

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLMOUCI

Filozofická fakulta

Katedra sociologie a andragogiky

Studijní rok 2014/2015

Lenka Černá

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

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

Závěrečná bakalářská práce

Vedoucí práce: Mgr. Šupplerová Markéta

Olomouc 2015

ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ

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

V Olomouci dne: 30.3.2015

.....

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala Mgr. Markétě Šuplerové za cenné připomínky a odborné rady, kterými přispěla k vypracování této bakalářské diplomové práce. Dále děkuji panu Jakubu Koželuhovi, starostovi obce Nová Pec a paní Mileně Fudyové, bývalé místostarostce obce Nová Pec, zakladatelům TIC v Nové Peci, kde jsem mohla pracovat a za jejich podpory i získat informace potřebné pro vypracování mé bakalářské práce. Dále děkuji vedoucím a zaměstnancům dalších turistických informačních center v Národním parku Šumava za pomoc při získání všech potřebných informací.

Obsah

1 Úvod.....	5
2 Celoživotní vzdělávání.....	7
2.1 Pojem celoživotního vzdělávání.....	7
2.2 Historie celoživotního vzdělávání	8
2.3 Základní etapy a formy celoživotního učení	9
3 Národní park Šumava.....	11
3.1 Stručná charakteristika Národního parku Šumava	11
3.2 Specifikace turistických informačních center	12
4 Vzdělávací projekt „Vzdělávací kurz pro zaměstnance TIC pod správou Národního parku Šumava“	14
4.1 Stanovení potřeby a cílů projektu vzdělávací akce	14
4.1.1 Analýza a identifikace vzdělávacích potřeb	15
4.1.2 Analýza a identifikace vzdělávacích potřeb pro vzdělávací kurz pro zaměstnance TIC.....	16
4.1.3 Formulace cílů vzdělávací akce	20
4.2 Stanovení profilu účastníka a absolventa vzdělávací akce.....	22
4.2.1 Profil účastníka ve vzdělávacím kurzu pro zaměstnance TIC.....	22
4.2.3 Stanovení profilu absolventa	22
4.2.4 Stanovení profilu absolventa ve vzdělávacím kurzu pro zaměstnance TIC ...	23
4.3 Inventář disciplín a studijní plán	23
4.3.1 Inventář disciplín ve vzdělávacím kurzu pro zaměstnance TIC	23
4.3.2 Studijní plán.....	24
4.3.3 Osnovy vzdělávacího kurzu pro zaměstnance TIC.....	26
4.3.4 Specifikace jednotlivých disciplín vzdělávacího kurzu pro zaměstnance TIC	27
4.4 Vzdělávací formy, metody a technické prostředky	32
4.4.1 Formy vzdělávání	32
4.4.2 Vzdělávací metody	33
4.4.3 Technické prostředky.....	34
4.4.4 Vzdělávací formy, metody a technické prostředky vzdělávacího kurzu pro zaměstnance TIC.....	34

4.4.5	Studijní materiály.....	35
4.4.6	Studijní materiály vzdělávacího kurzu pro zaměstnance TIC	36
4.4.7	Organizační, ekonomické a technické zabezpečení vzdělávací akce	36
4.4.8	Organizační, ekonomické a technické zabezpečení vzdělávacího kurzu pro zaměstnance TIC.....	37
4.4.9	Výběr lektorů	38
5	Návrh evaluace.....	39
5.1	Účel a základní dělení evaluace	39
5.2	Návrh evaluace vzdělávacího kurzu pro zaměstnance TIC.....	40
5.2.1	Zadavatel evaluace.....	40
5.2.2	Cíl evaluace.....	40
5.2.3	Předmět evaluace	41
5.2.4	Evaluátor	41
5.2.5	Podmínky evaluace	42
5.2.6	Sběr dat	42
5.2.7	Metody a techniky evaluace	42
5.2.8	Techniky evaluace	43
5.2.9	Místo a čas sběru informací	43
5.2.10	Zpracování dat	44
5.2.11	Využití výsledků evaluace	44
6	Závěr	45
	Příloha č. 1 Přehled teoretických, teoreticko-praktických a praktických metod.....	47
	Příloha č. 2 Organizace projektu vzdělávací akce.....	50
	Anotace	52
	Seznam literatury a použitých zdrojů.....	54
	Literatura	54
	Elektronické zdroje.....	55

1 Úvod

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

Národní park Šumava je turisticky velice vyhledávanou oblastí, kde v současné době nalezne sportovní i kulturní vyžití široké spektrum návštěvníků. Je zde k dispozici mnoho kilometrů značených stezek pro vyznavače jak pěší turistiky, tak i stále více se rozvíjející cykloturistiky. V zimních měsících je tato oblast hojně vyhledávána příznivci sjezdového i běžeckého lyžování. Nedílnou součástí této oblasti je i přehradní nádrž Lipno, největší vodní plocha na území České republiky. Proto je Národní park Šumava hojně navštěvován i milovníky vodních sportů. Mnozí z návštěvníků jsou turisté ze zahraničí, komunikující v cizí řeči. Ovšem i těm je třeba v rámci služeb nabízených návštěvníkům správou Národního parku Šumava poskytnout požadované informace, a ne vždy lze tuto problematiku řešit prostřednictvím bezplatného výdeje cizojazyčně tištěných informačních letáků v TIC.

