Česká zemědělská univerzita v Praze

Institut vzdělávání a poradenství

Katedra profesního a personálního rozvoje

Systémy vzdělávání zaměstnanců ve firmách, návrh konkrétního vzdělávacího projektu

Bakalářská práce

Autor: **Renata Kadeřávková**

Vedoucí práce: PhDr. Mgr. Marie Hanušová

2022

ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

Institut vzdělávání a poradenství

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Renata Kadeřávková

Specializace v pedagogice
Poradenství v odborném vzdělávání

Název práce

Systémy vzdělávání zaměstnanců ve firmách, návrh konkrétního vzdělávacího projektu

Název anglicky

Employee education systems in companies, design of a specific educational project

---

Cíle práce

Cílem bakalářské práce je analyzovat dosavadní systém vzdělávání zaměstnanců. Práce bude specificky zaměřena na zaměstnance úřadu práce. Následně na základě průzkumu bude vytvořen vhodný vzdělávací program.

Metodika

Na základě kvalitativního dotazování zaměstnanců úřadu práce budou popsány silné a slabé stránky ve stávajícím vzdělávacím systému.

Praktická část práce bude zaměřena na zpracování návrhu konkrétního vzdělávacího programu.

Doporučený rozsah práce

dle pravidel pro psaní bakalářských prací

Klíčová slova

andragogika, vzdělávání zaměstnanců, státní zaměstnanec, vzdělávací systém, vzdělávací metody

---

Doporučené zdroje informací

MUŽÍK, Jaroslav. Principy, formy a metodika vzdělávání dospělých. [Praha]: Rozlet servis, 2011. ISBN 978-80-904824-2-5

PRŮCHA, Jan a Jaroslav VETEŠKA. Andragogický slovník. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4748-4

TRYKAR, Luděk. Služební poměr státních zaměstnanců. Praha: Leges, 2008. Teoretik. ISBN 978-80-87212-05-9

VNOUČKOVÁ, Lucie. Vzdělávání a rozvoj zaměstnanců. Praha: Vysoká škola ekonomie a managementu, 2017. Monografie. ISBN 978-80-87839-76-8

VODÁK, Jozef a Alžbeta KUCHARČÍKOVÁ. Efektivní vzdělávání zaměstnanců. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2011. Management (Grada). ISBN 978-80-247-3651-8

ZORMANOVÁ, Lucie. Didaktika dospělých. Praha: Grada, 2017. Pedagogika. ISBN 978-80-271-0051-4

Předběžný termín obhajoby

2021/22 LS – IVP

Vedoucí práce

PhDr. Mgr. Marie Hanušová

Garantující pracoviště

Katedra profesního a personálního rozvoje

Elektronicky schváleno dne 28. 5. 2021

Mgr. Jiří Votava, Ph.D.

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 28. 5. 2021

Ing. Karel Němejc, Ph.D.

Pověřený ředitel

V Praze dne 03. 03. 2022

ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma:

Systémy vzdělávání zaměstnanců ve firmách, návrh konkrétního vzdělávacího projektu

vypracovala samostatně a citovala jsem všechny informační zdroje, které jsem v práci použila a které jsem rovněž uvedla na konci práce v seznamu použitých informačních zdrojů.

Jsem si vědoma, že na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, především ustanovení § 35 odst. 3 tohoto zákona, tj. o užití tohoto díla.

Jsem si vědoma, že odevzdáním bakalářské práce souhlasím s jejím zveřejněním podle zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a to i bez ohledu na výsledek její obhajoby.

Svým podpisem rovněž prohlašuji, že elektronická verze práce je totožná s verzí tištěnou a že s údaji uvedenými v práci bylo nakládáno v souvislosti s GDPR.

V Praze dne .....

.....
(Renata Kadeřávková)

PODĚKOVÁNÍ

Tímto bych chtěla poděkovat vedoucí mé bakalářské práce PhDr. Mgr. Marii Hanušové za odborné vedení, cenné rady a trpělivost. Poděkování rovněž patří zaměstnancům Úřadu práce, bez nichž by nebylo možné sepsat praktickou část této práce.

Abstrakt

Bakalářská práce se zabývala analýzou systémů vzdělávání zaměstnanců v konkrétní firmě. Pro práci byla vybrána „netypická“ společnost, přesněji instituce, a to Úřad práce. Teoretická část přiblížila čtenářům základní pojmy vázané ke vzdělávání, vzdělávání dospělých nebo firemního vzdělávání. Dále byla v teoretické části popsána samotná instituce a její konkrétní systém vzdělávání. Objemnější a stěžejní část bakalářské práce tvoří praktická část. V praktické části byl analyzován systém vzdělávání pracovníků Úřadu práce v oblasti nepojistných sociálních dávek. Hlavním cílem praktické části, ale i celé bakalářské práce, byla tvorba vzdělávacího projektu. Návrh vzdělávacího projektu vznikl na základě kvalitativního výzkumu, ve kterém byl analyzován systém vzdělávání pracovníků jako celek. Na základě výzkumu byla vytipována oblast, na kterou se zaměřil návrh vzdělávacího projektu. Konkrétní projekt vznikl na základě průzkumu mezi pracovníky Úřadu práce v oblasti nepojistných sociálních dávek a byl navržen tak, aby splňoval co nejvíce požadavků vybraných pracovníků zařazených do průzkumného šetření. Navržený projekt ve formě přípravného kurzu si kladl za cíl přípravu pracovníků k úřednické zkoušce, která je nezbytná pro výkon státních úředníků.

Klíčová slova

andragogika, vzdělávání zaměstnanců, státní zaměstnanec, vzdělávací systém, vzdělávací metody

Abstract

The bachelor thesis dealt with the analysis of employee education systems in the specific company. An "atypical" company, more exactly an institution, the Labor Office, was chosen for the work. The theoretical part introduced the readers to basic concepts related to education, adult education or corporate education. The institution itself and its specific education system were also described in the theoretical part. The larger and main part of the bachelor thesis is the practical part. The practical part analyzed the system of education of employees of the Labor Office in the field of non-insurance social benefits. The main purpose of the practical part, as well as the whole bachelor thesis, was the creation of an educational project. The proposal of the training project was created on the basis of qualitative research, in which the system of education of employees as a whole was analyzed. Based on the research, the area on which the proposal of the educational project focused was selected. The specific project was created on the basis of a survey among the employees of the Labor Office in the field of non-insurance social benefits and was designed to meet as many requirements as possible of the selected staff included in the survey. The proposed project in the form of a preparatory course aimed to prepare employees for the clerical examination, which is necessary for the performance of civil servants.

Keywords

andragogy, employee education, state employee, education system, education methods

OBSAH

ÚVOD 10

TEORETICKÁ VÝCHODISKA

1 Cíl a metodika 11

2 Základní pojmy 12

2.1 Vzdělávání 12

2.2 Celoživotní učení/vzdělávání 12

2.2.1 Vzdělávací systém 13

2.3 Andragogika 13

2.3.1 Andragogická didaktika 14

2.4 Vzdělávání zaměstnanců 16

2.4.1 Systém vzdělávání 18

2.4.2 Formy a metody vzdělávání 19

3 Úřad práce 22

3.1 Služební poměr a státní zaměstnanec 23

4 Vzdělávání pracovníků Úřadu práce 24

4.1 Systém vzdělávání 24

4.2 Proces vzdělávání 25

5 Úřednická zkouška 27

PRAKTICKÁ ČÁST

6 Kvalitativní výzkum 28

6.1 Metoda sběru dat 28

6.2 Výběr respondentů 28

6.3 Cíl výzkumu 28

6.4 Rozhovor 28

6.4.1 Rozhovor 1 28

6.4.2 Rozhovor 2 31
6.5 Závěr výzkumu 32
7 Průzkum 34
7.1 Design průzkumného šetření 34
7.2 Cíl průzkumného šetření 34
7.3 Metoda sběru dat 34
7.4 Výběr a charakteristika respondentů 35
7.5 Popis, analýza a interpretace dat 35
7.6 Shrnutí 48
8 Návrh vzdělávacího projektu 50
8.1 Důvody pro tvorbu vzdělávacího projektu 50
8.2 Projekt 51
8.3 Cílová skupina a profil absolventa 51
8.4 Cíl projektu 52
8.5 Realizace projektu 52
8.5.1 Organizační zajištění projektu 53
8.5.2 Místo a termín konání 53
8.5.3 Technické a materiální zajištění 54
8.5.4 Finanční zajištění projektu 54
8.6 Průběh a harmonogram vzdělávací akce 55
8.7 Evaluace vzdělávacího programu 58
ZÁVĚR 59
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ 60
SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ 62
SEZNAM PŘÍLOH 63
PŘÍLOHY

ÚVOD

Pro svou bakalářskou práci jsem si zvolila téma „Systémy vzdělávání zaměstnanců ve firmách, návrh konkrétního vzdělávacího projektu“. Svou práci jsem zaměřila na Úřad práce. Úřad práce není „typická“ firma. Přesnější označení je správní úřad České republiky podřízený Ministerstvu práce a sociálních věcí (O úřadu práce, 2021).

Po setkání s pracovníkem Úřadu práce jsem byla překvapena, jak se tato práce neliší od kterékoliv jiné. Jejich náplň práce se musí opírat o odborné znalosti a tíha práce je opravdu vysoká. Jediný rozdíl je v kolonce zaměstnavatel. Dle státního závěrečného účtu z roku 2020 měl Úřad práce 11 806 zaměstnanců (Státní závěrečný účet ČR za rok 2020, 2021).

Hlavní motivací pro tuto práci byla i covidová situace v České republice. Spousta lidí přišla o svá pracovní místa a s tím i vázaný měsíční příjem do rodinného rozpočtu. V této době se nápor na pracovníky zvýšil. Lidé se právě v této době obrací na zaměstnance Úřadu práce, ať se jedná o pomoc s hledáním nového zaměstnání nebo v oblasti nepojistných sociálních dávek. Také nesmíme zapomenout na časté novelizace zákonů, které musí pracovníci velmi rychle aplikovat do praxe. Klient, který navštíví úřad očekává od pracovníka profesionální přístup s vysokou mírou odborné znalosti. Z těchto důvodu je vzdělávání všech zaměstnanců nedílnou součástí podniku.

Z těchto důvodu jsem se snažila analyzovat vzdělávací systém Úřadu práce. Jaké druhy vzdělávání jsou poskytovány? Jaké mají možnosti?

V teoretické části se budu snažit vysvětlit základní pojmy vázané ke vzdělávání. Bude zde popsána organizační struktura Úřadu práce, služební poměr zaměstnanců i samotný vzdělávací systém. V neposlední řadě bude vysvětlen pojem úřednická zkouška, která je nedílnou součástí k vykonávání práce na úřadě.

Praktická část bude zaměřena na zjištění silných a slabých stránek ve vzdělávání pracovníků. Poslední bod bude věnovaný tvorbě vzdělávacího programu na základě výsledků šetření. Cílem vzdělávacího programu bude zvýšení kvalifikace pracovníků a usnadnění vykonávané práce.

TEORETICKÁ VÝCHODISKA

1 Cíl a metodika

Cílem bakalářské práce je analyzovat dosavadní systém vzdělávání zaměstnanců. Práce bude specificky zaměřena na zaměstnance Úřadu práce. Následně na základě průzkumu bude vytvořen vhodný vzdělávací program.

Na základě kvalitativního dotazování zaměstnanců úřadu práce budou popsány silné a slabé stránky ve stávajícím vzdělávacím systému. Praktická část práce bude zaměřena na zpracování návrhu konkrétního vzdělávacího programu.

2 Základní pojmy

2.1 Vzdělávání

Zdeněk Kolář (2012, s. 179) definuje vzdělávání jako „proces organizovaný a realizovaný ve speciálním vzdělávacím zařízeních i proces individuální aktivity. Jde o získaní poznatků (vědomostí), dovedností, postojů a rozvíjení schopností těchto vědomostí, dovedností a postojů užívat v konání, chování, jednání i v dalším vzdělávání sebe i vzdělávání jiných. Vzdělávání má vždy své cíle, konkrétní obsahy a v životě společnosti a jedince plní řadu funkcí“.

Jan Průcha zavádí termín edukace. Ve své knize ho popisuje jako proces řízeného učení a vyučování, typicky probíhá v prostředí školy nebo v jiném vzdělávacím zařízení (Průcha, Veteška, 2014, s. 301).

Nejčastější chybou je zaměňování termínů vzdělávání a vzdělání. Vzdělávání je děj nebo proces, který může probíhat celý život. Vzdělání je výsledek vzdělávání, přesněji dosažená úroveň vědomostí, dovedností a postojů.

2.2 Celoživotní učení/vzdělávání

Celoživotní učení je nedílnou součástí života každého člověka. Můžeme ho chápat jako proces adaptace na měnící se podmínky ve společnosti. Termín chápeme jako souhrn všech vzdělávacích a rozvojových aktivit po celý život jedince. Celoživotní vzdělávání dělíme na formální, neformální a informální. (Veteška, Tureckiová, 2008, s. 13).

Celoživotní učení můžeme rozdělit do dvou etap. Na počáteční a další vzdělávání. Počáteční vzdělávání probíhá ve školském zařízení od mladého věku. Má všeobecný nebo později i odborný charakter. Další vzdělávání probíhá mimo školská zařízení po dosažení určitého stupně vzdělání, nejčastěji po prvním vstupu na trh práce (Strategie celoživotního učení ČR, 2013, s. 8-9).

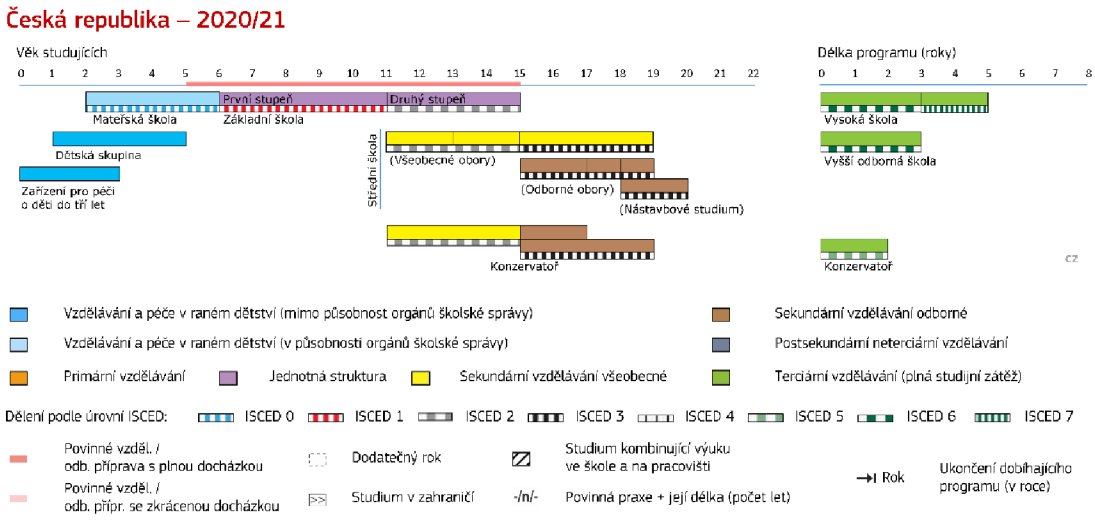
Celoživotní učení probíhá v následujících etapách:

1. předškolní vzdělávání,
2. vzdělávání po dobu povinné školní docházky,
3. všeobecné vzdělávání na gymnáziích,
4. profesní vzdělávání na střední škole,
5. profesní vzdělávání na vysoké škole,
6. vzdělávání dospělých (Zormanová, 2017, s. 22).

2.2.1 Vzdělávací systém

Vzdělávací systém je ovlivněn vzdělávací politikou každé země. Základ tvoří jeho individuální školský systém. Zatímco školský systém je tvořený komplexem škol a školských zařízení, které zajišťují formální vzdělávání, naopak vzdělávací systém zahrnuje jak formální, tak i neformální vzdělávání. Neformální vzdělávání poskytují soukromé vzdělávací instituce nebo je poskytováno přímo v zaměstnání (Strategie celoživotního učení ČR, 2013, s. 8-9).

Obrázek 1: Schéma školského systému



Zdroj: EURYDICE

2.3 Andragogika

Andragogiku řadíme mezi vědeckou disciplínu, která zkoumá veškeré procesy učení a vzdělávání dospělých. Předmětem zkoumání je učící se dospělý jedinec,

organizované sebeřízení a kooperativní učení. Díky řešení reálných problémů lidí přináší praktický přínos.

Andragogiku tvoří:

- sociální andragogika, gerontagogika a resocializační andragogika (sociální oblast),
- zájmové vzdělávání (kulturně – zájmová oblast),
- podnikové vzdělávání (rozvoj a vzdělávání lidských zdrojů a optimalizace řízení) (Průcha, Veteška, 2014, s. 39-40).

