace projektu		Oslovení lektorů	Pan Y Paní X
Duben – květen 2016		Zajištění prostor pro vzdělávání		Smlouvy s lektory	Pan Z
Červen 2016		Dodání studijních opor od lektorů, kontrola kvality		Dodání studijních opor	Lektoři Pan V
Červenec 2016		Příprava harmonogramu studia a informačních materiálů	Zajištění ubytování		Paní D
Srpen 2016	Propagace Přijetí přihlášek	Vytištění všech písemných podkladů včetně kontaktů na lektory a účastníky kurzu			Pan Y
Září 2016	Evidence účastníků, kontrola plateb, zaslání potvrzení o zařazení do kurzu	Příprava prostor pro vzdělávání, zajištění stravování	Zajištění studijního materiálu a technických pomůcek Tisk evaluačních dotazníků pro evaluaci v průběhu studia		Pan Z
1. 10. 2016	Evidence docházky	Úvod do kurzu			Pan Z
1. 10. 2016	Evidence docházky	Péče o hosty a plánování akcí			Lektor
15.10.2016	Evidence docházky	Péče o hosty a plánování akcí			Lektor
21.10.2016	Evidence docházky	Technika cestovního ruchu	Příprava a vytištění evaluačního dotazníku		Lektor Pan Y
22.10.2016	Evidence docházky	Technika cestovního ruchu	Příprava závěrečných testů - kopírování		Lektor Pan X
28.10.2016			Vytištění certifikátů		Pan Y

29.10.2016	Evidence docházky Závěrečná evaluace	Závěrečná zkouška			Lektoři Pan Z
Listopad 2016	Evidence evaluač- ních dotazníků od účastníků vzdělávací akce			Evidence evaluačních posudků kurzu od lektorů	
Prosinec 2016			Závěrečná finanční bilance kurzu		
Únor 2017		Vypracování závěrečné evaluace na základě skrytého pozorování absolventů kurzu při práci			
Únor 2017		Provedení nutných změn vyplývajících z evaluace kurzu			
V průběhu		Mzdy organizačního týmu, evidence a vyplácení			Mzdy lektorů, evidence a vyplácení

Při přípravě organizačního schématu jsem vycházela z tabulky „Organizační zajištění vzdělávací akce“⁸⁸

⁸⁸ Srov. Bartoňková, H. *Firemní vzdělávání*. Praha: Grada Publishing, 2010.s 170-171.