Správa Národního parku Šumava řeší informovanost návštěvníků ve své oblasti působnosti provozováním sítě TIC. Spravuje celkem osm TIC, a dále je partnerem dalších center na Šumavě. Zaměstnanci, kteří v těchto centrech pracují, by se tedy měli spolehlivě orientovat v místopise a znát alespoň obecně faunu a flóru daného území. Současně by měli ovládat cizí jazyky, především anglický a německý jazyk. Důležité jsou v tomto směru také komunikační dovednosti. Ačkoliv odvětví cestovního ruchu je předmětem studia specializovaných středních škol, je studium zabývající se cestovním ruchem zaměřeno naprosto obecně. Následné ucelené konkretizované vzdělávání chybí. Navíc v TIC převážně pracují lidé, kteří cestovní ruch na střední škole ani nestudovali. To není vzhledem k poměrně výrazné odlehlosti oblasti, nákladům spojených s denním dojížděním do zaměstnání při nikterak závratné výši mzdy nijak překvapivé. Vysoce kvalifikovaní odborníci v oblasti cestovního ruchu dávají zcela logicky přednost lukrativnějším nabídkám zaměstnání. Většinu zaměstnanců TIC tak tvoří místní obyvatelé, jimž však zpravidla chybí potřebné obecné znalosti a komunikační dovednosti. Naopak čerství absolventi (v sezóně i studenti) středních škol, kteří prostřednictvím zaměstnání v TIC získávají potřebnou praxi, zase postrádají nezbytné znalosti místopisu. Z tohoto pohledu je tedy zcela zjevné, že k dosažení lepší kvality

služeb, které v oblasti informovanosti správa Národního parku Šumava svým návštěvníkům nabízí, je nezbytně nutné zlepšení kvalifikovanosti zaměstnanců TIC, jejichž primární náplní práce je právě poskytování informací návštěvníkům oblasti Národního parku Šumava.

Dané téma jsem si vybrala s ohledem na své vlastní působení v TIC. Ráda bych touto prací přispěla ke zlepšení systému vzdělávání v oblasti informačních služeb na území Národního parku Šumava. Z osobní zkušenosti vím, že právě tato oblast je značně využívána turisty, a přesto je málo podporovaná v oblasti vzdělávání pracovníků poskytujících služby v odvětví cestovního ruchu. Veškeré potřebné informace a nezbytné vzdělávání jsem si musela zajišťovat sama z vlastních zdrojů a v osobním volnu. Proto vím, jak je velmi složité získávat dané vědomosti. Domnívám se, že řešením by mohla být vzdělávací akce zaměřená na získání znalostí a dovedností, kterými by měli zaměstnanci TIC disponovat. Vypracováním projektu takové vzdělávací akce bude náplní této práce.

2 Celoživotní vzdělávání

Cílem této práce je vytvoření projektu vzdělávací akce, jehož zadavatelem by se měla stát správa Národního parku Šumava. Jak bylo v úvodu této práce stanoveno, základním důvodem pro realizaci tohoto projektu vzdělávací akce je zkvalitnění služeb v oblasti poskytování informací návštěvníkům Národního parku Šumava, a jeho základním cílem bude zvýšení znalostí a dovedností především stávajících zaměstnanců TIC provozovaných správou Národního parku Šumava. Tento projekt je tedy projektem celoživotního vzdělávání. V zájmu každé dnešní firmy, která chce na dnešním trhu obstát, by mělo být zaměstnávat kvalifikované, kvalitně vyškolené pracovníky, kteří se chtějí věnovat stálému sebezdokonalování ve všech formách celoživotního vzdělávání.

V průběhu 20. století došlo k akceleraci života společnosti a souběžně i k nárůstu potřeby vzdělávat se během celého života. Už neplatí, co se v mládí naučíš, ve stáří jako když najdeš. Dnes je potřeba si uvědomit, že v mládí získané vědomosti, znalosti a dovednosti nám již celý život stačit nebudou. Žijeme v době, kdy celoživotní vzdělávání nám otevírá možnosti rozvoje naší osobnosti a současně s tím i přizpůsobení se tempu společnosti.