2.3.1 Andragogická didaktika

Zormanová (2017, s. 19-20) popisuje andragogickou didaktiku jako didaktiku pro vzdělávání dospělých, které se zabývá učebními procesy dospělých a činnostmi učitele ve výuce dospělých. Jaroslav Mužík vytvořil trojdimenzionální model výuky dospělých, ze které vychází andragogická didaktika s využitím vysokoškolského a profesního vzdělávání dospělých. Tento model výuky uvádí tři základní dimenze modelu výuky dospělých:

1. Kognitivní dimenze – popisuje výuku zaměřenou na osvojování vědomostí, dovedností a návyků. Jsou zde využívány metody ať už tradiční, tak i moderní s multimediálními prostředky. Tento typ metody můžeme nazvat jako smíšené učení například semináře nebo konference.
2. Pragmatická dimenze – vzdělávací proces je zaměřený na získávání nové kvality jednání a chování. Jedná se o nácvik vzorců chování, který souvisí s dosažením požadované úrovně profesních standardů pro úspěšné plnění pracovní role.
3. Kreativní dimenze – chápána jako tvůrčí uplatnění poznání, zkušeností a rozvoji myšlení, kterých dosáhneme vhodným propojením vyučovacích metod a způsobu učení. Projevuje se zde porozumění vědomostí a schopností v praxi.

K didaktice neodmyslitelně patří formy a metody výuky. Bednaříková ve své knize přichází s pojmem organizační forma vzdělávání, která cílí k vnější organizaci

vzdělávacího procesu u dospělých k jednotlivým účastníkům a soustavě vzdělávání (Zormanová, 2017, s. 117).

Bednaříková dělí formy vzdělávání dospělých podle typu vzdělávání:

1. Formy školního vzdělávání dospělých dělí na večerní studium, dálkové studium, distanční studium, kombinované studium a externí studium.
2. Formy vzdělávání seniorů dělí na univerzitu třetího věku a kluby aktivního stáří.
3. Univerzální formy vzdělávání rozděluje na přednášku, seminář, kurz a panelovou diskuzi.
4. Formy profesního vzdělávání dospělých rozděluje na stáž, výměnu zkušeností, školení, konference, workshopy, koučink, distanční vzdělávání nebo sympozium (Zormanová, 2017, s. 119).

Didaktické metody můžeme popsat jako vzdělávací činnosti učitele a lektora. Andragogická didaktika zohledňuje spíše metody z pohledu partnerství a kooperace ve výuce. Tyto metody tvoří základ interakce mezi lektorem a účastníky (Mužík, 2011, s. 13). Metody výuky můžeme tedy definovat jako prostředky pro naplnění výchovně – vzdělávacích cílů. Je to tedy cílený a záměrný postup, podle kterého se uskutečňují vzdělávací procesy a didaktické postupy. Malach přichází s rozdělením metod ve vzdělávání dospělých, které odrážejí trendy vzdělávání dospělých.

Výukové metody ve vzdělávání dospělých podle Malacha:

1. Metody podle osvojené látky dělí na motivační, zprostředkování učiva, prohlubování a opakování, aplikační a hodnocení výsledků.
2. Metody dle logického zřetele dělí na systematické nebo analytické, deduktivní nebo induktivní, srovnávací a vývojové.
3. Metody podle postavení učitele a účastníka rozděluje na heterodidaktickou metodu a autodidaktickou metodu.
4. Metody dle zdroje informace rozděluje na praktické, slovně – praktické a slovní.
5. Metody podle vztahu účastníků k praxi dělí na teoretické, teoreticko – praktické a praktické (Zormanová, 2017, s. 141-142).

2.4 Vzdělávání zaměstnanců

Firemní nebo také podnikové vzdělávání můžeme definovat jako vzdělávání zaměstnanců ve firmě, které zahrnuje zvyšování, získávání, prohlubování a udržování kvalifikace zaměstnanců. V mnoha publikacích můžeme nalézt řadu dalších vymezení. Hana Bartoňková uvádí ve své knize definici, kdy „Firemní vzdělávání je hledání a následné odstraňování rozdílu mezi tím „co je“, a tím „co je žádoucí““ (2010, s. 11).

Firemní vzdělávání tvoří tři oblasti:

1. Oblast vzdělávání – základní a všeobecné znalosti a dovednosti, které získáme ve školském systému.
2. Oblast kvalifikace – obsahuje základní přípravu na povolání, orientaci, doškolování, přeškolování a profesní rehabilitaci.
3. Oblast rozvoje – rozvoj je zaměřen na kariéru zaměstnance než na vykonávanou práci. Utváří se spíše potenciál pracovníka než jeho kvalifikace (Bartoňková, 2010, s. 17).

Podle Vnoučkové (2017, s. 23) přináší vzdělávání a rozvoj zaměstnanců řadu pozitivních efektů. Jako žádoucí výsledek vzdělávání a rozvoje zaměstnanců můžeme zařadit inovace, schopnost konkurence nebo rozvoj celé organizace. Dále sem můžeme zařadit motivaci zaměstnanců, neustálý vývoj nebo nižší fluktuace zaměstnanců. Atraktivita organizace, vyšší výkonnost zaměstnanců, lepší vztahy a komunikace a tím i vyšší produktivita, které se promítnou i do hodnot finančních ukazatelů a hodnoty organizace. Toto jsou všechno pozitivní efekty, které získáme na základě kvalitního rozvoje zaměstnance.

Má-li být firma v dnešní době úspěšná, musí být její zaměstnanci ochotni se učit. Úspěšné podniky zjistily, že nejcennějším zdrojem jsou zdroje lidské. Hodnotu podniku tvoří finanční a intelektuální kapitál. Finanční kapitál tvoří peněžní bankovky nebo cenné papíry. Intelektuální kapitál jsou organizované znalosti používané k tvorbě majetku podniku. Tyto znalosti můžeme považovat za nehmotné zdroje, které společně s peněžními aktivy a hmotným majetkem tvoří celkovou hodnotu podniku. Nehmotné zdroje jsou faktory, které přispívají ke kvalitě interních

procesů a zároveň obsahují hodnotu vztahů uvnitř organizace. Intelektuální kapitál je tvořený kombinací lidského, strukturálního kapitálu a kapitálů vztahů.

Lidský kapitál můžeme definovat jako soubor znalostí, dovedností, zkušenosti a schopnosti lidí, které si zaměstnanci odnášejí, když odcházejí z podniku. Mezi lidský kapitál můžeme zařadit například schopnost kreativity, inovace nebo schopnost učit se. Strukturální kapitál jsou znalosti, které v organizaci zůstávají na konci pracovního dne. Můžeme sem zařadit organizační postupy, systémy nebo databáze. Mezi strukturální kapitál můžeme zařadit například organizační flexibilitu, schopnost využívání informačních a komunikačních technologií nebo schopnost podniku se přizpůsobit a učit. Kapitál vztahů můžeme popsat jako vnitřní a vnější vztahy, kdy s jejich pomocí jsou rozšiřovány záměry, upevňovány vnitřní vazby a hledány možnosti zvýšení efektivity podniku v daném prostředí. Jedná se o vtahy se zákazníky, dodavateli a partnery (Kucharčíková, Vodák, 2011, s. 18, 24).

Jak už bylo řečeno, nejcennějším zdrojem podniku jsou lidé, kteří jsou nositelé lidského kapitálu. Proto je vzdělávání pracovníků nedílnou součástí každého podniku. Pokud hovoříme o systému vzdělávání zaměstnanců, je třeba si ujasnit pojmy lidský kapitál, lidské zdroje a lidský potenciál. V praxi bývají tyto pojmy často zaměňovány.

Lidský kapitál v kontextu s firemním vzděláváním znamená soubor vrozených a získaných znalostí, dovedností, schopností, talentu a invence. Lidské zdroje jsou lidé v pracovním procesu. Rozdíl je v tom, že lidský kapitál vlastní i jedinec, který není pracovně zařazený a nevykonává žádný pracovní proces. Lidský potenciál chápeme jako soubor dispozic a předpokladů jedince orientovaného na výkon činnosti, která umožňuje podniku postupovat dopředu. Je to tedy způsobilost jedince produkovat výrobky nebo služby a u toho přetvářet sebe samého (Kucharčíková, Vodák, 2011, s. 34).

2.4.1 Systém vzdělávání

Před samotným systémem vzdělávání je dobré si uvědomit tři přístupy k realizaci firemního vzdělávání:

- musí se realizovat – jedná se o základní požadavky dané legislativou a potřebnou dovedností, využívané k vykonávání požadované práce,
- mělo by se realizovat – jedná se o dovednosti, které přinášejí podniku užitek,
- podnik je chce realizovat – výsledné přínosy nemusí být okamžitě viditelné, ale jsou důležité v dlouhodobém horizontu.

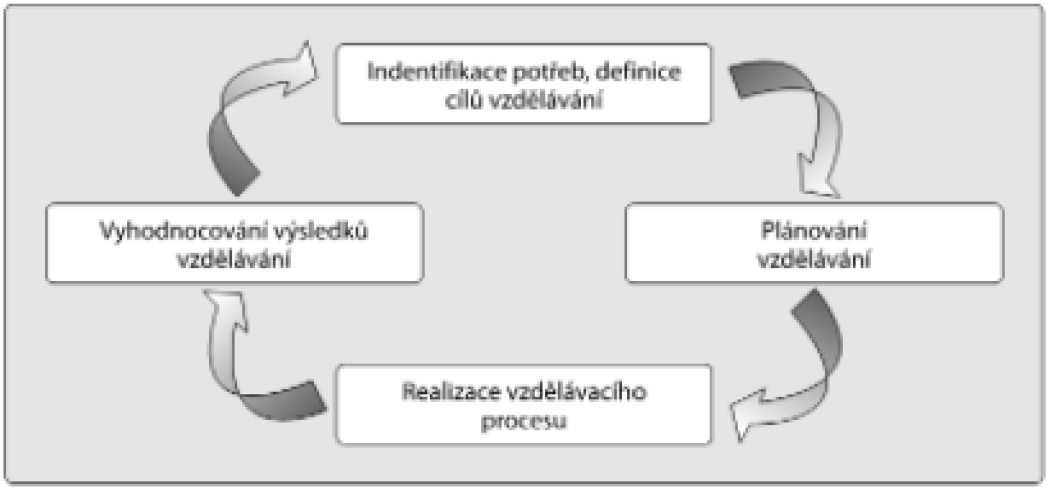
Vzdělávání zaměstnanců se zaměřuje na pracovní schopnosti, včetně formování sociálních vlastností potřebných při vytváření mezilidských vztahů pracovníků. Vzdělávání je součástí personální činnosti, protože podnik tím, že organizuje a podporuje vzdělávání svých zaměstnanců dává najevo, že si jich váží a dává jim tím perspektivu a na své náklady jim zvyšuje kvalifikaci. Rozvojem svých zaměstnanců přispívá ke zkvalitnění a zvyšování efektivity vnitřních procesů. Vzdělávání v podniku tvoří významnou část celoživotního vzdělávání.

Systém podnikového vzdělávání je opakující se cyklus a vychází ze zásad podnikové vzdělávací politiky, sleduje stanovené cíle podniku a opírá se o organizační a institucionální předpoklady vzdělávání. Do celého systému patří orientace na pracovníka, doškolování, přeškolování a rozvoj iniciovaný a financovaný podnikem. Hlavním cílem tohoto vzdělávacího sytému je připravit pracovníky tak, aby se zvýšila jejich schopnost k efektivnímu dosažení požadovaného cíle podniku. Výsledkem vzdělávání pracovníků je zvýšená konkurenceschopnost a prosperita firmy.

Vzdělávání svých pracovníků může podnik realizovat interními odborníky, vlastním vzdělávacím střediskem nebo externími institucemi. Aby byla zajištěna efektivita vzdělávacího systému, je nutné, aby nebyl brán proces vzdělávání jako krátkodobá záležitost. Jedná se o dlouhodobý proces, který je tvořený čtyřmi fázemi. V první fázi je nutné identifikovat potřeby a definovat cíle vzdělávání, poté následuje fáze, kde přichází na řadu jejich plánování. Ve třetí fázi se realizují vzdělávací procesy

a v poslední fázi procesu je hodnocení výsledků vzdělávání (Kucharčíková, Vodák, 2011, s. 79 – 83).

Obrázek 2: Cyklus podnikového vzdělávání



Zdroj: Kucharčíková, Vodák (2011, s. 84)

2.4.2 Formy a metody vzdělávání

Formy a metody vzdělávání jsou nedílnou součástí vzdělávací akce. Jaroslav Mužík (2011, s. 12-13) rozděluje formy do čtyř základních skupin, a to:

1. Přímá forma nebo také prezenční vzdělávání můžeme popsat jako klasický způsob výuky, který je znám ze školního prostředí. Lektor i účastníci jsou společně v jedné učebně. Práce lektora je zaměřena na přímém partnerství ve výuce.
2. Distanční vzdělávání je typické pro svůj průběh výuky, kdy lektor i účastníci jsou odděleni v čase i prostoru. Výuka probíhá prostřednictvím studijních materiálů, krátkodobých seminářů nebo konzultací.
3. Kombinované studium je výuka, kdy část studia probíhá individuálním samostudiem, které je řízeno lektorem.
4. Sebevzdělávání můžeme definovat jako vyučovací proces, kdy lektor a účastník jsou jedna a ta samá osoba.

V současnosti existuje široké množství metod využívaných při vzdělávání pracovníků. Pro vhodný výběr dané metody pro vzdělávací akci je potřeba znát

jednotlivé metody a jejich charakteristické znaky. Existuje mnoho kritérií, které rozdělují metody vzdělávání. Bartoňková (2010, s. 152) uvádí nejčastější klasifikace metod vzdělávání uváděné v literatuře.

Nejčastější uváděné klasifikace metod vzdělávání:

- obecná klasifikace,
- klasifikace používaná ve vzdělávání dospělých,
- klasifikace podle přístupu,
- klasifikace podle vtahu k praxi dospělého účastníka výuky,
- klasifikace podle míry participace účastníka,
- klasifikace podle typu výuky,
- klasifikace podle formy pomoci v procesu učení,
- klasifikace podle intenzity inovace obsahu výuky,
- klasifikace metod firemního vzdělávání podle místa vzdělávání
- klasifikace metod firemního vzdělávání podle činností,
- klasifikace metod firemního vzdělávání dle fází a typů vzdělávacích procesů.

Výběr vhodné metody je ovlivněn různými faktory. Mezi faktory ovlivňující volbu metod vzdělávání patří lidské faktory, časové a materiální faktory, cíle učení, principy učení, předmět a obsah vzdělávání. Metody vzdělávání jsou podstatným nástrojem k zajištění kvality vzdělávacího procesu. Z tohoto důvodu by měly současné vzdělávací metody podporovat tvořivost a flexibilitu, měly by také aplikovat moderní a technické podpůrné prostředky. K zajištění vyšší efektivity vzdělávacího procesu je vhodné využívat kombinaci více metod.

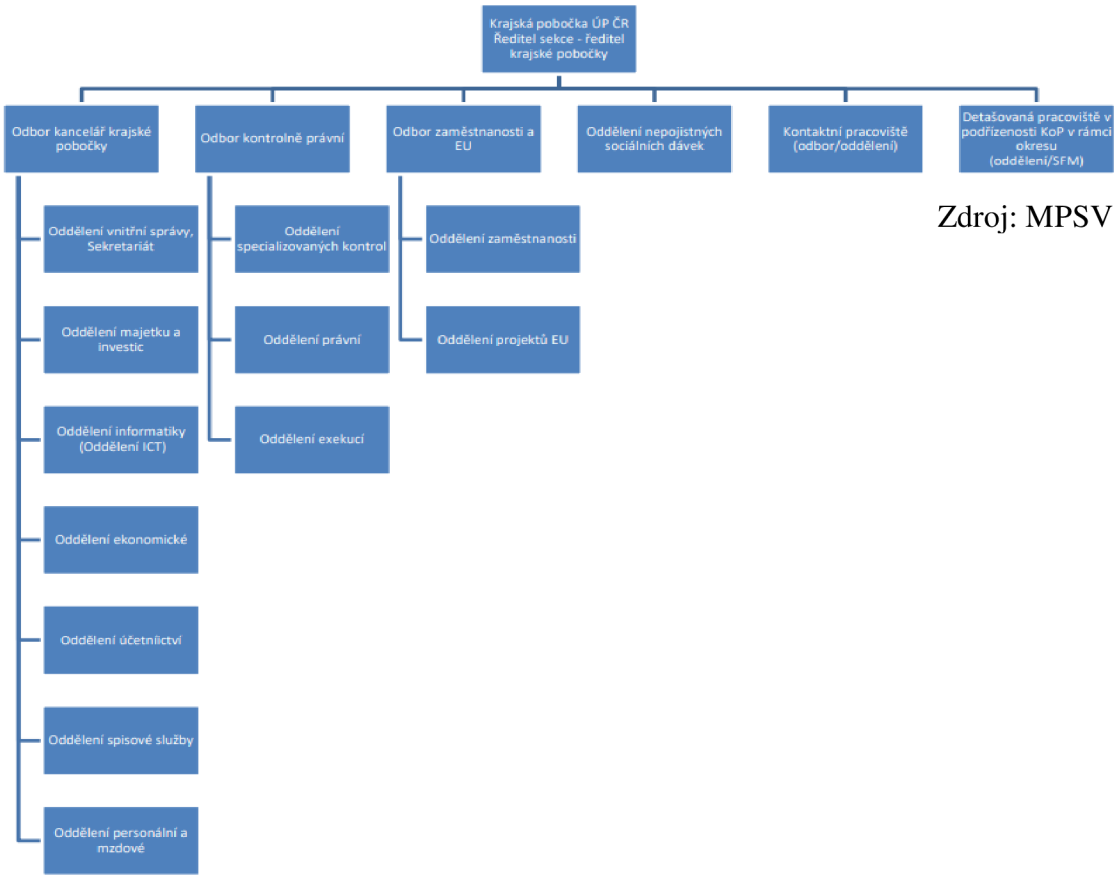
Nejčastěji využívané metody vzdělávání jsou přednášky, semináře a participační metody:

1. Přednáška je slovní prezentace daného tématu. Nejčastěji se využívá při předávání velkého množství informací velkým skupinám účastníků. Nevýhodou je absence vzájemné interakce mezi přednášejícím a účastníkem. Zaměřuje se na zdokonalení vědomostí.
2. Seminář je zaměřen na výměnu informací, názorů a postojů účastníků formou referátů a diskuzí. Podporuje rozvoj myšlenek a výhodou je okamžitá zpětná vazba.
3. Participativní metody jsou modernější a účinnější vzdělávací metody. Tyto metody očekávají vysokou míru aktivity účastníků. Jsou určeny pro menší skupinu osob a zaměřují se na podporu zapamatování učené látky. Mezi participační metody patří bludiště, akvárium, manažerské hry, řešení incidentu, klinika, cvičení vnímavosti a workshop (Vodák a Kuchaříková, 2011, s. 112-115).

