

VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMIE A MANAGEMENTU

Nárožní 2600/9a, 158 00 Praha 5

PROJEKT BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

KOMUNIKACE A LIDSKÉ ZDROJE

Vysoká škola ekonomie a managementu

+420 841 133 166 / info@vsem.cz / www.vsem.cz

VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMIE A MANAGEMENTU

Nárožní 2600/9a, 158 00 Praha 5

NÁZEV BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Analýza a hodnocení účinnosti vzdělávacího programu

TERMÍN UKONČENÍ STUDIA A OBHAJOBA (MĚSÍC/ROK)

Říjen 2012/ Červen 2012

JMÉNO A PŘÍJMENÍ / STUDIJNÍ SKUPINA

Edita Fialová KLZ 04

JMÉNO VEDOUCÍHO BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Ing. Stanislav Hapal

DATUM ODEVZDÁNÍ PROJEKTU BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

26.10.2011

POZNÁMKY A PŘIPOMÍNKY

Klepněte sem a zadejte text.

1 Cíl práce

V této bakalářské práci se budu zabývat analýzou a hodnocením účinnosti reálného vzdělávacího programu. Proto cílem této práce v teoretické části je podat komplexnější pohled na oblast firemního vzdělávání, respektive poskytnout strategický a kompetenční úhel pohledu na vzdělávání pracovníků, který úzce souvisí s problematikou vyhodnocování efektivnosti vzdělávání a tedy s odpovídající návratností vložených investic. V současné době sílí tlak na to, aby se investice do vzdělávání skutečně vyplatily. V praktické části se budu zabývat deskripcí a vyhodnocením efektivnosti konkrétního vzdělávacího programu ve vybrané společnosti „X“, jehož hlavním cílem je zvýšit prodej vybraného druhu produktu. Výsledkem této práce by měl být závěr, zda vybraný vzdělávací program splnil očekávání zadavatelů a přinesl očekávané zvýšení prodejů a zda firma při jeho plánování, realizaci a vyhodnocení využila všech efektivních postupů a metod z oblasti vzdělávání, které budou předmětem teoretické části.

Ve své práci se rovněž zmíním, jak se z tradičního pojetí vzdělávání stává proces systematický a že k firemnímu vzdělávání již není možné přistupovat tak, jako by se nacházelo ve vakuu, tj. bez ohledu na ostatní procesy ve firmě a bez ohledu na charakteristiku vnějšího prostředí.

Toto téma jsem si zvolila z důvodu jeho aktuálnosti a s ohledem na svou praxi v této oblasti. Několik let jsem se zabývala vzděláváním a rozvojem zaměstnanců, působila jsem ve velkých mezinárodních společnostech. Již teď mohu říci, že během několika let došlo k velkému rozvoji především ve strategickém přístupu k firemnímu vzdělávání.

2 Předmět a objekt zkoumání

Objektem této práce jsou konzultanti značkových prodejen společnosti „X“ a pro ně cíleně zaměřený vzdělávací program je **předmětem** zájmu této práce.

Jedním z klíčových **východisek** je předpoklad, že zlepšením komunikačních a obchodních dovedností konzultantů vzdělávacími aktivitami, měřenými následně objektivními metodami, lze v zásadní míře pozitivně ovlivnit požadované zvýšení sledovaných kvantitativních ukazatelů (prodejní výsledky) a zajistit tak managementu a akcionářům společnosti „X“ očekávaný výsledek.



Vzdělávací program, který bude předmětem analýzy v praktické části nese název „SERVE SMART“. Uvedený projekt aktuálně probíhá v nejmenovovné nadnárodní společnosti „X“ a jeho cílem je podpořit prodej Smart phonů (tj. prodej chytrých telefonů). Jde o mezinárodní projekt, který paralelně probíhá na českém, polském a chorvatském trhu téže společnosti. Principem celého projektu je definice klíčových kompetencí, které povedou ke zlepšení obchodních dovedností s následným pozitivním ovlivněním prodejních výsledků. Za tímto účelem byl sestavený vzdělávací program, který se skládá z několika fází, jehož absolvování má přinést očekávané výsledky.