2.1 Pojem celoživotního vzdělávání

A co to tedy je celoživotní vzdělávání? Podle Průchy a Vetešky se jedná o „veškeré účelné formalizované i neformální činnosti související s učením, které se průběžně realizují s cílem dosáhnout zdokonalení znalostí, dovedností a odborných předpokladů. V ideálním případě představuje nepřetržitý proces, který předpokládá komplementaritu a prolínání uvedených forem učení v průběhu celého života.“¹

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

¹ PRŮCHA, J., VETEŠKA, J. *Andragogický slovník*. Praha: Grada Publishing, 2012, s. 52

různými cestami a kdykoliv během života.“² Palán tedy neztotožňuje celoživotní učení se vzděláváním dospělých, protože jej považuje pouze za jednu, byť nejdůležitější, složku celoživotního učení. Osobně se s takovým výkladem plně ztotožňuji, a domnívám se, že učení je nepřetržitým procesem, který aktivní člověk absolvuje po celý svůj život, a který v sobě zahrnuje nejenom povinnou i nepovinnou školní docházku či absolvování různých kursů, ale také aktivní sledování dění kolem sebe, a seznamování se s novými vědomostmi a poznatky. Pochopení nutnosti celoživotního učení je tedy důležitým pilířem na cestě člověka k rozvoji jeho osobnosti jak v soukromém tak i profesním životě.

2.2 Historie celoživotního vzdělávání

Historii moderního pojetí celoživotního vzdělávání můžeme datovat do počátku 20. století. Za zakladatele tohoto pojetí můžeme považovat Eduarda Lindemana a Basila Yeaxlee, kteří deklarují, že vzdělání je nikdy nekončícím celoživotním procesem.³ Jedním z mezníků celoživotního učení jsou 70. léta, kdy v roce 1970 UNESCO vyhlásilo koncept celoživotního vzdělávání. Tento koncept byl rozpracován ve všech mezinárodních dokumentech. Rada Evropy ve stejném roce vydala dokument "Éducation permanente". V roce 1996 vyšla „**Bílá kniha o vzdělávání**“ Evropské unie (White Paper on Education and Training). V roce 2006 se z rozhodnutí Evropského parlamentu a Rady EU zavádí akční program v oblasti celoživotního učení, které je definováno jako „veškeré všeobecné vzdělávání, odborné vzdělávání a odborná příprava, neformální vzdělávání a informální učení v průběhu života, jejichž výsledkem je zdokonalení znalostí, dovedností a schopností v osobní, občanské, sociální nebo se zaměstnáním související perspektivě“⁴

Základním dokumentem pro celoživotní učení v České republice je Strategie celoživotního učení ČR. Je základním dokumentem pro ostatní průřezové a dílčí

² PALÁN, Z. *Výkladový slovník vzdělávání dospělých*, Daha, 1997, s. 17.

³ Srov. PRŮCHA, J., VETEŠKA, J. *Andragogický slovník*. Praha: Grada Publishing, 2012, s. 52

⁴ VETEŠKA, J.; TURECKIOVÁ, M. *Kompetence ve vzdělávání*. Praha: Grada Publishing 2008, s. 13

koncepce a politiky v této oblasti a představuje ucelený koncept celoživotního učení, který byl schválen vládou ČR usnesením č. 761 ze dne 11. 7. 2007.⁵

2.3 Základní etapy a formy celoživotního učení

Celoživotní učení dle Vetešky a Tureckiové lze rozčlenit do dvou základních etap a to počáteční vzdělávání a další vzdělávání.

„Počáteční vzdělávání zahrnuje veškeré formální vzdělávání v rámci vzdělávací soustavy (primární, sekundární a terciární), probíhá zejména v mladém věku, může být ukončeno kdykoli po splnění povinné školní docházky, a to buď vstupem na trh práce, nebo přechodem mezi ekonomicky neaktivní obyvatele. Počáteční vzdělávání tedy zahrnuje:

- Základní vzdělávání (primární a nižší sekundární stupeň), které má všeobecný charakter a kryje se zpravidla s dobou plnění povinné školní docházky.
- Střední vzdělávání (vyšší sekundární stupeň), které má všeobecný nebo odborný charakter, je ukončeno maturitní zkouškou, výučním listem nebo závěrečnou zkouškou. Součástí středního vzdělání je v ČR i tzv. nástavbové studium pro absolventy středního vzdělání s výučním listem (ISCED 4) ukončené maturitní zkouškou.
- Terciární vzdělávání (ISCED 5,6) zahrnuje široké spektrum vzdělávací nabídky následující zpravidla po vykonání maturitní zkoušky. Poskytuje specializované vzdělání odborné nebo umělecké. Náleží k němu vysokoškolské vzdělávání odborné nebo umělecké. Náleží k němu vysokoškolské vzdělávání uskutečňované univerzitami a vysokými školami, vyšší odborné vzdělávání uskutečňované vyššími odbornými školami a částečně i vyšší odborné vzdělávání v konzervatořích.“⁶

Dle Strategie celoživotního učení pak další vzdělávání probíhá ve chvíli, kdy jedinec ukončil určitý stupeň vzdělání a vstoupil na trh práce. Zaměřuje se na získávání dalších vědomostí, dovedností, znalostí, zkušeností a kompetencí, které uplatní nejen

⁵ Srov. <http://www.msmt.cz/vzdelavani/strategie-celozivotniho-uceni-cr> [cit. 2013-1-27]

⁶ VETEŠKA J.; TURECKIOVÁ, M. *Kompetence ve vzdělávání*. Praha: Grada Publishing 2008, s. 20-21.

v pracovním životě, ale také ve svém osobním životě.⁷ Z toho vyplývá, že každý jedinec prochází celoživotním učením praktický po celý svůj život. To potvrzuje i Veteška a Tureckiová, kteří říkají, že „celoživotní učení zahrnuje formální, neformální a informální vzdělávání a předpokládá prolínání a doplňování uvedených forem učení v průběhu celého života.“⁸

Formální vzdělávání, které je realizováno ve vzdělávacích institucích, zpravidla ve školách. Toto vzdělávání je vymezeno právními předpisy. Zahrnuje na sebe navazující stupně vzdělání od základního po vysokoškolské vzdělání. Absolvování daných stupňů vzdělání je potvrzováno příslušným osvědčením (vysvědčení, diplom atd.)