3 Úřad práce

Úřad práce České republiky byl zřízen zákonem č. 73/2011 Sb., O Úřadu práce České republiky dne 1. 4. 2011. Jedná se o instituci s celostátní působností, konkrétně o správní úřad, který je podřízený Ministerstvu práce a sociálních věcí. Úřad práce řídí generální ředitel prostřednictvím generálního ředitelství se sídlem v Praze. Pod hlavičkou generálního ředitelství dále funguje čtrnáct krajských poboček v jednotlivých krajích, které řídí jednotlivá kontaktní pracoviště. Nejvýznamnější složkou krajských poboček jsou kontaktní pracoviště, která jsou úzce spojená s občany. Úřad práce plní úkoly v oblastech zaměstnanosti, ochrany zaměstnanců při platební neschopnosti zaměstnavatele, státní sociální podpory, dávek pro osoby se zdravotním postižením, příspěvku na péči, pomoci v hmotné nouzi, inspekce poskytování sociálně – právní ochrany, dávek pěstounské péče. Nově rozhoduje i o náhradním výživném pro nezaopatřené děti (O úřadu práce, 2021).

Obrázek 3: Struktura Krajské pobočky Úřadu práce



Zdroj: MPSV

Podle státního závěrečného účtu z roku 2020 měl Úřad práce 11 806 zaměstnanců. Pracovníci jsou přijímáni do služebního poměru. Služební poměr je právní vztah mezi zaměstnancem a zaměstnavatelem, kdy zaměstnavatel je stát. Právní poměr zaměstnanců ve služebním poměru je upraven zákonem č. 234/2014 Sb., o státní službě (Mužík, 2012, s. 171).

3.1 Služební poměr a státní zaměstnanec

Služební poměr je tedy právní vztah mezi státem a zaměstnancem, kterému stát ukládá zavazující povinnosti a omezení pro náležitý výkon státní správy a zároveň zvyšuje míru odpovědnosti zaměstnance. Tyto zvýšené povinnosti a odpovědnost zaměstnance jsou kompenzovány specifickými právy, která by měla motivovat státní zaměstnance k hodnotnému výkonu státní služby. Služební poměr vzniká na základě rozhodnutí o jmenování zaměstnance do služebního poměru a zařazením na dané služební místo. Z charakteru služebního poměru lze říct, že se jedná o poměr veřejnoprávní (Tykar, 2008, s. 13).

Státní zaměstnanec je osoba, která splňuje určené předpoklady a požadavky a zároveň úspěšně splnila přípravu na službu, byla jmenována do služby na základě zákona a složila služební slib. Státní zaměstnanci nebo také státní úředníci vykonávají službu na služebních úřadech. Státní zaměstnanci mají zaměstnanecký poměr vůči státu (Mužík, 2012, s. 171).

U státních zaměstnanců není vhodné aplikovat právní postavení soukromě právního pracovního poměru, neboť právě tito zaměstnanci vykonávají státní správu nebo jsou přímo pověřeni k úkonu státní vůle. Služební poměr můžeme rozlišit na služební poměr dočasný, služební poměr na dobu neurčitou a služební poměr stálý, známý jako definitiva (Tykar, 2008, s. 14).

4 Vzdělávání pracovníků Úřadu práce

Vzdělávání pracovníků Úřadu práce, kteří patří pod skupinu státních zaměstnanců upravuje služební zákon. Cílí ke zvýšení odbornosti státní správy a rozděluje vzdělávání na vzdělávání vstupní, průběžné vzdělávání, vzdělávání vedoucích pracovníků a jazykové vzdělávání. Cílem vzdělávání státních zaměstnanců je získávání, osvojení a prohlubování kvalifikace státních zaměstnanců (Vzdělávání státních zaměstnanců, 2021).

Jak firmy, tak i stát reaguje na změny s cílem zdokonalit svůj vzdělávací systém. Proto Vláda České republiky dne 7. září 2020 schválila nová rámcová pravidla vzdělávání zaměstnanců ve správních úřadech. Tyto pravidla přesně popisují jednotlivé druhy vzdělávání, vzdělávací proces, zásady vedení spisové dokumentace vzdělávacích akcí a odpovědnost instituce za vzdělávání (Právní úprava, 2021).

4.1 Systém vzdělávání

Druhy vzdělávání zaměstnanců jsou rozděleny do pěti skupin, a to na vstupní vzdělávání úvodní, vstupní vzdělávání následné, průběžné vzdělávání, vzdělávání vedoucích pracovníků a jazykové vzdělávání. Správní úřad je povinen zabezpečit vzdělávání zaměstnanců sám nebo může využít volbu třetí strany.

Vstupní vzdělávání úvodní se zaměřuje na získání informací a znalostí týkající se chodu úřadu, jeho činností a úkolů. Tento druh vzdělávání je pro všechny zaměstnance povinné, zahajuje se po vzniku zaměstnaneckého vztahu a je ukončeno do tří měsíců od vzniku.

Vstupní vzdělávání následné cílí na prohloubení znalosti zaměstnance vztahující se k organizaci a činnosti veřejné správy. Dále se zaměřuje na práva, povinnosti, pravidla etiky zaměstnance, právní předpisy vyplývající z činností státní správy a práva Evropské unie. Vzdělávání následné je pro pracovníky také povinné. Výjimku mají pracovníci, kteří před zahájením pracovního poměru úspěšně absolvovali obecnou část úřednické zkoušky, dále také pracovníci na dobu určitou a pracovníci vykonávající pomocné nebo servisní práce. Tento druh vzdělávání musí

být ukončen do 12 měsíců od vzniku pracovního poměru a ukončuje se písemným testem. Pracovníci, kteří úspěšně absolvují, obdrží osvědčení.

Průběžné vzdělávání navazuje na již absolvované vstupní vzdělávání. Zaměřuje se na prohlubování odborných znalostí, vzdělávání v měkkých dovednostech a dovednostech v informačních a komunikačních technologií, které jsou nezbytné při výkonu povolání. Cílem vzdělávání je odborný a osobní rozvoj pracovníka. Probíhá po celou dobu trvání pracovního poměru.

Vzdělávání vedoucích zaměstnanců se zaměřuje na osvojení základních kompetencí pro výkon vedoucí pozice. Zaměstnanci si osvojí pracovní kompetence, sociální kompetence a rozvoj osobnostních předpokladů.

Jazykové vzdělávání se vztahuje na pozice, u kterých se vyžaduje aktivní znalost cizího jazyka. Hlavním cílem je osvojení a prohlubování jazykových znalostí (Právní úprava, 2021, s. 2 - 5).

4.2 Proces vzdělávání

Vzdělávání zaměstnanců se realizuje postupně, a to ve čtyřech fází:

1. identifikace vzdělávacích potřeb
2. plánování
3. realizace
4. vyhodnocení

Vzdělávací potřeby jsou identifikovány na základě požadavků kladených na zaměstnance, které vychází z náročnosti jeho pracovní činnosti. Dále při posuzování dopadů realizovaných nebo připravovaných změn právních předpisů nebo při hodnocení zaměstnance přímým nadřízeným.

Správní úřad rozlišuje dva druhy realizace vzdělávání. Realizuje vzdělávání přímo instituce nebo třetí strana výhradně pro instituci, jedná se o interní vzdělávání. Správní úřad v tomto případě vede spisovou dokumentaci vzdělávací akce. V opačném případě, kdy zaměstnanec absolvuje vzdělávací akci mimo instituci, přesněji u externího dodavatele, jedná se o externí vzdělávání. U externího vzdělávaní není požadováno vedení spisové dokumentace. Spisová dokumentace

obsahuje základní informace o vzdělávací akci, prezenční listinu účastníků, vyhodnocení akce a seznam vydaných osvědčení.

Vzdělávací akce je chápána jako vzdělávání poskytované různými formami a metodami. Vzdělávací akce má vždy stanovený cíl, cílovou skupinu a doporučený limit účastníků, lektorské a odborné zajištění a určení podmínky, kdy je kurz úspěšně absolvovaný.

Hodnocení akce posuzuje zejména využitelnost poznatků v praxi, použití vzdělávacích metod, dosažení vzdělávacího cíle, dodržení obsahu kurzu, vhodné zařazení didaktických pomůcek, technik a studijních materiálů. V poslední řadě se hodnotí kvalita organizačního a lektorského zabezpečení vzdělávací akce (Právní úprava, 2021, s. 5 - 8).

5 Úřednická zkouška

Úřednickou zkoušku se řadí mezi vstupní vzdělávání následné. Každý státní zaměstnanec je povinen úspěšně vykonat tuto zkoušku, a to do 12 měsíců ode dne, kdy vstoupil do služebního poměru. Zkouška je tvořena částí obecnou a částí zvláštní. Státní zaměstnanci se na tento způsob ověřování znalostí připravují formou samostudia. Soubor otázek a okruhů vydává Ministerstvo vnitra, který na svých internetových stránkách publikuje i studijní materiál (Státní služba, 2014, s. 19).

Obecná část úřednické zkoušky se koná písemně. Obsahuje 300 otázek z okruhů: Organizace a činnosti veřejné správy; Práva, povinnosti a pravidla etiky; Právní předpisy obecně dopadající na činnost státní správy a Právo Evropské unie (Zkušební otázky a odborná literatura, 2021).

Zvláštní část úřednické zkoušky probíhá ústně, a to z předem stanovených okruhů dle oboru státní služby. Cílem zvláštní části je ověření potřebných vědomostí a schopností, zda je zaměstnanec dostatečně odborně připraven pro další výkon služby.

Úřednická zkouška se skládá nejprve z obecné části. Účastník zkoušky musí správně zodpovědět 23 otázek z 30 v písemném testu. Po úspěšném absolvování obecné části následuje část zvláštní. Zvláštní část úřednické zkoušky probíhá ústně před zkušební komisí. Zkušební komise se zřizuje dle oboru služby a je složena třemi členy (Státní služba, 2014, s. 19-20).

PRAKTICKÁ ČÁST

6 Kvalitativní výzkum

6.1 Metoda sběru dat

Součástí praktické části bakalářské práce je kvalitativní výzkum, kdy nástrojem pro sběr dat byl zvolen polostrukturovaný rozhovor a pozorování respondentů. Pro rozhovor byly předem připravené otázky. V průběhu rozhovorů byly přidány doplňující otázky, kterými jsem reagovala na podněty respondentů. Otázky byly připraveny na základě studia dokumentu Rámcová pravidla zaměstnanců ve správních úřadech.

6.2 Výběr respondentů

Pro kvalitativní výzkum byli vybráni dva respondenti. Oba respondenti působí na Úřadu práce v oblasti nepojistných sociálních dávek a žádají zůstat v anonymitě. Druhý respondent byl vybrán na základě prvního rozhovoru a cílové skupiny budoucího návrhu vzdělávacího projektu.

6.3 Cíl výzkumu

Cílem výzkumu je hlubší vhled do vzdělávání pracovníků Úřadu práce a osobnostní hodnocení systému vzdělávání pracovníky. Tento dílčí cíl vede k hlavnímu cíli této praktické části bakalářské práce, kde je analyzován systém vzdělávání pracovníků Úřadu práce. Jsou zde popsány silné a slabé stránky organizace. Následně je vytvořen vhodný vzdělávací projekt.

6.4 Rozhovor

6.4.1 Rozhovor 1

Jak dlouho působíte na Úřadu práce v oblasti nepojistné sociální dávky?

Odpověď: „Na Úřadu práce působím šestým rokem. Předtím jsem působila v soukromém sektoru asi 5 let.“

Jak byste popsala vzdělávání pracovníků Úřadu práce?

Odpověď: „Pokud je mi známo, tak vzdělávání zabezpečuje vzdělávací středisko ve spolupráci s personálním oddělením. Na interním portálu je vyvěšena nabídka různých kurzů. Dále je nám zasílána nabídka i od nadřízeného. Já jakožto referent se setkávám se vzděláváním převážně z důvodu změny zákona. Dříve fungoval systémem, kdy jeden či dva pracovníci za oddělení nebo vedoucí oddělení se účastnili školení na Krajské pobočce nebo na Generálním ředitelství. Dnes nebo spíše z důvodu protikoronavirovým opatřením jsou školení vysílány prostřednictvím Microsoft Teams. Školení se může účastnit více lidí. Během vysílání je i čas na dotazy. Následně jsou prezentace vyvěšeny na sdíleném portálu. Dále máme možnost nejrůznější kurzů od Microsoft balíčků po Správní řád, Etiku komunikace nebo kurz Syndrom vyhoření. Myslím, že si vybere každý. Můžeme si také najít kurz mimo nabízenou nabídku, ale takový kurz musí souviset s výkonem činnosti a musí být schválen organizací."

Jste schopna zhodnotit tento systém, uvést klady a zápory?

Odpověď: „Osobně si myslím, že odborná školení se hodně zlepšila. Klady vidím ve formě školení. Mezi zápory bych zařadila termín a čas konání. Stává se, že vysílání probíhá v úřední hodiny, kdy musíme odbavovat klienty. Co se týká ostatních kurzů, tak ty osobně moc nevyužívám. Chybí osobní i pracovní motivace. Loni jsem absolvovala kurz Microsoft Excel. Školení probíhalo formou prezentace. Kurz byl zakončený testem s výběrem možností. Dovednosti nemám žádné. Pro mě zcela zbytečné."

Je vzdělávání na pracovišti dobrovolné nebo povinné? Kolikrát ročně se účastníte vzdělávací akce (školení, kurz, přednáška)?

Odpověď: „Jsou školení, která jsou povinná. To jsou školení na základě novelizace. Poté je tu vstupní školení pro nové zaměstnance. Nyní funguje formou prezentace. Co se týče nepovinných kurzů, tak to jsou všechny kurzy nabízené interním portálem. Mezi velmi oblíbený kurz patří Syndrom vyhoření. Ten probíhá v Písku a nabídku zasílá personální oddělení. Bohužel má omezenou kapacitu. Dvakrát jsem se zkoušela přihlásit, ale ani jednou jsem nedostala informaci o konání. Za minulý rok jsem absolvovala čtyři školení. Tři školení byly zaměřené na změnu zákona

a poslední školení bylo zaměřeno na komunikaci s klientem. Všechna školení byla povinná. Každý rok zasílá vedoucí oddělení nabídku kurzů, kde si pracovník vybírá dva kurzy, které by měl do konce roku absolvovat. Nikdo už však nekontroluje plnění, většinou nepřijdou ani další pokyny nebo informace o konání akce."

Jak hodnotíte nabídku vzdělávacích akcí?

Odpověď: „Nabídka je velmi bohatá. Myslím, že si vybere každý. Nabídka se zaměřuje jak na pracovní, tak na osobní růst. Chybí ovšem motivace. Velkou chybu vidím u kurzu pro získání dovedností. Zde bych očekávala praktickou ukázku i případnou pomoc v nesnázích. Prezentace moc nepomůže."

Jakou podobu mají vzdělávací akce, které jste absolvovala?

Odpověď: „Prošla jsem školením, které probíhalo fyzicky mimo kancelář. Nyní tedy probíhá on-line. Dále on-line kurzy zaměřené na danou problematiku, spíše pracovního charakteru. Tyto kurzy jsou povinné úspěšně absolvovat. Kurz je vždy zakončen testem, po úspěšném absolvování automaticky vygeneruje certifikát, který se předává na personální oddělení."

Máte možnost jazykového vzdělávání?

Odpověď: „Osobně jsem se s tím nesetkala. Ale na vyšších pozicích možná tato možnost je."

Můžete mi popsat přípravu na úřednickou zkoušku? Jakou roli zastává u přípravy Úřad práce? Dle materiálů je tato zkouška pro úředníky povinná.

Odpověď: „Ano, tato zkouška je povinná. Myslím, že na přípravu máme jeden nebo dva dny placeného volna. Příprava probíhá pouze samostudiem. Od personálního oddělení získáte 300 otázek pro obecnou část a okruhy pro zvláštní část. Zkoušku bych klidně přirovnala k maturitní zkoušce. Osobně jsem měla velký problém u zvláštní části se samostudiem. Nepojistné sociální dávky jsou složené z dávek hmotné nouze, příspěvku na péči, státní sociální podpory a dávek pro osoby se zdravotním postižením. Jako referent vyřizujete pouze jednu agendu, respektive jednu dávku. Zbylé agendy byl pro mě celkem oříšek. Několikrát jsem se musela doptávat příslušných referentů dané agendy. Ale není to nic hrozného. Máme tři pokusy."

6.4.2 Rozhovor 2

Jak dlouho působíte na Úřadu práce v oblasti nepojistné sociální dávky?