Fáze a formy vzdělávacího programu

Na ukázkou uvádím typy a formy vzdělávacích aktivit, které jsou součástí vzdělávacího programu. Jednotlivé fáze budou v práci detailně popsány a doloženy konkrétními vstupy a výstupy.

Předběžné testování znalostí produktu a jeho využití

- *obsah:* vstupní ověření znalostní úrovně konzultantů před školením
- *pro koho:* konzultanti prodeje + jejich nadřízení (manažeři prodeje)
- *forma:* **E-learning**
- *kdy:* 1.-5.8.2011

Produktové vstupní školení pro konzultanty – „hard skills“

- *obsah:* představení chytrých telefonů, aplikace, základní prodejní dovednosti zaměřené na prodej chytrých telefonů
- *pro koho:* konzultanti prodeje + jejich nadřízení (manažeři prodeje)
- *forma:* **E-learning**
- *kdy:* 1.-5.8. 2011

Školení prodejních dovedností prostřednictvím „e-aplikace Live“ – živě s trenérem

- *vysvětlení „e-aplikace Live“: jde o platformu umožňující školení s trenérem pomocí internetového rozhraní*
- *obsah:* zopakování informací o produktu a jejich využití, prodejní dovednosti, rozvojová část (informace, jak školit své podřízené, jak předávat získané know-how svým podřízeným)
- *pro koho:* manažeři prodeje
- *kdy:* 16.8. 2011 (13:00 – 15:00 hod.)

Předání know-how z „e-aplikace Live“

- *obsah:* školení prodejních technik – **prezenční** předávání know-how (nadřízený-podřízený)
- *kdy:* 17.-24.8.2011

První hodnocení výsledků

- *obsah:* výstupní ověření úrovně znalostí produktu
- *pro koho:* konzultanti prodeje + manažeři prodeje
- *forma:* test formou **E-learning**
- *kdy:* 25.-31.8. 2011

Coaching + následný pravidelný rozvoj dovedností v rámci pravidelných rozvojových schůzek

- *kdy:* 1 x měsíčně
- *obsah:* rozvojové pohovory mezi konzultantem a jeho nadřízeným o nastaveném SMART cíli a konkrétními dílčími kroky vedoucí ke splnění prodejů smartphone + náslechy obchodních případů (on-job training přímo na prodejně - individuálně dle potřeb jednotlivých konzultantů, nejlépe denně)
- *písemně:* rozvojový závazek

Druhé hodnocení výsledků

- *kdy:* listopad 2011

Součástí práce budou dále definovány cíle projektu, časový plán projektu a jednotlivé zpětné vazby od zadavatelů a samotných účastníků školení.

3 Metody a techniky

Ve své práci využiji především firemní podklady společnosti „X“ týkající se vzdělávacího programu. První část práce je věnována teorii a terminologickému ukotvení, ze kterého vycházím v druhé části své bakalářské práce. Druhá část je zaměřena na konkrétní vzdělávací program a jeho hodnocení účinnosti, jehož součástí budou podrobné analýzy vstupů a výstupů, interpretace a vlastní doporučení. Budu se zabývat kvantitativním i kvalitativním vyhodnocením jednotlivých vzdělávacích aktivit.