Neformální vzdělávání, je zaměřeno na získání vědomostí, dovedností a kompetencí, které slouží ke zlepšení společenského a pracovního uplatnění. Toto vzdělávání nevede k získání stupně vzdělání. Nutnou podmínkou je účast odborného školitele, lektora. Patří sem např. rekvalifikační kurzy, jazykové či počítačové kurzy, školení.

Informální učení, které je chápáno jako proces získávání vědomostí, osvojování si dovedností a kompetencí z každodenních zkušeností a činností v práci, v rodině, ve volném čase. Zahrnuje také sebevzdělávání, kdy učící se nemá možnost ověřit si nabyté znalosti (např. televizní jazykové kurzy). Na rozdíl od formálního a neformálního vzdělávání je neorganizované, zpravidla nesystematické a institucionálně nekoordinované.⁹

Vzdělávání dospělých je oblastí, která se neustále rozvíjí. Je součástí celoživotního učení. Jejím cílem je dosáhnout zdokonalení znalostí, dovedností a odborných předpokladů v rámci rekvalifikace a specializačních kurzů, které nabízejí nejen firmy, ale také vysoké školy či univerzity.¹⁰

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

⁷Srov. <http://www.msmt.cz/vzdelavani/strategie-celozivotniho-uceni-cr> s. 8 [cit. 2013-1-27]

⁸ VETEŠKA J.; TURECKIOVÁ, M. *Kompetence ve vzdělávání*. Praha: Grada Publishing 2008, s. 21-22.

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

¹⁰ Srov. VETEŠKA J.; TURECKIOVÁ, M. *Kompetence ve vzdělávání*. Praha: Grada Publishing 2008, s. 17.

3 Národní park Šumava

Jak jsem již uvedla, vzdělávací projekt se týká TIC, které jsou ve správě Národního parku Šumava a chráněné krajinné oblasti Šumava. Ráda bych tedy blíže popsala organizaci, které se tato práce týká a také bližší specifikaci a strukturu TIC.

3.1 Stručná charakteristika Národního parku Šumava

Správa NP a CHKO Šumava je příspěvkovou organizací, zřízenou Ministerstvem životního prostředí v roce 1991, se sídlem ve Vimperku¹¹. Národní park Šumava vznikl vyjmutím nejcennějších lokalit z CHKO Šumava. Rozprostírá se na území Plzeňského a Jihočeského kraje při jihozápadní hranici s Německem a Rakouskem. Se svojí rozlohou 69 030 ha je největším národním parkem v ČR. Za svoji atraktivitu vděčí NP kromě jiného i dlouholeté existenci železné opony, která na několik desetiletí zmrazila působení člověka v hraničních oblastech a dala tak prostor přirozenému vývoji krajiny. Uprostřed Evropy vznikl unikátní přírodní celek, jehož hodnoty si bezesporu zaslouží ochranu. Oblast Šumavy a Bavorského lesa tvoří společně jeden z nejrozsáhlejších lesních komplexů ve střední Evropě. Území NP leží v nadmořské výšce od 600 m n. m. (údolí Otavy u Rejštejna) do 1378 m n. m. (Plechý) a trvale zde žije kolem 2000 obyvatel.¹²

Jako každá organizace i Národní park Šumava má svou vizi. Ta zní: „Národní park Šumava chrání jedinečnou horskou přírodu v území s atraktivními kulturními rysy, umožňuje nerušený vývoj tohoto území a jeho poznávání. Chce být přátelským místem pro setkávání lidí s divokou přírodní krásou.“¹³

Z poslání národního parku vyplývá, že statutem parku je nejvyšší stupeň ochrany přírody. Jedná se o cenné území s plochami přírodních nebo přírodě blízkých stanovišť. Jde tedy především o uchování a obnovu přirozených ekosystémů a zamezení snižování biodiverzity. Jedním z příkladů snížení biodiverzity je například smrkový porost

¹¹ Srov. <http://www.aticcr.cz/metodika-turisticky-ch-informacnich-center/d-1048/p1=1742> [cit. 2013-2-04]

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

¹³ Srov. http://sumava.drosera.cz/info/studieadokumenty/jinedokumenty/Strategie_xmjnen.pdf [cit. 2013-2-05]

v prostoru národního parku. Proto mohlo dojít k tak rozsáhlému rozšíření kůrovce smrkového. Důležitá je ochrana a obnova samořídících funkcí přírodních ekosystémů, ochrana fauny a flóry a zachování krajinného rázu.¹⁴ Je důležité si uvědomit, že kromě ochrany přírody je území národního parku také využíváno k vědeckému výzkumu a výchovným účelům a patří též k vyhledávaným turistickým cílům. Toto využití národního parku je však podřízeno zachování a zlepšení přírodních podmínek.