Odpověď: „Na Úřadu práce pracuji 4 roky."

Jak byste popsala vzdělávání pracovníků Úřadu práce?

Odpověď: „Jako referent se vzdělávám převážně z důvodu novelizace zákona. Nyní probíhají přímo na pracovišti formou on-line schůzky před MS Teams. Dříve fungovalo spíše fyzicky mimo pracoviště nebo prostřednictvím aplikace Skype. Dále tu máme dobrovolné on-line kurzy. Pak tu máme povinné školení pro nové zaměstnance, které je formou prezentace. Prezentace je hezky vytvořená, můžete v ní najít i organizační strukturu a základní informace o všech agendách úseku nepojistných sociálních dávek. Poté vás školí kolega, kterého zvolí nadřízený."

Jste schopna zhodnotit tento systém, uvést klady a zápory?

Odpověď: „Myslím si, že je velmi kvalitní. Klady vidím v on-line kurzech. Poslední dobou nikdo nechce cestovat mimo pracoviště z důvodu školení. Mezi zápory bych zařadila organizaci. Školení bývají v úředních hodinách nebo informace přijdou 3 měsíce před začátkem. Málokdy přijde upomínka ke kurzům."

Jak hodnotíte nabídku vzdělávacích akcí?

Odpověď: „Je velmi bohatá. Pokud tam něco nenajdete a souvisí to s výkonem povolání, tak se dá domluvit s personálním oddělením. Dále nám zasílá nabídku i vedoucí oddělení, která jí nejdříve probere a zašle ty, které považuje za nejlepší nebo nejužitečnější."

Kolikrát ročně se účastníte vzdělávací akce (školení, kurz, přednáška)?

Odpověď: „Hodně to záleží na faktoru frekvence novelizace. Loni byly myslím 3 schůzky z důvodu změny zákona, pak jsem absolvovala on-line kurz komunikace. Loni v září jsem si zažádala pouze o kurzy na Microsoft Excel a Word. Z důvodu pracovního vytížení není moc prostor na další dobrovolné vzdělávání, a proto jsem absolvovala jenom část kurzu Microsoft Word."

Absolvovala jste úřednickou zkoušku?

Odpověď: „Ano, v Příbrami."

Dokážete určit úspěšnost 1. pokusu úřednické zkoušky na vašem pracovišti?

Odpověď: „To bohužel nedokážu. Osobně jsem vykonávala pouze zvláštní část a ten den to zvládli všichni. Ale vím o spoustě kolegů, co šli na 2. pokus. Jedna kolegyně na pracovišti říkala, že jich to neudělalo spousta. Šla tedy na druhý pokus, hodně podcenila přípravu. Myslela si, že vše najde v zákoně u přípravy na ústní zkoušku. Je to hodně stresová zkouška. Moc nevíte, co od toho očekávat. Na druhý pokus šla už lépe připravená a zvládla to."

Můžete mi popsat přípravu na úřednickou zkoušku? Jakou roli zastává u přípravy Úřad práce?

Odpověď: „Úřad poskytne pouze materiály. Další příprava je jen na vás. Osobně jsem se učila z materiálu, který mi poskytla kolegyně. Některé otázky jsem potřebovala i dovysvětlit. K učení jsem si myslím vzala 2 nebo 3 dny volna."

6.5 Závěr výzkumu

Na základě rozhovorů s pracovníky Úřadu práce hodnotím vzdělávání pracovníků úřadu práce kvalitně. Mají opravdu pestrou nabídku pro zvyšování svých znalostí a dovedností v různých oblastech. Velmi kladně hodnotím přechod do on-line prostředí. Instituci odpadají cestovní náklady a navyšují tím i kapacity pro účastníky vzdělávací akce.

Mezi silné stránky mohu zařadit odborně-profesní zaměření vzdělávacích akcí. U těchto kurzů je vyžadována povinná účast. Tím dochází ke zvyšování odborné kvalifikace příslušného referenta. Kladně hodnotím i možnost vzdělávání mimo organizaci, kdy vzdělávací akci si vyhledá sám pracovník.

Mezi slabé stránky bych zařadila organizační zajištění některých vzdělávacích akcí. Dále bych zapracovala u některých kurzů na formě a metodě výuky. U kurzů, které cílí na dovednosti účastníků, bych spíše volila metody dovednostně praktické. Za slabou stránku považuji i přípravu pracovníků na úřednickou zkoušku nebo motivaci ke vzdělávání pracovníka. Na pracovnici u prvního rozhovoru bylo znát, že zatím nemá důvod se dobrovolně a osobnostně vzdělávat. Potřebu vidí pouze u zvyšování svých odborných znalostí.

Úřednická zkouška je nedílnou součástí a podmínkou pro další výkon činnosti na pozici referenta Úřadu práce. Právě proto by neměla být podceněna příprava pracovníka na tuto zkoušku. Pokud instituce nebo spíše budoucí účastníci zkoušky podcení přípravu na tuto zkoušku, může dojít k riziku absence pracovních sil. Nedostatečný počet pracovníků může mít za následek omezení nabídky služeb. Proto by měl být kladen vyšší důraz na přípravu k úspěšnému zvládnutí úřednické zkoušky. Další část praktické části bude zaměřena právě na tuto přípravu.

7 Průzkum

Tato část bakalářské práce bude věnována průzkumnému šetření. Na rozdíl od výzkumu si průzkum neklade vědecký cíl ve formě hypotézy (Definice a význam průzkumu, 2022).

7.1 Design průzkumného šetření

Průzkum můžeme definovat jako systematickou činnost, při které získáváme informace od určitých subjektů (Definice a význam průzkumu, 2022). Pro průzkumné šetření oslovuji pracovníky Úřadu práce z oblasti nepojistných sociálních dávek. Průzkum je zaměřený na návrh určité vzdělávací akce, přesněji na průběh, obsah a formu vzdělávací akce. Nástrojem pro sběr dat bude elektronický dotazník, který bude distribuován prostřednictvím webové stránky www.survio.com. Tato stránka umožnuje snadnou tvorbu on-line dotazníků. Služby jsou poskytovány zcela zdarma. Dotazník byl distribuován 10 dní. Pro průzkumné šetření bylo odesláno 30 dotazníků s žádostí o vyplnění. Vyplněných odpovědí se získalo 30, z čehož vyplývá 100% návratnost dotazníků. Při analýze výsledků jsem byla nucena jeden dotazník vyřadit z důvodu nevyhovující volné odpovědi, která nesouvisela s otázkou.

7.2 Cíl průzkumného šetření

Cílem průzkumné šetření je určení vhodné formy vzdělávací akce. Jsou zkoumány otázky, zda respondenti preferují spíše vzdělávání formou prezenční výuky nebo zda dávají přednost distanční formě studia. Kolik dní jsou ochotni studiu věnovat. Preferují pracovnice kurz zaměřený na přípravu pro úřednickou zkoušku povinně nebo se přiklánějí spíše k dobrovolné účasti. Závěr dotazování bude zaměřen na obsah vzdělávací akce.

7.3 Metoda sběru dat

Nástrojem pro sběr dat byl zvolen dotazník. Jan Průcha (2014, s. 114) ve své knize popisuje dotazník jako výzkumný nástroj, jehož cílem je získávání dat v písemné podobě. Obvykle se používá pro velký počet respondentů. Dotazník nejčastěji

využíváme pro zjišťování názorů a postojů různých skupin. Obliba tohoto nástroje spočívá v relativně snadném sběru dat a nižší časové náročnosti.

Dotazník se skládal ze 14 otázek, z nichž 13 bylo uzavřených a 1 otevřená. 2 otázky ze 13 uzavřených si mohl respondent vybrat více možností. Otázky byly zvoleny na základě výsledků kvalitativního výzkumu.

Před publikováním dotazníků byla provedena pilotáž. Dotazník byl předložen dobrovolníkovi s prosbou o zpětnou vazbu. Cílem pilotáže bylo dohledání nedostatků, chyb či špatné formulace otázek nebo odpovědí. Na základě pilotáže byla přidána možnost odpovědi „jiná…“ u otázky č. 8., změněn název dotazníku z „Bakalářka“ na „Bakalářská práce“ a přidán popisek sloužící jako úvod dotazníku.

7.4 Výběr a charakteristika respondentů

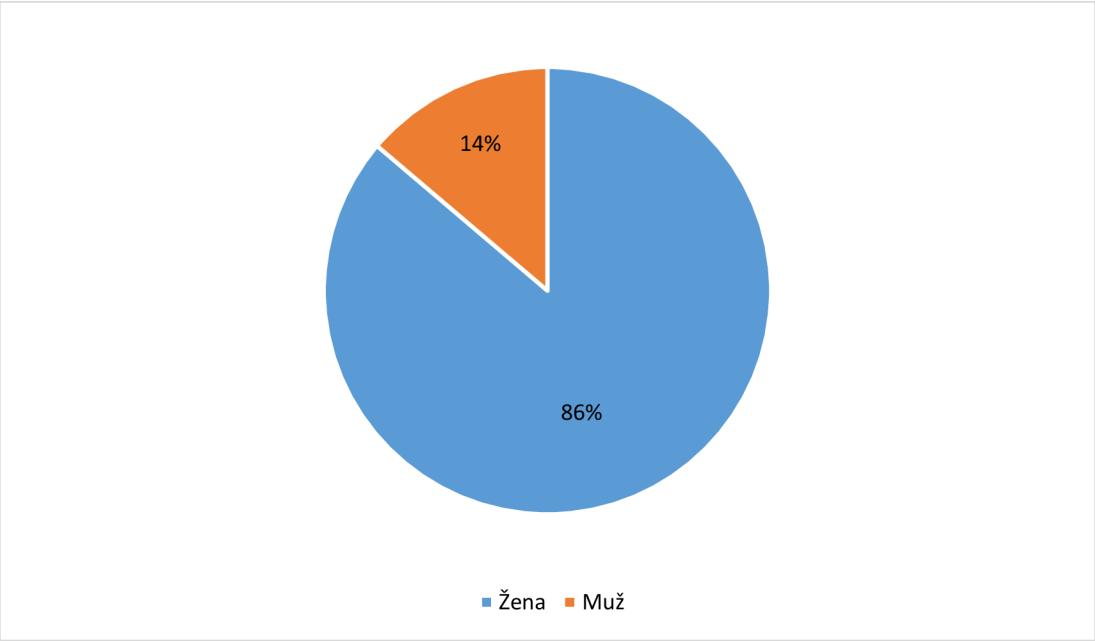
Výběr respondentů byl omezen na pracovníky nepojistných sociálních dávek kontaktního pracoviště Úřadu práce v Praze. Tento výběr byl záměrný na základě rozhovorů a tvorbě návrhu vzdělávacího programu. U vzdělávacího projektu bude zvolena cílová skupina právě pro pracovníky nepojistných sociálních dávek. Celkový počet respondentů byl 30. Distribuce dat probíhala pouze elektronicky, a to odesláním webového odkazu prostřednictvím e-mailu před pracovníka Úřadu práce z rozhovoru z kvalitativního výzkumu.

7.5 Popis, analýza a interpretace dat

Otázka č. 1: Jste?

První otázka měla za cíl zjistit zastoupení žen a mužů v šetření. Z výsledků dotazníků vyplývá, že největší zastoupení v úseku nepojistných sociálních dávek v Praze tvoří ženy. Do průzkumu bylo zařazeno 25 žen a 4 muži. Výsledek byl očekáváný na základě studie kontaktního adresáře zaměstnanců na webových stránkách Úřadu práce. I přesto, že do průzkumu nebyly zařazeni všichni pracovníci nepojistných sociálních dávek, tak lze říct, že na pozici specialisty dávek v úseku nepojistné sociální dávky pracují spíše ženy.

Graf 1: Pohlaví respondentů

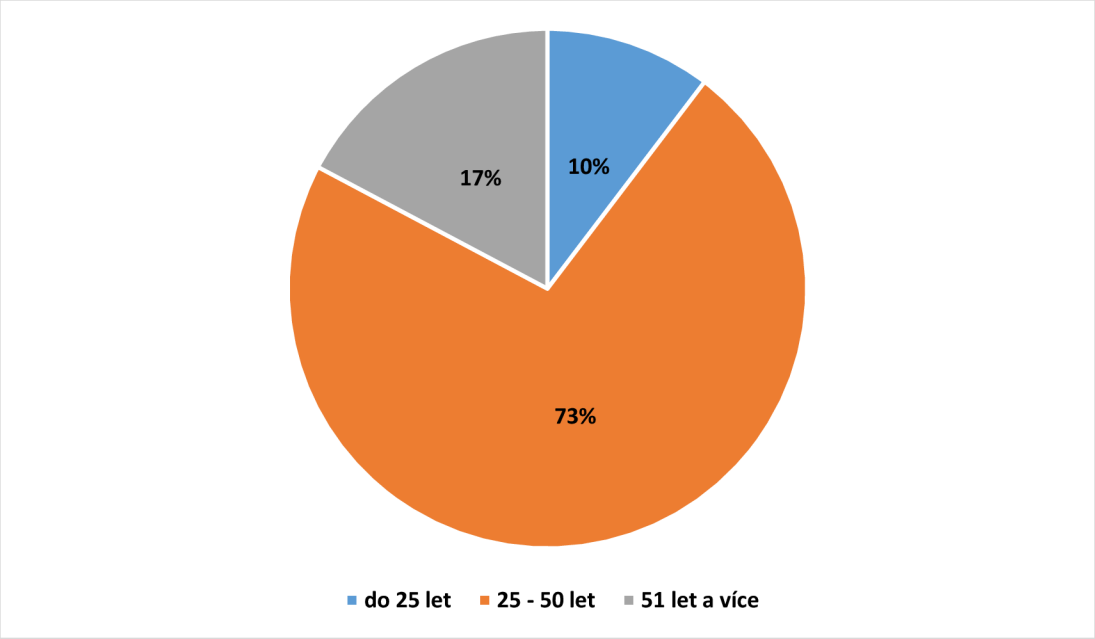


Zdroj: Vlastní

Otázka č.2: Do jaké věkové kategorie spadáte?

Druhá otázka si kladla za cíl zjistit zastoupení předem určené věkové kategorie. Kategorie byla vytvořena pro lidi do 25 let, lidé 26–50 let a lidé 51 let a více. Z výsledků vyplývá, že největší zastoupení tvoří respondenti kategorie 26–50 let, následuje kategorie 51 let a více. Kategorii do 25 let tvoří pouze 3 respondenti. Na základě výsledků průzkumného šetření můžeme hovořit o tom, že zde pracují zaměstnanci, kteří už mají jistou pracovní zkušenost nebo jsou to vysokoškolští absolventi, u kterých se očekává, že mají pracovní zkušenost ve formou brigád.

Graf 2:Věk respondentů

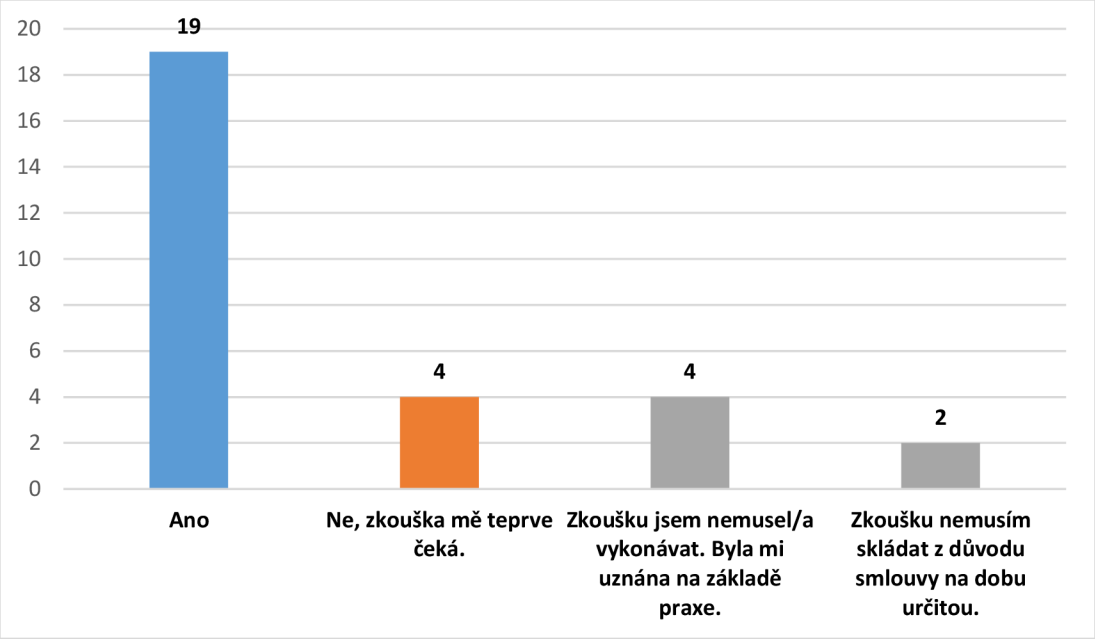


Zdroj: Vlastní

Otázka č. 3: Absolvoval/a jste úřednickou zkoušku?