4 Osnova (struktura) práce

1 Úvod

2 Teoreticko-metodologická část

2.1 Firemní vzdělávání

2.2 Strategický přístup ke vzdělávání

2.3 Kompetenční přístup ke vzdělávání

2.4 Systematické firemní vzdělávání

2.4.1 Analýza potřeb

2.4.2 Volba obsahu a témat

2.4.3 Formy a metody vzdělávání

2.5 Evaluační firemního vzdělávání

3 Hodnocení účinnosti vzdělávacího programu „SERVE SMART – „Prodej chytrých telefonů“

3.1 Východiska a terminologické ukotvení

3.1.1 Krátce o společnosti (pouze anonymně, budu vycházet z veřejných dat z Internetu)

3.1.2 Představení produktu „chytrý telefon“

3.1.3 Stav informační technologie (ICT) v České republice

3.1.4 Definice a cíle vzdělávacího projektu „SERVE SMART“

3.2 Koncepce a analýza vzdělávacího programu „SERVE SMART“

3.2.1 Přípravná fáze

3.2.2 Realizační fáze

3.2.3 Vyhodnocovací fáze

3.2.3.1 Výsledky hodnocení účinnosti vzdělávacího programu a jejich interpretace

3.2.3.1.1 Kvantitativní výsledky

3.2.3.1.2 Kvalitativní výsledky

3.2.3.2 Návrhy a doporučení

4 Závěr

5 Seznam použité literatury

6 Seznam příloh

7 Abstract

5 Časový harmonogram práce

Vypsání tématických okruhů BP do		1.10.2011		
Odevzdání projektu BP do		1.12.2011		
Odevzdání pracovní verze BP do		1.4.2012		
Odevzdání finální verze BP/DP a prezentace BP do		1.5.2012		
Uzavření studia, absolvování a klasifikace ZZK do		10.6.2012		
Obhajoba BP do (poslední týden daného měsíce: pondělí - pátek)		30.6.2012		

6 Seznam literatury

Primární zdroje

Interní pracovní materiály společnosti „X“ týkající se vzdělávacího programu „SERVE SMART“, Praha 2011.

BARTOŇKOVÁ, H. Firemní vzdělávání. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, 2010. Počet stran 204. ISBN 978-80-247-2914-5.

PLAMÍNEK, J. Vzdělávání dospělých. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010. Počet stran 318. ISBN 978-80-247-3235-0.

Sekundární zdroje

KOUBEK, J. Řízení lidských zdrojů. 3. vyd. Praha: Management Press, 2005. Počet stran 367.

HRONÍK, František. Rozvoj a vzdělávání pracovníků. Praha: Grada Publishing, a.s., 2007.

ARMSTRONG, L. Řízení lidských zdrojů. Praha: Grada Publishing 2002. ISBN 80-247-0469-2.

ARMSTRONG, L. Řízení lidských zdrojů. Nejnovější trendy a postupy. 10. vydání Praha: Grada Publishing 2007. ISBN 978-80-247-14073.

VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMIE A MANAGEMENTU

Nárožní 2600/9a, 158 00 Praha 5

BARTÁK, J. Jak vzdělávat dospělé. Praha: Alfa Nakladatelství 2008. ISBN 978-80-87197-12-7.

Internetové zdroje

Český statistický úřad [online]. 2010 [cit. 2010-02-13]. Vybrané základní ukazatele o telekomunikační a internetové infrastruktuře. Dostupný z WWW: http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/cr_od_roku_1989#08.

Český statistický úřad [online]. 2010 [cit. 2010-02-13]. Výdaje domácností za ICT vybavení a služby. Dostupný z WWW: http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/cr_od_roku_1989#08.

Český telekomunikační úřad: O ČTÚ [online]. 2008 [cit. 2010-02-14]. Povinné informace. Dostupný z WWW: <http://www.ctu.cz/o-ctu/povinne-informace.html>.

a další...

7 Poznámky

Touto cestou bych chtěla poděkovat společnosti „X“ za poskytnutí podkladů k vypracování této bakalářské práce. Společnost mi oficiálně umožnila zveřejnit tento vzdělávací program, jeho vstupy a výstupy. Zároveň však společnost trvá na nezveřejnění a neuvádění jména společnosti. Z tohoto důvodu budu ve své práci používat společnost „X“ a současně ani nebudu uvádět charakteristiku společnosti a další identifikační údaje, které by narušily naši dohodu. Děkuji za pochopení.