Jedním z bodů zakládací listiny Národního parku Šumava a chráněné krajinné oblasti Šumava je činnost ve vztahu k turistickým centrům specifikována jako činnost v oboru cestovního ruchu a turismu na území NP Šumava a CHKO Šumava, včetně usměrňování a regulace dopravy, návštěvnosti a jiných aktivit na území NP Šumava a CHKO Šumava a provozování parkovišť a tábořišť a dále kulturně výchovná činnost, ekologická výchova a vzdělávání, provozování návštěvnických středisek a zařízení specializovaných na ekologickou výchovu, informační a průvodcovská služba.¹⁵

3.2 Specifikace turistických informačních center

V minulé kapitole byla stručně charakterizována oblast Národního parku Šumava a také charakterizována organizace správy Národního parku Šumava. Součástí vize této organizace je mimo jiné umožnit poznávání tohoto jedinečného území. Pro splnění této vize je ale nezbytnou nutností kvalitní informovanost návštěvníků této oblasti. Návštěvníky je třeba informovat o pravidlech a možnostech pohybu na území národního parku, podávat informace o cestách, místních zajímavostech, a celé řadě jiných záležitostí. Děje se tak prostřednictvím právě TIC.

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

- Odbornou pracovní sílu.

¹⁴ Srov. http://sumava.drosera.cz/info/studieadokumenty/jinedokumenty/Strategie_xmjnen.pdf [cit. 2013-2-05]

¹⁵ Srov. <http://www.npsumava.cz/cz/1031/453/clanek/zakladni-dokument/> [cit. 2013-2-07]

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

Hlavní činností TIC je bezplatné poskytování informací veřejnosti v souladu se zákonem č. 106/99 Sb. o svobodném přístupu k informacím, a to v rozsahu a kvalitě specifikované pro příslušnou kategorii TIC. Dále je to doplňková činnost, v níž jsou zahrnuty služby poskytované za úplatu. Mezi tyto služby patří prodej upomínkových předmětů, vstupenek, průvodcovské služby, tvorba a organizování turistických produktů a další služby.¹⁶

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

¹⁶ <http://www.aticcr.cz/metodika-turisticky-ch-informacnich-center/d-1048/p1=1742> [cit. 2013-2-09]

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

Čtvrtá kapitola této bakalářské práce se věnuje teoretickému uchopení přípravy konkrétního vzdělávacího projektu a zároveň i praktickému vytvoření daného projektu. Samotná tvorba vzdělávacího projektu se odráží ve východiscích, které byly popsány v kapitole první, jež se zabývala celoživotním vzděláváním a učením.

4.1 Stanovení potřeby a cílů projektu vzdělávací akce

Pokud nastane někde situace, která vyžaduje vypracování projektu, je již z významu tohoto slova zřejmé, že vyžaduje nějaké řešení. Znamená to, že něco chybí a my máme vytvořit něco, co tento deficit podchytí a vyřeší. K tomu nám slouží vytvořený plán, který skýtá dané řešení. Jinými slovy, projekt vzdělávací akce slouží k odstranění deficitu vědomostí, dovedností, znalostí. Cílem projektu je tedy změna stávající situace, která neodpovídá potřebám organizace.

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

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

- Přípravná fáze – zahrnuje specifikaci potřeb, analýzu účastníků a stanovení cílů.
- Realizační fáze – představuje vývoj a zpracování jednotlivých etap vzdělávacího projektu a vlastní realizaci ve formě úkolů a stanovení pořadí jednotlivých témat. Na počátku této fáze jsou stanovené vhodné formy, metody a techniky vzdělávání, eventuálně speciální didaktické postupy.

- Fáze zdokonalování – jde v ní především o průběžné hodnocení jednotlivých etap vzdělávacího programu vzhledem ke stanoveným cílům a zároveň jsou hledány možnosti zlepšení celého procesu vzdělávání.¹⁷

Každý projekt vzdělávací akce se skládá z důležitých kroků, které nelze přeskočit.