Tato otázka byla do průzkumného šetření zařazena z důvodu zjištění, jaký je podíl respondentů, kteří vykonávali a nevykonávali úřednickou zkoušku. V případě nevykonávání úřednické zkoušky si mohl respondent vybrat ze 3 možností, a to: „Zkoušku jsem nemusel/a vykonávat, byla mi uznána na základě praxe“, „Ne, zkouška mě teprve čeká.“ a „Zkoušku nemusím skládat z důvodu smlouvy na dobu určitou.“. Na základě výsledků bylo zjištěno, že nejvíce respondentů úřednickou zkoušku již vykonali. Tuto možnost odpovědělo 19 respondentů. 4 respondenti zvolili možnost, kdy úřednickou zkoušku nevykonali z důvodu uznání zkoušky na základě praxe. Stejný počet respondentů odpověděl, že je úřednická zkouška teprve čeká. K možnosti odpovědi, kdy úřednická zkouška není povinna absolvovat z důvodu pracovní smlouvy na dobu určitou, se zvolili pouze 2 respondenti. Na základě odpovědí můžeme říct, že zbylé otázky dotazníku zaměřené na úřednickou zkoušku jsou zodpovězeny na základě osobní zkušenosti respondentů s přípravou na tuto zkoušku.

Graf 3: Podíl účasti u úřednické zkoušky

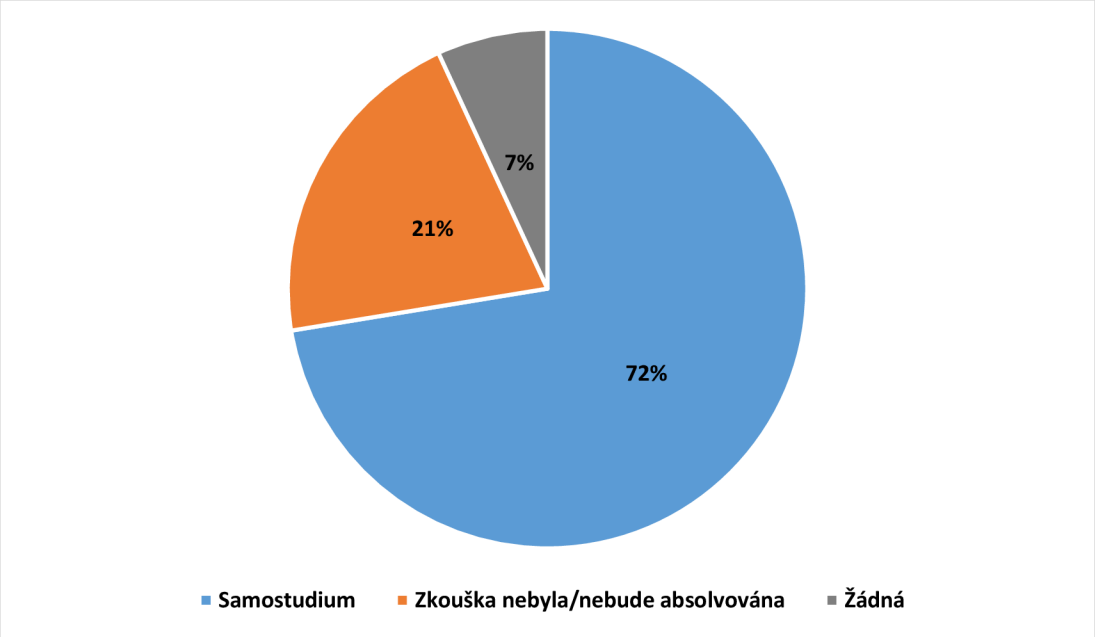


Zdroj: Vlastní

Otázka č. 4: Jakým způsobem bude (případně byla) řešena příprava na tuto zkoušku?

Otázka číslo čtyři cílila na průzkum způsobu přípravy účastníků na zkoušku. U otázky byla zvolena možnost volné odpovědi. Volná vyjádření umožnuje osobnější vyjádření a respondenti nejsou omezeni ve volbě odpovědi. U otázky byla přidána nápověda, která slouží pro respondenty, kteří nejsou schopni volného vyjádření nebo vůbec neabsolvovali a ani nebudou absolvovat úřednickou zkoušku. Výsledky dopadly dle očekávání. 21 respondentů odpovědělo způsobem samostudia. Respondenti odpovídali typem „samostudium, sám učil, řešil sám“. Možnost „samostudium“ byla uvedená i v nápovědě otázky, proto se dalo očekávat, že tato odpověď bude nejvyužívanější. Následovaly 4 odpovědi typu „nepovinnost zkoušky“ a 2 respondenti zvolili odpověď „zkoušku jsem nemusela vykonávat“. Tyto odpovědi mají stejný důsledek. Z toho vyplývá, že přípravu neřešilo 6 respondentů, což odpovídá i výsledkům otázky č. 3. Poslední 2 odpovědi zařazeny do průzkumného šetření zněly „žádná“. Zde je otázka, jestli respondent se s přípravou nezatěžoval z důvodu svých nabytých znalostí nebo zda zkoušku vůbec nevykonával. Proto jsou tyto odpovědi při analýze dat dány do zvláštní kategorie.

Graf 4: Způsob přípravy

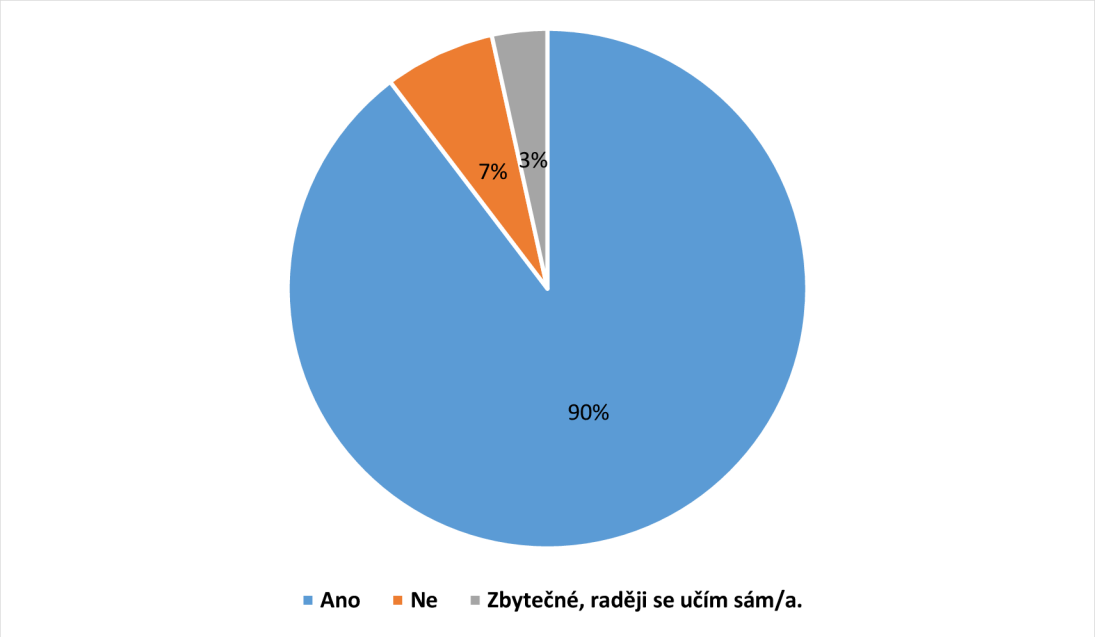


Zdroj: Vlastní

Otázka č. 5: Jste v situaci, kdy Vás čeká úřednická zkouška. Využil/a byste možnost přípravy formou přípravného kurzu?

Pátá otázka dotazníku byla stěžejní pro tvorbu vzdělávacího projektu v závěru praktické části bakalářské práce. Otázka si kladla za cíl zjistit, kolik respondentů považuje za přínosné se připravovat na úřednickou zkoušku formou přípravného kurzu. 26 respondentů považuje přípravu na zkoušku formou kurzu za přínosné. Dále bylo zjištěno, že 3 respondenti by tuto formu spíše nevyužili. 2 respondenti zvolili možnost „ne“ a 1 respondent zvolil možnost „Zbytečné, učím se raději sám/a“. Na základě výsledků by se dala očekávat 88% účast pracovníků na zkoumaném kontaktním pracovišti.

Graf 5: Využití přípravného kurzu zaměřeného na úřednickou zkoušku

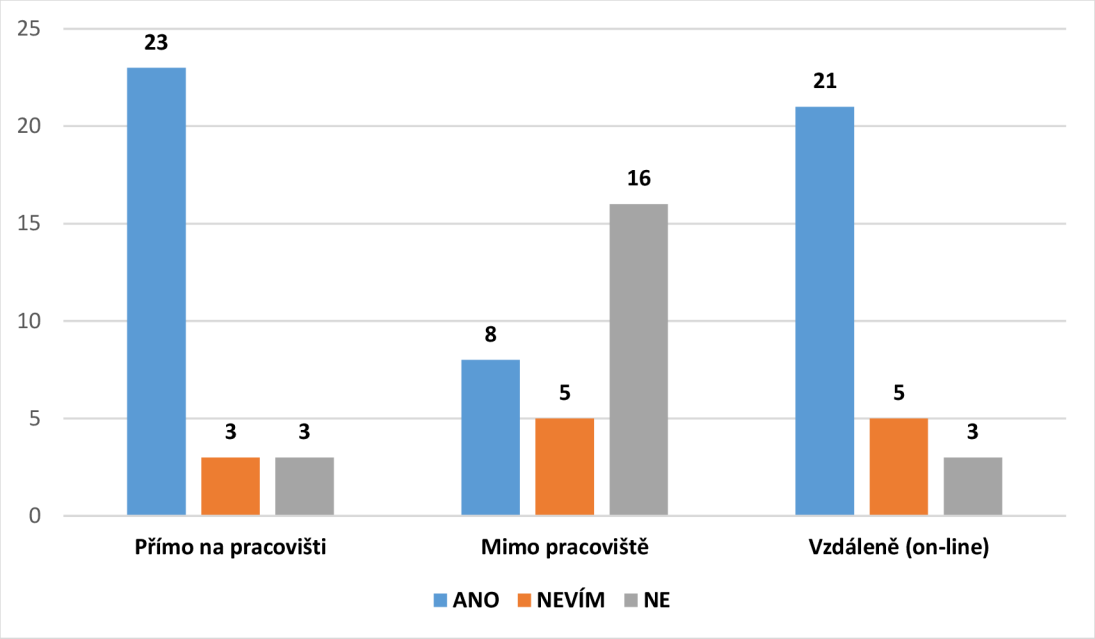


Zdroj: Vlastní

Otázka č. 6: Jak moc Vám vyhovují způsoby konání vzdělávací akce?

Šestá otázka cílila na způsob konání vzdělávací akce. Otázka měla za následek zjistit, jaká forma způsobu konání akce respondentům nejvíce vyhovuje a zdali jim nějaká forma vadí. Odpověď byla ve formě hodnocení tří zvolených způsobů konání vzdělávací akce, a to přímo na pracovišti, mimo pracoviště a vzdáleně (on-line). Hodnocení probíhalo formou, kdy respondent volil z již zmíněných způsobů konání vzdělávací akce ano, nevím nebo ne. Z výsledků je patrné, že respondenti dávají přednost vzdělávání na pracovišti nebo vzdálenou formou (on-line). Neoblíbená forma vzdělávání u respondentů je mimo pracoviště. Vzdělávání přímo na pracovišti vyhovuje 23 respondentům z 29. Vzdělávání mimo pracoviště nevyhovuje 16-ti respondentům z 29. Forma on-line vzdělávání vyhovuje 21 respondentům z 29.

Graf 6: Způsob konání vzdělávací akce z pohledu místa konání

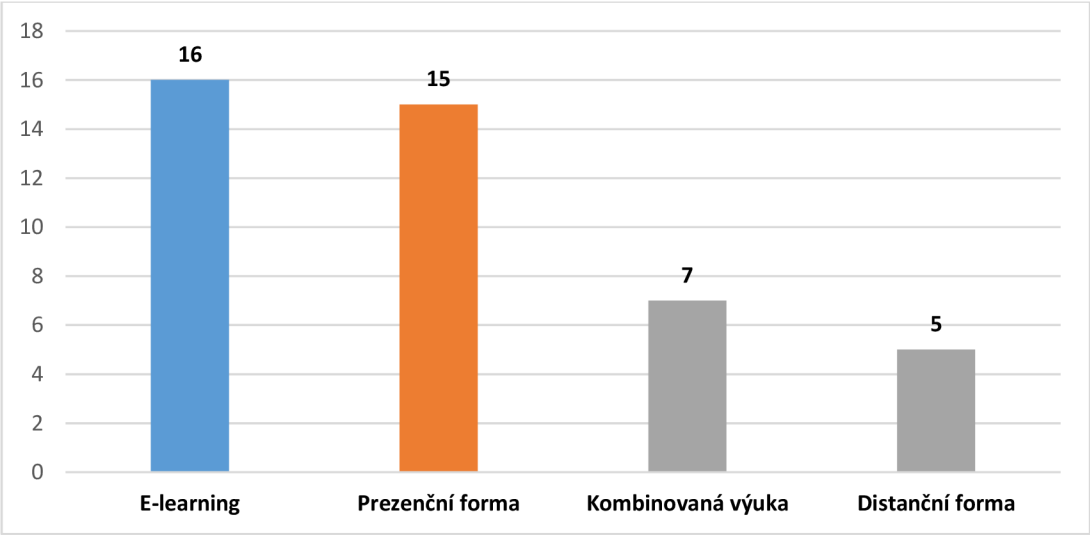


Zdroj: Vlastní

Otázka č. 7: Jakou formu vzdělávání preferujete?

Tato otázka navazuje na předchozí otázku. Pro otázku byly vybrány čtyři formy vzdělávání a to e-learning, prezenční forma studia, kombinovaná výuka a distanční forma vzdělávání. Respondenti si mohli zvolit i více než jednu variantu, čehož bylo i využito. Respondenti nejvíce preferují formu vzdělávání e-learningem nebo prezenční formu výuky.

Graf 7: Preferovaná forma vzdělávání z pohledu organizačního zajištění

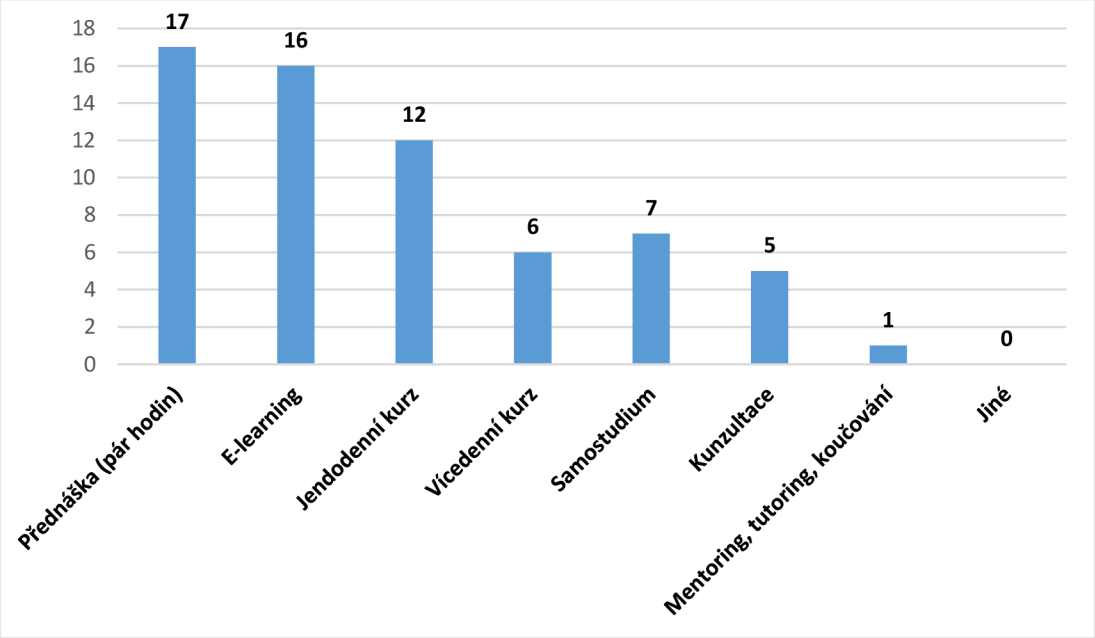


Zdroj: Vlastní

Otázka č. 8: Jakou podobu vzdělávací akce upřednostňujete?

Osmá otázka navazuje na dvě předcházející otázky. Tyto otázky cílí na výběr vhodné formy vzdělávání pro budoucí návrh vzdělávacího projektu. Zde si respondent může vybrat mezi formami, které jsou rozděleny podle délky trvání vzdělávacího procesu, jsou zde uvedeny i podoby vzdělávacího procesu na základě metody vzdělávání jako je například přednáška. Cílem otázky v průzkumném šetření je zjištění, které vzdělávací akce respondenti upřednostňují na základě délky trvání a stylu předávání znalostí u vzdělávacího procesu. Respondent si mohl vybrat z více možností nabídky: přednáška (pár hodin), e-learning, jednodenní kurz, vícedenní kurz, samostudium, konzultace, mentoring, tutoring nebo koučování. Na základě pilotáže byla přidána i možnost volné odpovědi, kterou nakonec žádný respondent nevyužil. Respondenti dávají přednost podobě vzdělávací akce ve formě přednášky, která trvá pár hodin nebo podoby vzdělávací akce ve formě e-learningu. Následovala podoba kurzu ve stylu jednodenního kurzu, která byla vybrána 12 respondenty. Vícedenní kurz, samostudium a konzultace vycházejí u respondentů v průměru nastejno. Tuto možnost využilo v průměru 6 respondentů.

Graf 8: Preferovaná podoba vzdělávací akce

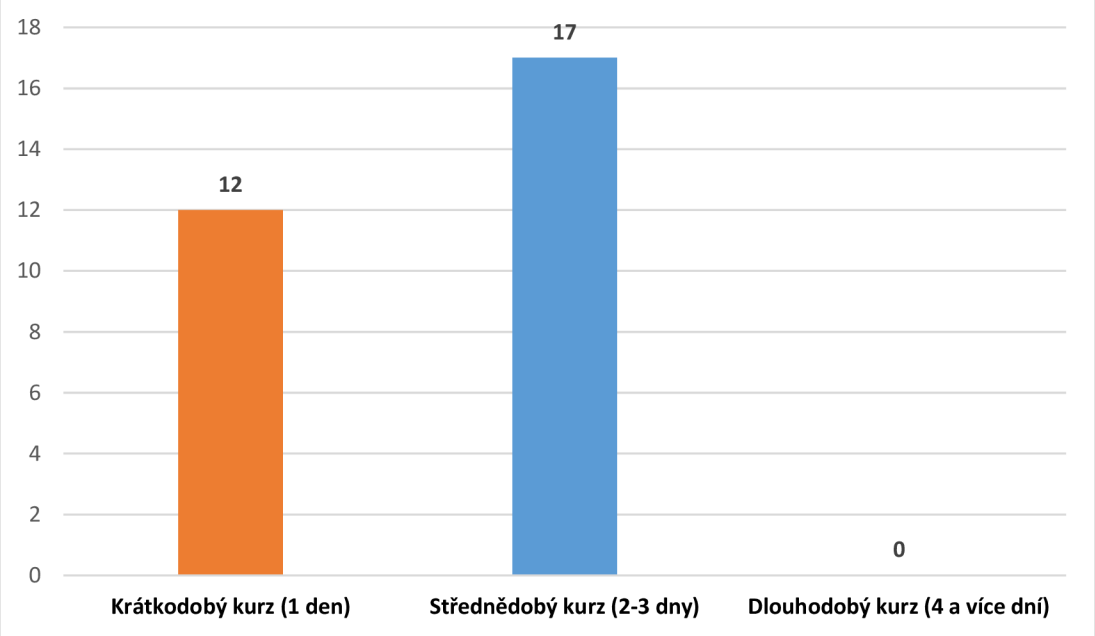


Zdroj: Vlastní

Otázka č. 9: Jakou byste preferoval/a délku kurzu?

Tato otázka měla za úkol zjistit, kolik dní jsou respondenti ochotni věnovat vzdělávací akci. Respondent si měl vybrat mezi kurzem krátkodobým, který trvá maximálně jeden den, kurzem délky konání 2-3 dny nebo kurzem dlouhodobým. Dlouhodobý kurz, který byl specifikován na 4 a více dní, si nevybral ani jeden respondent. Překvapujícím vítězem je kurz s délkou konání 2-3 dny, tuto možnost preferuje 17 respondentů. Při analýze osmé otázky, kdy dominovaly možnosti jako přednáška (pár hodin) a jednodenní kurz, se očekávala dominantní převaha krátkodobého kurzu. Nakonec tato možnost následovala až po kurzu střednědobým, délky konání 2-3 dny, a to s 12 respondenty.

Graf 9: Preferovaná délka vzdělávací akce



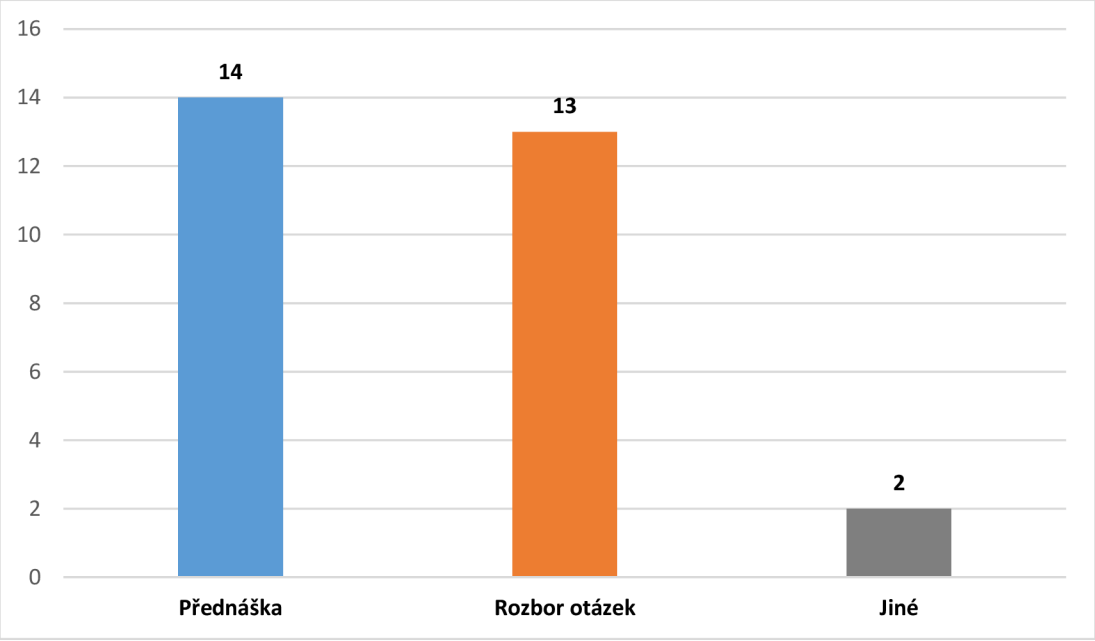
Zdroj: Vlastní

Otázka č. 10: Jakou byste preferoval/a metodu výuky u obecné části úřednické zkoušky?

Desátá otázka byla zaměřená na obsah vzdělávacího procesu, přesněji na metodu výuky. Cílem této otázky je zjištění, jaká metoda výuky je u respondentů preferovaná. Respondenti si mohli vybírat ze 3 odpovědí. První možnost si zvolilo 14 respondentů, a to přednášku jednotlivých témat stylem výkladu. Následoval rozbor

otázek. 2 respondenti si zvolili možnost otevřené odpovědi. Jeden respondent by vhodnou metodu považoval samostudium, což se jedná spíše o formu vzdělávání a druhý respondent odpověděl „kurz“. Ve spojení se třetí otázkou, kdy úřednickou zkoušku skládalo 19 respondentů tu máme preference, kdy respondenti volí metodu vzdělávání na základě vlastní zkušenosti s obecnou částí úřednické zkoušky.

Graf 10: Preferovaná metoda výuky u obecné části úřednické zkoušky

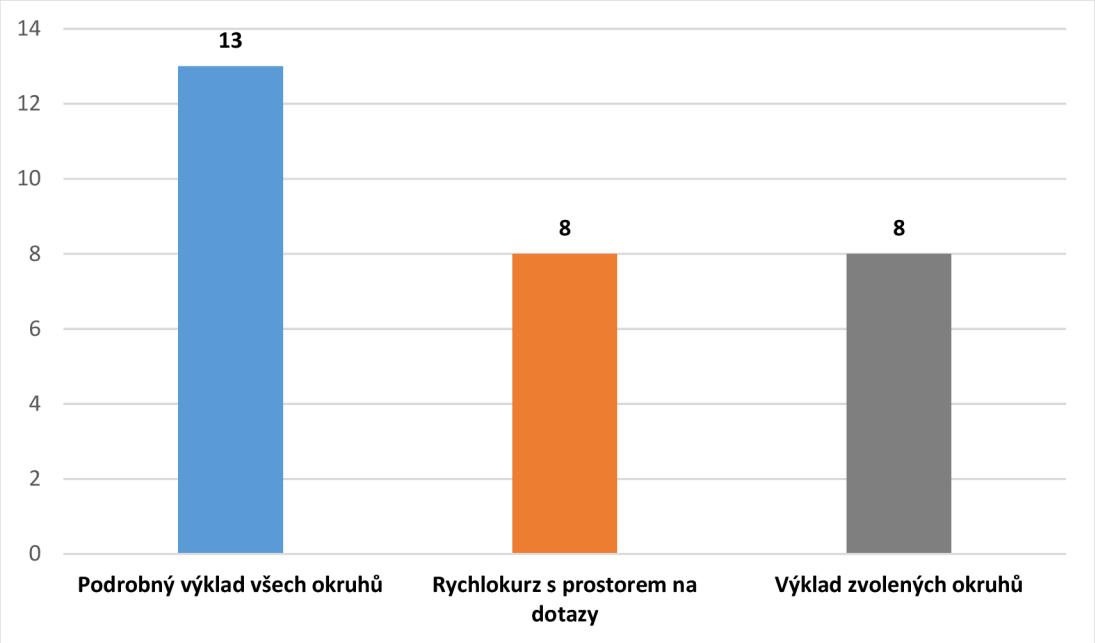


Zdroj: Vlastní

Otázka č. 11: Jakou byste preferoval/a metodu výuky u zvláštní části úřednické zkoušky?

Jedenáctá otázka jako devátá otázka je zaměřená na úřednickou zkoušku. Na rozdíl od deváté otázky je desátá otázka orientována na zvláštní část úřednické zkoušky. Respondent měl vybrat dle svých preferencí vhodnou metodu výuky právě na tuto část úřednické zkoušky. Na základě výsledků lze hovořit, že respondenti nejvíce preferují metodu vzdělávání stylem podrobného výkladu všech okruhů zkoušky. Zbylé dvě metody, a to rychlokurz s prostorem na dotazy a výklad zvolených okruhů, preferuje stejný počet respondentů.

Graf 11: Preferovaná metoda výuky u zvláštní části úřednické zkoušky

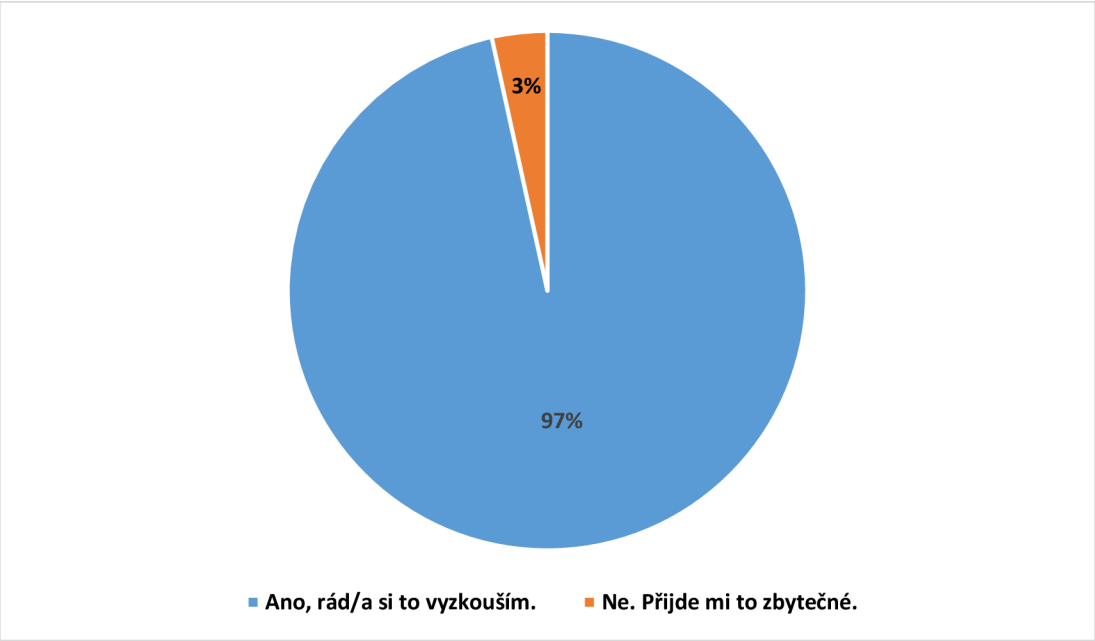


Zdroj: Vlastní

Otázka č. 12: Ocenil/a byste možnost „zkoušky nanečisto“ v závěru kurzu zaměřeného na úřednickou zkoušku?

Dvanáctá otázka se zabývala evaluačním nástrojem navrhovaného kurzu. Každá vzdělávací akce by měla být zakončena evaluací. Jelikož se jedná o kurz, který má za cíl předat znalosti a zkušenosti, je vhodné uvažovat o evaluačním nástroji formou testování. Zkouška nanečisto umožní účastníkům kurzu získat první dojmy z atmosféry a podoby zkoušky. Může dojít i ke snížení nervozity účastníka a získání jistoty a sebevědomí. Z výsledků šetření je patrné, že tuto možnost by využil skoro každý. 28 respondentů odpovědělo, že ano. Pouze jednomu jedinci zařazeného do průzkumného šetření přijde tato možnost zbytečná.

Graf 12: Preference "zkoušky nanečisto" na závěr kurzu

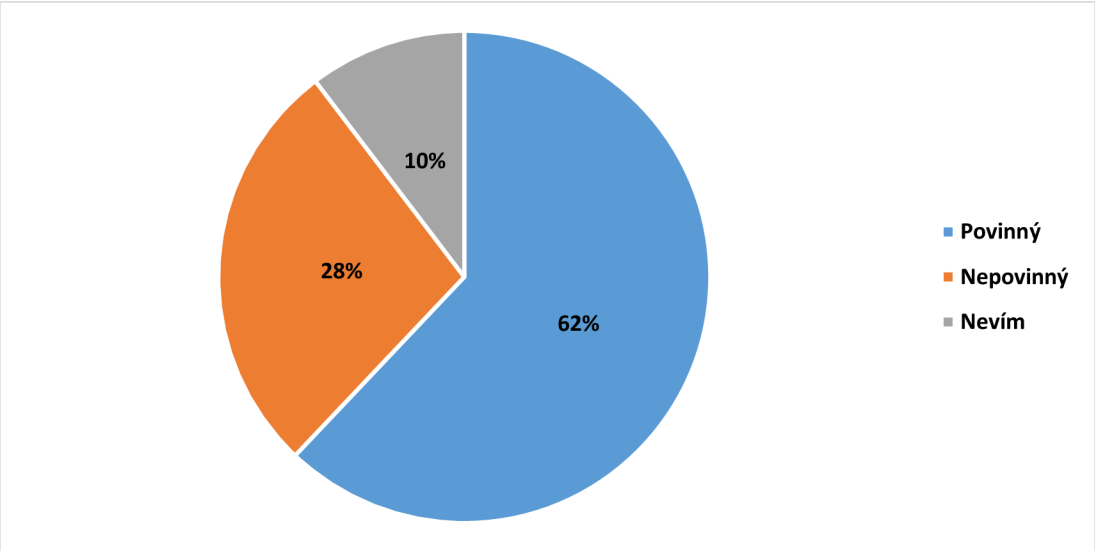


Zdroj: Vlastní

Otázka č. 13: Považujete za vhodné takovýto kurz budoucím účastníkům nařídit?

Třináctá otázka v průzkumném šetření měla za cíl zjistit, zda je pro respondenty právě příprava na úřednickou zkoušku klíčová. Z výsledků vyplývá, že příprava je pro úředníky velmi důležitá. 18 respondentů by přípravný kurz nařídilo. 8 respondentů by nechalo účast čistě v kompetenci pracovníka a 3 respondenti odpověděli možností „nevím“.

Graf 13: Preferovaná účast na kurzu z pohledu účastníků

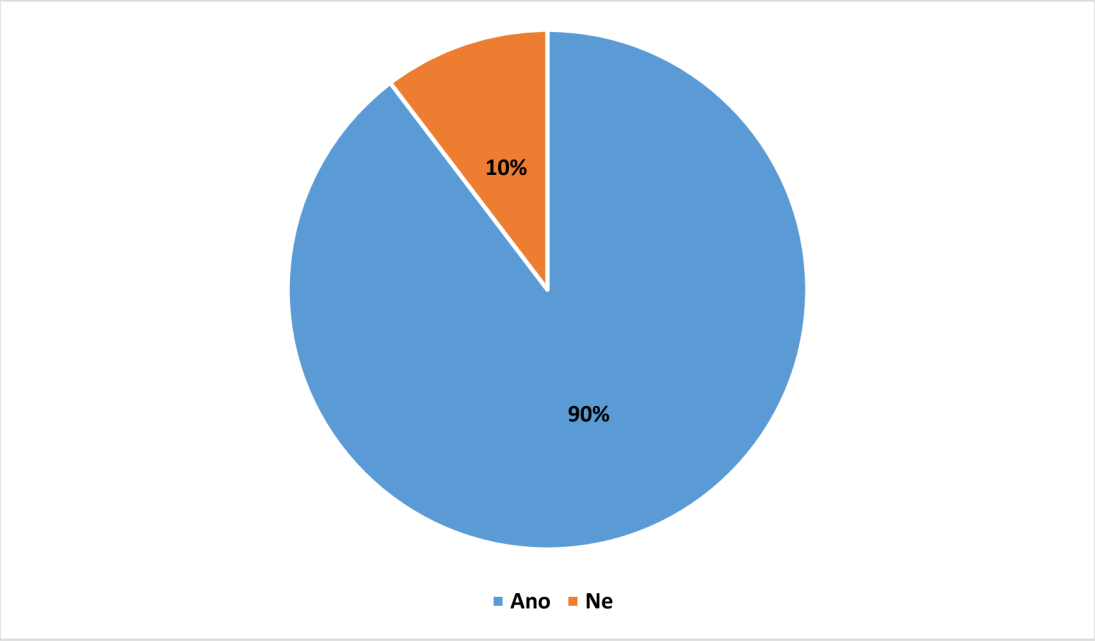


Zdroj: Vlastní

Otázka č. 14: Jste ochotný/á hradit náklady takovéhoto kurzu ze svého?