1. Analýza a identifikace vzdělávacích potřeb
2. Interpretace výsledků analýzy
 - a) Formulace cíle vzdělávací akce
 - b) Stanovení profilu účastníka a profilu absolventa vzdělávací akce
 - c) Určení obsahu vzdělávací akce, sestavení inventáře disciplín, tvorba studijního plánu, osnov, anotací
 - d) Tvorba studijních materiálů
3. Volba forem, metod a technik vzdělávání
4. Přehled lektorů
5. Organizační zabezpečení vzdělávací akce
6. Materiální, technické a finanční zabezpečení vzdělávací akce
7. Návrh evaluace¹⁸

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

4.1.1 Analýza a identifikace vzdělávacích potřeb

Pokud chceme tvořit vzdělávací projekt, je potřeba si nejprve ujasnit, jaké jsou současné znalosti, schopnosti a dovednosti osob, jichž se vzdělávání bude týkat a porovnat je s požadovanou úrovní. Dle Palána je tedy analýza vzdělávacích potřeb „zjišťování rozdílu mezi současným stavem výkonu pracovníků a požadovaným výkonem, který chceme dosáhnout, vč. zjištění, zda se problém dá řešit vzděláváním nebo je efektivnější použít jiné prostředky.“¹⁹

¹⁷ Srov. BARTOŇKOVÁ, H. *Firemní vzdělávání*. Praha: Grada Publishing, 2010, s. 112

¹⁸ Srov. BARTOŇKOVÁ, H. *Firemní vzdělávání*. Praha: Grada Publishing, 2010, s. 116

¹⁹ PALÁN, Z. *Výkladový slovník - Lidské zdroje*. Praha: Academia, 2002, s. 15

Abychom tedy mohli provést analýzu vzdělávacích potřeb, je třeba znát zdroje pro tuto analýzu. Podle Koubka²⁰ jde o tři skupiny údajů:

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

Při stanovení postupu identifikace vzdělávacích potřeb jednotlivých pracovníků je zapotřebí ujasnit si základní přístupy. Tyto potřeby je možné stanovit buď na základě kompletní analýzy vzdělávacích potřeb nově přijatého pracovníka, nebo na základě systému pravidelného hodnocení stávajících zaměstnanců. V případě projektu, jehož vypracování je náplní této práce, se počítá se vzděláváním stávajících zaměstnanců, a tedy připadá v úvahu tento druhý způsob, neboť organizace s přijímáním nových zaměstnanců v širším měřítku nepočítá. Správa Národního parku Šumava je organizací, která se snaží v souladu se svou vizí, stanovenými cíli a firemní kulturou hledat překlenutí oné vzdělávací mezery zaměstnanců TIC a plně si přitom uvědomuje dosažitelnost zdrojů v prostředí, ve kterém firma působí. V případě identifikace vzdělávacích potřeb pracovníků TIC jsem vycházela ze všech tří skupin dosažitelných údajů.

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

Jak bylo uvedeno v předchozí kapitole, ve své práci jsem se rozhodla pro využití tří skupin údajů, tedy i celopodnikových údajů. Zde jsem vycházela ze zakládací listiny NP Šumava a CHKO Šumava, dále z poslání a vize parku, z výroční zprávy, organizačního řádu a především ze Strategie rozvoje turistického regionu Šumava. Z něj vyplývá podpora opatření zaměřených na zvyšování odbornosti, kvalifikace a celkově vzdělanostní úrovně lidských zdrojů (tabulka č. 1).

²⁰ Srov. KOUBEK, J. *Řízení lidských zdrojů*. 4. vyd. Praha: Management press, 2009, s. 262

Tabulka č. 1 Swot analýza v oblasti informací pro hosty provedená na základě studia strategie rozvoje turistického regionu Šumava

Oblast	Silné stránky	Slabé stránky	Šance	Rizika
Informace pro návštěvníky národního parku	Rostoucí počet informačních středisek provozovaných obcemi i soukromými subjekty	Nedostatečný počet informačních středisek v některých oblastech regionu a jejich vzájemné propojení	Vybudování sítě informačních středisek	Chybějí TIC v některých částech Šumavy, brzdí rozvoj cestovního ruchu
	Nová informační střediska NP Šumava poskytují kvalitní informace o přírodě, ŽP a historii v regionu	Úzce specializovaný okruh informací, chybí další informace pro turisty	Vytvoření atraktivního systému dalšího vzdělávání pro oblast cestovního ruchu	
	Vznikající informační systém a síť infocenter za podpory programů EU	Neexistuje centrální databanka s turistickými informacemi	Výstavba informačního systému	
		Chybí turistické informace na hraničních přechodech	Vybudování sítě informačních bodů na hraničních přechodech	

Z provedené analýzy vyplývá, že v oblasti podávání informací návštěvníkům Národního parku Šumava proběhne budování nových TIC a jejich vzájemné propojení do sítě. Tedy bude nutné její obsazování kvalitně vyškolenými pracovníky.

Dalšími nezbytnými dokumenty, ze kterých jsem vycházela pro analýzu vzdělávacích potřeb, jsou údaje o pracovním místě a údaje o pracovníkovi. Jednou z nejdůležitějších složek popisu pracovního místa je v tomto případě poskytování informací návštěvníkovi TIC. Z toho vyplývající nutnost se v průběhu výkonu práce neustále vzdělávat a pravidelně si doplňovat znalosti o novinkách v oblasti cestovního a turistického ruchu v regionu a širokém okolí. K tomu patří i jazykové znalosti, které jsou potřebné pro výkon dané práce. Mezi důležité požadavky, které jsou kladeny na pracovníka, patří duševní požadavky, dovednosti a to zejména sociální ve vztahu k turistům i spolupracovníkům. Zapotřebí je určitý stupeň dokončeného vzdělání, v tomto případě se jedná o úplné střední vzdělání zakončené maturitou.

Dalším zdrojem získání relevantních dat jsou hodnocení pracovníků získaných od vedoucích pracovníků TIC. V těchto hodnoceních jsem našla slabé stránky

pracovníků, a to především v oblasti místopisu, komunikačních dovedností a jazykových znalostí. I z tohoto zjištění vyplývá nutnost dalšího vzdělávání pracovníků TIC, zejména vzhledem ke skutečnosti, že správa Národního parku Šumava plánuje vytváření informačních bodů na hraničních přechodech.

Kromě studia dokumentů jsem také hovořila s jednotlivými pracovníky TIC. Z těchto rozhovorů podobně jako ze strategického plánu a z rozboru hodnocení pracovníků vyplynula potřeba zvyšování odbornosti a celkové vzdělanostní úrovně, a to především v oblasti místopisu, komunikačních dovedností a jazykových znalostí. Tento vzdělávací projekt se zabývá první z daných potřeb a tím jsou znalosti a dovednosti v oblasti místopisu regionu NP a CHKO Šumava.

Na základě zjištěných informací, které jsem získala studiem z dokumentů organizace, zkoumáním popisů pracovního místa pracovníka TIC i informací zjištěných z rozhovorů prováděných s konkrétními pracovníky TIC jsem dospěla k závěru, že mnohé potřebné kompetence a dovednosti pracovníkům TIC chybí. Jejich průběžné doplňování je pak v plném souladu s cíli organizace. Popis pracovního místa doplňování znalostí a dovedností pracovníkům TIC přímo ukládá. Pro pracovníky TIC jako pro celek však není úplně přesně definovatelné, jaký druh dovedností a kompetencí těmto pracovníkům chybí. Na základě rozhovorů prováděných s jednotlivými pracovníky jsem dospěla k závěru, že toto je velmi individuální záležitost. Jak jsem uvedla v úvodu této práce, většinu zaměstnanců TIC tvoří místní obyvatelé. Ti postrádají většinou obecné znalosti a komunikační dovednosti. K jejich silným stránkám ale patří precizní znalost krajiny a nezřídka plyně hovoří německým jazykem, jehož znalost je vzhledem k poloze této oblasti velmi ceněnou předností. U čerstvých absolventů škol je to právě naopak. Mohou prostřednictvím zaměstnání v TIC uplatnit v praxi poznatky nabyté o cestovním ruchu při svém studiu, ovšem jejich znalosti místopisu jsou zpravidla pouze teoretické, a při podrobnějších dotazech ze strany turistů nemohou v dostatečné míře obstát. V obou popsaných skupinách pracovníků TIC tak chybí určitá část dovedností a kompetencí. Mezi cíli a vizemi organizace na straně jedné a kompetencemi a dovednostmi pracovníků na straně druhé dochází ke vzniku vzdělávací mezery, kterou je třeba překlenout, a která tak plně odůvodňuje realizaci projektu vzdělávací akce. Ta by bezesporu byla jednoznačným přínosem jak pro zaměstnavatele – správu Národního parku Šumava, tak i pro pracovníky TIC, ale především pro návštěvníky tohoto

Národního parku. Pro realizaci tohoto projektu jsem se rozhodla pro využití kompetenčního modelu. Kompetenční model je vnímán jako souhrn znalostí a dovedností, které by si měl daný zaměstnanec osvojit, neboť jejich osvojení je nezbytné k tomu, aby mohl vykonávat konkrétní pracovní pozici. Jsou jím popisovány jednotlivé soubory znalostí, a dovedností. Ty lze rozdělit do jednotlivých skupin. Pro lepší orientaci ve vytvářeném projektu jsem tyto skupiny znalostí vztahujících se k podávání relevantních informací turistům navštěvujícím TIC seřadila do přehledné tabulky. (tabulka 2).

Tabulka č. 2 Stanovení potřebných kompetencí pro realizaci vzdělávacího projektu pracovníků TIC

Kompetence	Projevy kompetencí	Cíl kurzu
Znalost základních pojmů v cestovním ruchu	Rozumí daným pojmům a aktivně je používá v denní praxi. Je schopen pojmy vysvětlit.	Ano
Informování o zajímavých místech regionu	Poskytuje relevantní informace o zajímavostech regionu, dokáže popsat a vyhledat na mapě tato místa.	Ano
Klasifikace terénních povrchů	Orientuje se v mapě a dokáže klasifikovat náročnost terénu ve vztahu k turistovi	Ano
Příprava turistických výletů	Dokáže navrhnout turistický výlet s přizpůsobením obtížnosti dle věku a zdravotního stavu turisty.	Ano
Komunikační dovednosti	Aktivně naslouchá turistovi, je schopen věcně argumentovat. Komunikuje verbálně i neverbálně	Ne, bude náplní jiného kurzu
Organizační schopnosti	Je schopen cíleného organizování realizovaných činností a lidí, plánuje a koordinuje další činnost.	Ano