Poslední otázka v dotazníku byla zaměřena na preferovanou odpovědnost úhrady nákladů kurzů. Respondent si mohl vybrat ze dvou variant, a to „ano“ nebo „ne“. Z výsledků vyplývá, že 26 respondentů je ochotných hradit náklady ze svého. Pouze 3 respondenti odpověděli možností „ne“.

Graf 14: Preferovaná odpovědnost úhrady nákladů kurzu



Zdroj: Vlastní

7.6 Shrnutí

Na základě průzkumného šetření pomocí online dotazníku, které probíhalo na kontaktním pracovišti v Praze v úseku nepojistných sociálních dávek cíleného pro tvorbu vzdělávacího projektu vyplývá, že zaměstnance tvoří spíše ženy. Zaměstnanci už mají nějakou tu zkušenost se vzděláváním na pracovišti nebo se vzděláváním ze školského zařízení, a to na základě věkové kategorie účastníků šetření. Jelikož tvorba vzdělávacího projektu bude zaměřena na úřednickou zkoušku, tak i dotazník měl cílené otázky na toto téma. Z dotazníku je patrné, že respondenti pracují na Úřadu práce nějakou tu dobu, jelikož většina účastníků průzkumného šetření mělo tuto zkoušku již absolvovanou. Proto lze usuzovat, že otázky byly zodpovídané na základě osobních zkušeností a osobních potřeb pro vzdělávání, respektive pro přípravu na úřednickou zkoušku. Právě tyto zkušenosti a osobní potřeby respondentů byly cíleným výsledkem průzkumného šetření pro tvorbu vzdělávací projektu.

Z otázek, které byly zaměřené na podobu vzdělávacích akcí vyplývá, že pracovníci Úřadu práce dávají přednost vzdělávání, a to přímo na pracovišti nebo v on-line podobě. Pokud budeme hovořit o formě vzdělávacích akcí, tak lze říct, že účastníci šetření preferují prezenční studium nebo v poslední době celosvětově rozšířená forma vzdělávání, a to e-learning. Z analýzy vyplývá, že respondenti upřednostňují vzdělávací akce kratší časové náročnosti. Preferují spíše kontaktní výuku, kde je výhoda osobního přístupu a přímého kontaktu se školitelem nebo preferují e-learning, který má nespočet výhod. Mezi hlavní výhody můžeme zařadit individuální tempo studia nebo neomezený přístup ke studijním materiálům.

Pokud se zaměříme na analýzu dat části dotazníku zaměřeného na úřednickou zkoušku, tak můžeme hovořit o tom, že příprava na tuto zkoušku je řešena pouze samostudiem. Na základě kvalitativního výzkumu vznikala myšlenka na tvorbu vzdělávacího projektu ve formě přípravného kurzu pro úřednickou zkoušku. Z průzkumu vyplývá, že většina pracovníků by se takovéhoto kurzu zúčastnila. Tento fakt lze ověřit výslednými daty otázek číslo 5, 13 a 14. V důsledku šetření můžeme říci, že 90 % účastníků průzkumu by přípravný kurz využilo pro přípravu, 62 %

účastníků by přípravný kurz nařídilo z povinnosti zaměstnavatele a 90 % účastníků šetření by dokonce hradilo náklady kurzu ze svého.

Na základě průzkumného šetření a kvalitativního výzkumu bude navržen vzdělávací projekt zaměřený na přípravu pro úřednickou zkoušku. Tento kurz bude navržen tak, aby splňoval co nejvíce požadavků pracovníků z průzkumného šetření.

8 Návrh vzdělávacího projektu

Hlavním cílem praktické části bakalářské práce je návrh vzdělávací projektu. Na základě kvalitativního výzkumu, průzkumného šetření a podrobné analýze vnitřních dokumentů jsem se rozhodla pro tvorbu vzdělávacího programu v podobě přípravného kurzu, který bude sloužit k úspěšnému absolvování úřednické zkoušky. Jelikož se úřednická zkouška řadí mezi vstupní vzdělávání následné, které je pro pracovníky Úřadu práce povinné a každý pracovník mimo dané výjimky, které jsou popsány v teoretické části, je povinen úspěšně absolvovat tuto zkoušku, a to do 12 měsíců od vzniku služebního poměru, z tohoto důvodu byl vytvořen vzdělávací program v podobě přípravného kurzu pro úspěšné absolvování úřednické zkoušky. Velké riziko vzniká při podcenění přípravy, které může mít za následek neúspěšné absolvování úřednické zkoušky a následné ukončení služebního poměru.

8.1 Důvody pro tvorbu vzdělávacího projektu

Tvorba projektu vznikla, jak už bylo řečeno na základě analýzy systému vzdělávání pracovníků Úřadu práce a následného průzkumného šetření. Před samotným návrhem vzdělávacího projektu proběhl průzkum trhu. Můžeme uvést, že na trhu existuje organizace pro vzdělávání úředníků, a to Institut pro veřejnou správu Praha.

Institut pro veřejnou správu Praha je státní příspěvková organizace zřízená Ministerstvem vnitra, která zajišťuje vzdělávání úředníků. Tato organizace vykonává činnosti ve dvou rolích, a to jako orgán veřejné správy, který metodicky řídí a koordinuje oblast zvláštní odborné způsobilosti. Zvláštní odborná způsobilost je souhrn znalostí a dovedností nezbytných pro výkon správních činností úředníků územních samosprávních celků. Dále vystupuje jako vzdělávací instituce, která nabízí úředníkům nabídku akreditovaných vzdělávacích programů. Vzdělávací programy jsou jak pro úředníky územních samosprávních celků, tak i pro státní úředníky řízeny služebním zákonem (O nás, 2022).

Pokud se zaměříme na nabídku kurzů zaměřených na vzdělávání státní správy, tak můžeme hovořit o možnosti ve třech skupinách. Vzdělávání je rozděleno pro zaměstnance ve správních úřadech, státní zaměstnanci ve služebních úřadech a vzdělávání zaměřené na úřednickou zkoušku. V kategorii úřednická zkouška lze

absolvovat kurz „Příprava na obecnou část úřednické zkoušky“. Jak už z názvu vyplývá, tak tento kurz je zaměřen pouze na obecnou část zkoušky. Přípravu na zvláštní část úřednické zkoušky organizace nenabízí (Vzdělávání státní správy, 2022). Z průzkumu trhu tedy vyplývá, že neexistuje žádná organizace, která zabezpečuje kompletní přípravu na obě části úřednické zkoušky.

8.2 Projekt

Výstupem praktické části své bakalářské práce jsem zvolila vzdělávací projekt ve formě kurzu s názvem „Přípravný kurz na úřednickou zkoušku“. Projekt je vypracovaný na základě analýzy systému vzdělávání pracovníků Úřadu práce a průzkumného šetření tak, aby vyhovoval co nejvíce správnímu úřadu a pracovníkům Úřadu práce úseku nepojistných sociálních dávek. Cílem tohoto projektu je připravit pracovníky Úřadu práce úseku nepojistných sociálních dávek, tak aby úspěšně vykonali úřednickou zkoušku.

Kurz bude probíhat 5 pracovních dní, a to od pondělí do pátku. První dva dny kurzu budou zaměřené na obecnou část úřednické zkoušky. Následující dva dny programu budou zaměřené na zvláštní část úřednické zkoušky a poslední den kurzu bude v podobě zkoušky nanečisto. Vzdělávací akce bude probíhat na Generálním ředitelství v Praze a je určena pro menší počet účastníků, přibližně 15 osob.

Využití toho návrhu vzdělávací akce lze po úpravách obsahu aplikovat i na jiné úseky Úřadu práce nebo jiné správní úřady, kde je podmínka výkonu činnosti úspěšné absolvování úřednické zkoušky. Dále je u kurzu počítáno i s možností, kdy účastník kurzu absolvuje pouze část programu z důvodu částečného uznání zkoušky (rovnocennost), kterou nemusí vykonávat.

8.3 Cílová skupina a profil absolventa

Cílovou skupinou pro vytvořený kurz jsou pracovníci úřadu práce v oblasti nepojistných sociálních dávek, kteří nemají úspěšně absolvovanou úřednickou zkoušku a tento způsob ověření znalostí a dovedností jsou povinni do určité doby úspěšně vykonat. Dále je kurz určen pro zaměstnance úřadu práce, kteří chtějí

absolvovat úřednickou zkoušku v oblasti nepojistných sociálních dávek zcela dobrovolně za účelem zvýšení kvalifikace.

Absolvent tohoto kurzu zná terminologie související s oblastí nepojistných sociálních dávek a orientuje se v příslušné legislativě. Má přehled o právních normách České republiky a právu Evropské unie. Dokáže vyjmenovat dávky spadající pod oblast nepojistných sociálních dávek a popsat jejich základní charakteristiku. Má potřebné znalosti a studijní materiály pro úspěšné vykonání obou částí úřednické zkoušky.

8.4 Cíl projektu

Cílem projektu je získání a upevnění znalostí a dovedností nezbytných pro výkon činnosti státního úředníka v oblasti nepojistných sociálních dávek na Úřadu práce. Seznámit účastníky kurzu přehledným a srozumitelným způsobem se všemi jednotlivými tématy, které tvoří kompletní úřednickou zkoušku. Cílem kurzu je připravit účastníky na úspěšné složení písemného testu obecné části úřednické zkoušky a ústní zkoušky zvláštní časti úřednické zkoušky.

Účastník kurzu je schopný vyjmenovat a popsat základní charakteristiku jednotlivých nepojistných sociálních dávek. Dokáže vyjmenovat jednotlivé právní normy související s příslušnou činností. Je schopný se rychle a účelně orientovat v příslušném zákoně. Účastník má všechny potřebné informace, znalosti a studijní materiály pro úspěšné zvládnutí úřednické zkoušky.

8.5 Realizace projektu

Přípravný kurz bude probíhat formou přímé výuky, a to v prostorách majetku Úřadu práce. Místo pro konání kurzu bude vybíráno na základě majoritní části přihlášených účastníků a bude probíhat od pondělí do pátku. Kurz bude využívat klasické a aktivizující vzdělávací metody, jako přednáška, výklad nebo diskuze.

Na základě usnesení vlády ČR č. 899 ze dne 7. 9. 2020, kdy vláda schválila pravidla vzdělávání zaměstnanců ve správních úřadech a tím dala povinnost zabezpečit vzdělávání svých zaměstnanců, mezi které patří i vstupní vzdělávání následné, do kterého můžeme zařadit právě úřednickou zkoušku, bude kurz patřit mezi interní vzdělávací kurzy. Vzdělávací kurz bude pro pracovníky dobrovolný. Na základě

průzkumného šetření lze očekávat vyšší účast potenciálních účastníků i přes dobrovolnou účast. Kurz není vhodné nařizovat, jelikož jsou v této instituci i pracovníci, kteří dávají přednost samostudiu, a v tomto případě by mohl mít kurz demotivující charakter pro další výkon povolání.

8.5.1 Organizační zajištění projektu

Celkové organizační zajištění bude mít v kompetenci odpovědná osoba vzdělávacího střediska Úřadu práce. Tato osoba zvaná jako koordinátor kurzu bude zajišťovat finální podobu vzdělávací akce. V její kompetentnosti bude zajištění a výběr prostorů, výběr vhodných termínů akce a bude v přímém kontaktu s lektory a personálními pracovníky kontaktních pracovišť. Dále bude zodpovědná za archivaci výstupů, prezenčních listin a statistik.

Nedílnou součástí projektu je lektor vzdělávací akce. V projektu je počítáno s dvěma lektory. První lektor bude mít v kompetenci část kurzu zaměřenou na obecnou část úřednické zkoušky. Pro kurz bude tento lektor najímám externě a Úřad práce na tuto pozici vyhlásí výběrové řízení. Druhý lektor bude zajištěn z řad pracovníků Úřadu práce, zabývající se úseku nepojistných sociálních dávek, a to z metodického oddělení krajských poboček nebo generálního ředitelství. Tento lektor bude mít v kompetenci vzdělávací proces zvláštní části úřednické zkoušky a zkoušky nanečisto připadající na poslední den kurzu.

U kurzu nesmíme zapomenout na možnosti přihlašování potenciálních účastníků. Přihlášení bude probíhat přes personální oddělení příslušného kontaktního pracoviště. Personální oddělení povede evidenci potenciálních účastníků, tedy nově příchozích zaměstnanců, kterým bude zasílat e-mail s nabídkou účasti na kurzu.

8.5.2 Místo a termín konání

Výběr vhodné lokace vzdělávací akce bude ovlivněn majoritní částí přihlášených účastníků. Kurz bude probíhat v prostorách Krajských poboček na základě příslušnosti kontaktních pracovišť přihlášených účastníků, jelikož bude kurz probíhat v prostorách v majetku Úřadu práce, odpadají tím náklady spojené s pronájmem prostor. Pro účastníky kurzu z Prahy a Středočeského kraje bude kurz probíhat

v prostorách Generálního ředitelství Úřadu práce. Vzhledem k tomu, že počet potenciálních účastníků asi nedosáhne maximálního počtu patnácti osob na jednu příslušnou krajskou pobočku, tak by bylo vhodné vzdálenostně bližší krajské pobočky spojit.

Tabulka 1: Návrh krajských poboček pro konání vzdělávací akce

Návrh krajských poboček pro konání vzdělávací akce	
Generální ředitelství	Praha, Středočeský kraj
Krajská pobočka v Hradci Králové	Liberecký kraj, Královohradecký kraj, Pardubický kraj
Krajská pobočka v Olomouci	Jihomoravský kraj, Olomoucký kraj, Moravskoslezský kraj, Zlínský kraj
Krajská pobočka v Českých Budějovicích	Jihočeský kraj, kraj Vysočina
Krajská pobočka v Karlových Varech	Plzeňský kraj, Karlovarský kraj, Ústecký kraj

Zdroj: Vlastní

Výběr Krajských poboček Úřadu práce pro konání akce je ovlivněn počtem kontaktních pracovišť a cíleného snížení nákladů spojených s dopravou.

8.5.3 Technické a materiální zajištění

Jak už bylo sděleno, kurz bude pořádán v prostorách Úřadu práce. Konferenční místnost vyčleněná pro konaný kurz bude vybavena počítačem, dataprojektorem a plátnem na promítání. Dále bude vybavena dostatečným počtem židlí a stolů, flipchartu s fixy. Pro účastníky bude připraven studijní materiál, poznámkový blok a tužka.

8.5.4 Finanční zajištění projektu

Vzdělávací projekt je vytvořen přímo pod hlavičkou Úřadu práce, a bude tedy financovaný rozpočtem již zmíněné instituce. Pro účastníky bude zcela zdarma.

U projektu jsou předpokládané náklady spojené s lektorem obecné části, příplatku pro lektora zvláštní části, studijní materiály, psací potřeby a občerstvení.

Tabulka 2: Předpokládané náklady kurzu

Náklady na 1 pořádaný kurz (1 týden)	
Lektor obecné části	10 000,-
Příplatek lektora zvláštní části	5 000,-
Studijní materiál	50,- / osoba
Psací potřeby	80,- /osoba
Občerstvení	200,- /osoba

Zdroj: Vlastní

Vzhledem k tomu, že nelze určit přesný počet potenciálních účastníků a s tím spojený počet studijních materiálů, psacích potřeb a množství občerstvení, nelze určit konečný výsledek nákladů spojených s pořádáním přípravného kurzu.

Při maximálním počtu 15 účastníků by náklady spojené s kurzem vyšly na 19 950,- Kč. Cílem projektu je poskytnout dostatečnou přípravu k úspěšnému vykonání úřednické zkoušky všem potenciálním účastníkům. Musíme vzít i v úvahu minimální počet účastníků, kdy se kurz bude pořádat. Minimální počet účastníků bych stanovila na 10 účastníků.

8.6 Průběh a harmonogram vzdělávací akce

Přihlášení na kurz bude probíhat přes personální oddělení. Po přihlášení obdrží účastník kurzu do své služební e-mailové schránky informace o kurzu (termín, místo konání a harmonogram). Vzdělávací akce bude rozdělena do pěti dnů na 3 tematicky zaměřené bloky. První část je zaměřena na obecnou část úřednické zkoušky. Druhá část je zaměřena na zvláštní část úřednické zkoušky a poslední část kurzu bude probíhat formou zkoušky nanečisto. Celý kurz je zakončen diskuzí a zpětné vazby účastníků.

Tabulka 3: Harmonogram kurzu pro přípravu na obecné části ÚZ

1. blok: obecná část úřednické zkoušky		
Pondělí	9:00-9:30	Úvod
	9:30- 10:45	**Přednáška I** Organizace a činnost veřejné správy
	10:45-11:00	Přestávka
	11:00-12:30	**Přednáška II** Právní předpisy obecně dopadající na činnost státní správy
	12:30- 13:30	Oběd
	13:30-15:00	**Přednáška III** Právo Evropské unie
	15:00-15:10	Přestávka
	15:10-15:50	Shrnutí
	15:50-16:00	Závěr dne
Úterý	9:00-10:45	**Přednáška III** Práva a povinnosti státního zaměstnance
	10:45-11:00	Přestávka
	11:00-12:30	**Přednáška IV** Pravidla etiky ve státní službě
	12:30- 13:30	Oběd
	13:30-14:00	Shrnutí
	14:00-14:15	Přestávka
	14:15-15:30	**Praktické cvičení** Cvičný test, rozbor otázek
	15:30-15:45	Diskuze
	15:45-16:00	Závěr obecné části

Zdroj: Vlastní

Tabulka 4: Harmonogram kurzu pro přípravu na zvláštní část ÚZ

2. blok: zvláštní část úřednické zkoušky		
Středa	9:00-10:15	**Přednáška I** Systém dávek státní sociální podpory Systém dávek pěstounské péče Organizace a řízení v oblasti státní sociální podpory
	10:15-10:30	Přestávka
	10:30-12:00	**Přednáška II** Přídavek na dítě Rodičovský příspěvek Příspěvek na bydlení Pohřebné a porodné
	12:00- 13:00	Oběd
	13:00-14:15	**Přednáška III** Systém dávek pomoci v hmotné nouzi Organizace a řízení v oblasti pomoci v hmotné nouzi
	14:15-14:30	Přestávka
	14:30-15:40	**Přednáška IV** Příspěvek na živobytí Doplatek na bydlení Mimořádná okamžitá pomoc
	15:40-15:50	Diskuze
	15:50-16:00	Závěr dne
Čtvrtek	9:00-10:15	**Přednáška V** Systém dávek pro osoby se zdravotním postižením Příspěvek na péči Organizace a řízení v oblasti těchto dávek
	10:15-10:30	Přestávka
	10:30-12:00	**Přednáška VI** Příspěvek na mobilitu Příspěvek na zvláštní pomůcku Průkaz osoby se zdravotním postižením
	12:00- 13:00	Oběd
	13:00-14:15	**Přednáška VII** Životní a existenční minimum a jejich využití Aplikace právních předpisů Evropské unie
	14:15-14:30	Přestávka
	14:30-15:15	Shrnutí
	15:15-15:30	Informace k průběhu zkoušky
	15:30-15:50	Diskuze
	15:50-16:00	Závěr zvláštní části

Zdroj: Vlastní

Tabulka 5: Harmonogram závěrečného dne kurzu

3. blok: „zkouška nanečisto“		
Pátek	9:00-9:30	Diskuze
	9:30-10:30	**Cvičný písemný test z obecné části**
	10:30-10:45	Přestávka
	10:45-11:15	Rozbor písemného testu
	11:15-12:00	**Cvičné ústní zkoušení ze zvláštní části** (skupinová spolupráce)
	12:00- 13:00	Oběd
	13:00- 14:00	**Cvičné ústní zkoušení ze zvláštní části** (skupinová spolupráce)
	14:00-14:20	Diskuze
	14:20-14:40	Evaluační dotazník + rozloučení

Zdroj: Vlastní

8.7 Evaluace vzdělávacího programu

Pro evaluaci vzdělávacího programu bude využito dotazníkové šetření, které proběhne v závěrečné fázi kurzu. Dotazník, jakožto nástroj evaluace, bude rozdělen do tří bloků, které budou obsahovat otázky, na které účastník bude odpovídat hodnotící škálou od 1 do 5. V závěru dotazníku bude prostor pro volné vyjádření. Evaluační dotazník bude anonymní, aby se účastník nebál objektivně zhodnotit své pocity a dojmy. Evaluace slouží jako zpětná vazba jak pro samotné lektory, tak i pro samotnou instituci. Data z dotazníku poslouží pro následné vylepšení vzdělávacího programu, případně i úpravu obsahu pro další skupiny.

ZÁVĚR

Bakalářská práce na téma „Systémy vzdělávání zaměstnanců ve firmách, návrh konkrétního vzdělávacího projektu“ se zabývala tématy vzdělávání, systému vzdělání a vzdělávání zaměstnanců. Následně představila Úřad práce jakožto instituci podřízenou Ministerstvu práce a sociálních věcí, která plní úkoly v mnoha oblastech.

Důvodem pro tvorbu bakalářské práce zaměřenou na již zmíněnou instituci byla primárně covidová situace v České republice. V této době přicházela o svá pracovní místa spousta lidí a s tím i vázaný příjem do rodinného rozpočtu. Postupné zaměření na oblast nepojistných sociálních dávek vyplynula z nynější situace s energetickou krizí. V dnešní době to pro někoho může znamenat záchranu v určité sociální situaci, kdy poskytované dávky, které jsou vypláceny osobám v určité sociální situaci výrazně napomáhají s rodinným rozpočtem. Klient, který navštíví úřad, očekává od pracovníka vysokou míru odborné znalosti a na základě těchto důvodů byl analyzován systém vzdělávání zaměstnanců Úřadu práce v oblasti nepojistných sociálních dávek.

Díky poznatkům získaných při rozhovorech se zaměstnanci na kontaktních pracovištích byla vytvořena praktická část bakalářské práce. Hlavním cílem praktické části byl návrh vzdělávacího projektu. Právě tento návrh vznikl na základě kvalitativního výzkumu, kde byl analyzován systém vzdělávání pracovníků jako celek. Na základě výzkumu byla vytipována oblast, na kterou se zaměřuje vytvořený vzdělávací projekt. Projekt vznikl na základě průzkumu mezi pracovníky Úřadu práce v oblasti nepojistných sociálních dávek jednoho kontaktního pracoviště v Praze a byl navržen tak, aby splňoval co nejvíce požadavků pracovníků z průzkumného šetření.

Budoucí realizace projektu nebyla konzultována s institucí, ale za přínosné bych považovala jeho realizaci, jelikož pracovníci o něj projevili zájem.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

MONOTEMATICKÉ PUBLIKACE

BARTOŇKOVÁ, Hana. Firemní vzdělávání. Praha: Grada, 2010. Vedení lidí v praxi. ISBN 978-80-247-2914-5.

KOLÁŘ, Zdeněk. Výkladový slovník z pedagogiky: 583 vybraných hesel. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3710-2.

MUŽÍK, Jaroslav. Principy, formy a metodika vzdělávání dospělých. [Praha]: Rozlet servis, 2011. ISBN 978-80-904824-2-5.

MUŽÍK, Jaroslav. Profesní vzdělávání dospělých. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2012. Vzdělávání dospělých. ISBN 978-80-7357-738-4.

PRŮCHA, Jan. Andragogický výzkum. Praha: Grada, 2014. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-5232-7.

PRŮCHA, Jan a Jaroslav VETEŠKA. Andragogický slovník. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4748-4.

VETEŠKA, Jaroslav a Michaela TURECKIOVÁ. Kompetence ve vzdělávání. Praha: Grada, 2008. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-1770-8.

VNOUČKOVÁ, Lucie. Vzdělávání a rozvoj zaměstnanců. Praha: Vysoká škola ekonomie a managementu, 2017. Monografie. ISBN 978-80-87839-76-8

VODÁK, Jozef a Alžbeta KUCHARČÍKOVÁ. Efektivní vzdělávání zaměstnanců. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2011. Management (Grada). ISBN 978-80-247-3651-8.

ZORMANOVÁ, Lucie. Didaktika dospělých. Praha: Grada, 2017. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-271-0051-4.

Státní služba: texty všech předpisů k .. Ostrava: Sagit, [2014]-. ÚZ.

TRYKAR, Luděk. Služební poměr státních zaměstnanců. Praha: Leges, 2008. Teoretik. ISBN 978-80-87212-05-9.

ELEKTRONICKÉ ZDROJE

O úřadu práce. Úřad práce ČR [online]. Copyright © [cit. 14.12.2021]. Dostupné z: https://www.uradprace.cz/web/cz/o-uradu-prace

Státní závěrečný účet ČR za rok 2020 | 2020 | Ministerstvo financí ČR. Ministerstvo financí ČR [online]. Copyright © 2005 [cit. 14.12.2021]. Dostupné z: https://www.mfcr.cz/cs/verejny-sektor/statni-rozpocet/plneni-statniho-rozpoctu/2020/statni-zaverecny-ucet-za-rok-2020-41689

Strategie celoživotního učení ČR, MŠMT ČR. MŠMT ČR [online]. Copyright ©2013 [cit. 14.12.2021]. Dostupné z: https://www.msmt.cz/vzdelavani/dalsi-vzdelavani/strategie-celozivotniho-uceni-cr

Vzdělávání státních zaměstnanců - Státní služba. Úvodní strana - Ministerstvo vnitra České republiky [online]. Copyright © 2021 Ministerstvo vnitra České republiky. Všechna práva vyhrazena. [cit. 12.02.2022]. Dostupné z: https://www.mvcr.cz/sluzba/clanek/vzdelavani-statnich-zamestnancu.aspx

Právní úprava - Státní služba. Úvodní strana - Ministerstvo vnitra České republiky [online]. Copyright © 2021 Ministerstvo vnitra České republiky. Všechna práva vyhrazena. [cit. 12.02.2022]. Dostupné z: https://www.mvcr.cz/sluzba/clanek/vzdelavani-pravni-uprava.aspx

Zkušební otázky a odborná literatura - Státní služba. Úvodní strana - Ministerstvo vnitra České republiky [online]. Copyright © 2021 Ministerstvo vnitra České republiky. Všechna práva vyhrazena. [cit. 12.02.2022]. Dostupné z: https://www.mvcr.cz/sluzba/clanek/zkusebni-otazky-a-odborna-literatura.aspx

Definice a význam průzkum. Vyznam-slova.com-Vyhledávání ve slovníku [online]. Dostupné z: https://www.vyznam-slova.com/pr%C5%AFzkum

O nás | Institut pro veřejnou správu Praha. Institut pro veřejnou správu Praha [online]. Dostupné z: https://www.institutpraha.cz/o-nas/

Vzdělávání státní správy | Institut pro veřejnou správu Praha. Institut pro veřejnou správu Praha [online]. Dostupné z: https://www.institutpraha.cz/kurzy/vzdelavani-statni-spravy/#%C3%9A%C5%99ednick%C3%A1%20zkou%C5%A1ka

SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ

Obrázek 1: Schéma školského systému 13
Obrázek 2: Cyklus podnikového vzdělávání 19
Obrázek 3: Struktura Krajské pobočky Úřadu práce 22

Graf 1: Pohlaví respondentů 36
Graf 2:Věk respondentů 37
Graf 3: Podíl účasti u úřednické zkoušky 38
Graf 4: Způsob přípravy 39
Graf 5: Využití přípravného kurzu zaměřeného na úřednickou zkoušku 40
Graf 6: Způsob konání vzdělávací akce z pohledu místa konání 41
Graf 7: Preferovaná forma vzdělávání z pohledu organizačního zajištění 41
Graf 8: Preferovaná podoba vzdělávací akce 42
Graf 9: Preferovaná délka vzdělávací akce 43
Graf 10: Preferovaná metoda výuky u obecné části úřednické zkoušky 44
Graf 11: Preferovaná metoda výuky u zvláštní části úřednické zkoušky 45
Graf 12: Preference "zkoušky nanečisto" na závěr kurzu 46
Graf 13: Preferovaná účast na kurzu z pohledu účastníků 47
Graf 14: Preferovaná odpovědnost úhrady nákladů kurzu 47

Tabulka 1: Návrh krajských poboček pro konání vzdělávací akce 54
Tabulka 2: Předpokládané náklady kurzu 55
Tabulka 3: Harmonogram kurzu pro přípravu na obecné části ÚZ 56
Tabulka 4: Harmonogram kurzu pro přípravu na zvláštní část ÚZ 57
Tabulka 5: Harmonogram závěrečného dne kurzu 58

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha 1: Otázky pro rozhovor

Příloha 2: Vzor dotazníku

Příloha 4: Vzor evaluačního dotazníku

PŘÍLOHY

Příloha 1: Otázky pro rozhovor

Rozhovor 1:

Připravené otázky:

1. Jak dlouho působíte na Úřadu práce v oblasti nepojistné sociální dávky?
2. Jak byste popsala vzdělávání pracovníků Úřadu práce?
3. Jak hodnotíte nabídku vzdělávacích akcí?
4. Máte možnost jazykového vzdělávání?
5. Můžete mi popsat přípravu na úřednickou zkoušku? Jakou roli zastává u přípravy Úřad práce? Dle materiálů je tato zkouška pro úředníky povinná.

Doplňující otázky:

1. Jste schopna zhodnotit tento systém, uvést klady a zápory?
2. Je vzdělávání na pracovišti dobrovolné nebo povinné? Kolikrát ročně se účastníte vzdělávací akce (školení, kurz, přednáška)?
3. Jakou podobu mají vzdělávací akce, které jste absolvovala?

Rozhovor 2:

Připravené otázky:

1. Jak dlouho působíte na Úřadu práce v oblasti nepojistné sociální dávky?
2. Jak byste popsala vzdělávání pracovníků Úřadu práce?
3. Jste schopna zhodnotit tento systém, uvést klady a zápory?
4. Jak hodnotíte nabídku vzdělávacích akcí?
5. Absolvovala jste úřednickou zkoušku?
6. Můžete mi popsat přípravu na úřednickou zkoušku? Jakou roli zastává u přípravy Úřad práce?

Doplňující otázky:

1. Kolikrát ročně se účastníte vzdělávací akce (školení, kurz, přednáška)?
2. Dokážete určit úspěšnost 1. pokusu úřednické zkoušky na vašem pracovišti?

Příloha 2: Vzor dotazníku

1. **Jste**
   - Žena
   - Muž
2. **Do jaké věkové kategorie spadáte?**
   - do 25 let
   - 26 – 50 let
   - 51 let a více
3. **Absolvoval/a jste úřednickou zkoušku?**
   - Ano
   - Ne, zkouška mě teprve čeká.
   - Zkoušku jsem nemusel/a vykonávat. Byla mi uznána na základě praxe.
   - Zkoušku nemusím vykonávat z důvodu smlouvy na dobu určitou.
4. **Jakým způsobem bude (případně byla) řešena příprava na tuto zkoušku?** (Uveďte formu vzdělávání např. samostudium. Pokud se Vás úřednická zkouška netýká, uveďte „Nepovinnost zkoušky“.)
   - Volný text
5. **Jste v situaci, kdy Vás čeká úřednická zkouška. Využil/a byste možnost přípravy formou přípravného kurzu?**
   - Ano
   - Ne
   - Zbytečné, učím se raději sám/a.
6. **Jak moc Vám vyhovují způsoby konání vzdělávací akce?**

	ANO	**NEVÍM**	**NE**
Přímo na pracovišti			
Mimo pracoviště			
Vzdáleně (on-line)			

7. **Jakou formu vzdělávání preferujete?** (Můžete uvést více možností.)
    - prezenčně
    - distančně
    - kombinovaná výuka
    - e-learning
8. **Jakou podobu vzdělávací akce upřednostňujete?** (Můžete uvést více možností.)
    - přednáška (pár hodin)
    - jednodenní kurz
    - vícedenní kurz
    - mentoring, tutoring, koučování
    - konzultace
    - e-learning
    - samostudium
    - jiná ….
9. **Jakou byste preferoval/a metodu výuky u obecné části úřednické zkoušky?**
    - Přednáška, kdy budou jednotlivá témata přednášená stylem výkladu.
    - Rozbor otázek.
    - Jiná …
10. **Jakou byste preferoval/a metodu výuky u zvláštní části úřednické zkoušky?**
    - Podrobný výklad všech okruhů.
    - Výklad zvolených okruhů.
    - Rychlokurz s prostorem na dotazy.
11. **Jakou byste preferoval/a délku kurzu?**
    - krátkodobý (maximálně jeden den)
    - 2-3 dny
    - dlouhodobý (4 a více dní)

12. Ocenil/a byste možnost „zkoušky nanečisto“ v závěru kurzu zaměřeného na úřednickou zkoušku?

- Ano, rád/a si to vyzkouším.
- Ne, přijde mi to zbytečné.

13. Považujete za vhodné takovýto kurz budoucím účastníkům nařídit?

- Povinný
- Nepovinný
- Nevím

14. Jste ochotný/á hradit náklady takovéhoto kurzu ze svého?

- **Ano**
- **Ne**

Příloha 3: Vzor evaluačního dotazníku

Evaluační dotazník

Vážení účastníci kurzu,

prosíme o vyplnění krátkého dotazníku, který poslouží k hodnocení a zlepšení kvality poskytovaného kurzu.

Ohodnoťte jednotlivé otázky na hodnotící škále: (označte křížkem jednu z možností)

Hodnotící škály: 1 -velmi spokojený/á, 2 – spokojený/á, 3 – spíše nespokojený/á, 4 – nespokojený/á, 5 – nelze posoudit

	1	2	3	4	5
Splnil kurz po obsahové stránce Vaše očekávání?					
Jak hodnotíte způsob organizace kurzu?					
Jaký je Váš celkový dojem z právě absolvovaného kurzu?					

	1	2	3	4	5
Jak hodnotíte odbornost lektora obecné části?					
Jak hodnotíte odbornost lektora zvláštní části?					
Jak hodnotíte přístup lektora obecné části k posluchačům?					
Jak hodnotíte přístup lektora zvláštní části k posluchačům?					
Jak hodnotíte celkový výkon lektora obecné části?					
Jak hodnotíte celkový výkon lektora zvláštní části?					

	1	2	3	4	5
Jak hodnotíte poskytnuté studijní materiály?					
Jak hodnotíte přednášky (výklad) obecné části?					
Jak hodnotíte přednášky (výklad) zvláštní části?					
Jak hodnotíte formu „zkoušky nanečisto“?					

Uveďte, co byste rád/a vzkázal/a, navrhl/a, doporučil/a zlepšit:

……

……

……

……

Děkujeme Vám za zpětnou vazbu.