4.1.3 Formulace cílů vzdělávací akce

Ve chvíli, kdy je provedena analýza a interpretace vzdělávacích potřeb, dochází na stanovení cíle vzdělávací akce. Tento cíl by měl vycházet z pravidla SMART – tudíž by měl být konkrétní, jednoznačně vymezený, měřitelný, dosažitelný, relevantní a časově vymezený. Podle andragogického slovníku²¹ je „cílem ve vzdělávání dospělých představa o zamýšlené změně, která má být u účastníků vzdělávání dosažena, ať již jde o získání nových dovedností či vědomostí.“

Podle Palána²² „cíl určuje, co bude účastník schopen dělat na konci lekce nebo vzdělávacího programu.“

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

Je potřeba si také říci, že každé firemní vzdělávání má několik úrovní, dochází tedy k určité hierarchii cílů. Podle Bartoňkové²³ se nejčastěji používá tato hierarchizace:

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

Cílem vzdělávacího projektu „Vzdělávací kurz pro zaměstnance TIC pod správou Národního parku Šumava“ je poskytnout cílové skupině takové znalosti a dovednosti, které povedou ke zlepšení poskytování odborných informací a služeb

²¹ PRŮCHA, J., VETEŠKA, J. *Andragogický slovník*. Praha: Grada Publishing, 2012, s. 55

²² PALÁN, Z. *Výkladový slovník - Lidské zdroje*. Praha: Academia, 2002, s. 219.

²³ Srov. BARTOŇKOVÁ, H. *Firemní vzdělávání*. Praha: Grada Publishing, 2010, s. 135

v jednotlivých TIC. Tyto znalosti a dovednosti povedou k uvědomění si vlastní hodnoty účastníků na trhu práce v oblasti cestovního ruchu. Tento základní cíl byl stanoven na základě analýz provedených v předchozí kapitole, tedy analýzy vzdělávacích potřeb pro vzdělávací kurz pro zaměstnance TIC.

Dílčí cíle jsou pak vázány na jednotlivé tematické celky. Účastníci vzdělávací akce, zaměstnanci informačních turistických center, by po skončení vzdělávací akce měli být schopni definovat základní pojmy z oblasti cestovního ruchu, orientovat se v místopise Šumavy, pojmenovat, popsat a ukázat na mapě turisticky zajímavá místa. Navrhnout a organizovat turistický výlet s přizpůsobením obtížnosti dle věku a zdravotního stavu turisty.

Pravidlo SMART je ve vzdělávacím projektu obsaženo takto:

S – konkrétní a nezaměnitelný cíl je již obsažen v názvu vzdělávací akce, tj. získání praktických dovedností v oblasti cestovního ruchu, konkrétně v místopisu regionu NP a CHKO Šumava.

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

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

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

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

4.2 Stanovení profilu účastníka a absolventa vzdělávací akce

Účastník vzdělávání je jedinec, který se vzdělává a je vzděláván v jakékoliv vzdělávací instituci.²⁴

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

4.2.1 Profil účastníka ve vzdělávacím kurzu pro zaměstnance TIC

Podmínkou pro přijetí zaměstnance, který bude zastávat pozici pracovníka TIC je, aby měl absolvováno minimálně středoškolské vzdělání s maturitou. Zaměstnavateli – správě Národního parku Šumava přitom nezáleží na pohlaví ani věku přijímaného zaměstnance. Odůvodněně tedy předpokládám, že účastník vzdělávacího kurzu pro zaměstnance TIC bude absolventem střední školy, ovšem v kurzu je tedy možná účast pestré věkové struktury zaměstnanců. Maximální počet účastníků pro jednu vzdělávací akci je 15, minimální počet pro realizaci akce je 5 zúčastněných zaměstnanců. U účastníků se předpokládá chuť se aktivně vzdělávat a neustále doplňovat znalosti především z oblasti cestovního ruchu a NP a CHKO Šumava.

4.2.3 Stanovení profilu absolventa

Profil absolventa vzdělávací akce vymezuje, co musí absolvent umět a znát po absolvování této akce.²⁵ Jinými slovy se jedná o ideální stav, který určuje, jaké kvantum vědomostí a dovedností by měl absolvent vzdělávací akce mít. Lze rozlišit dva druhy profilu:

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

²⁴ PALÁN, Z. *Výkladový slovník - Lidské zdroje*. Praha: Academia, 2002, s. 119

²⁵ Srov. PALÁN, Z. *Výkladový slovník - Lidské zdroje*. Praha: Academia, 2002, s. 173.

b) Hluboký a úzký – absolvent disponuje výrazně specializovaným vzděláním v rámci jednoho oboru. Problém nastává při strukturální nezaměstnanosti, kdy změna profese se stává velmi komplikovanou.²⁶

4.2.4 Stanovení profilu absolventa ve vzdělávacím kurzu pro zaměstnance TIC

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

4.3 Inventář disciplín a studijní plán

Na základě cíle vzdělávací akce stanovujeme inventář disciplín. Je to souhrn všech tematických oblastí, které pokryjí kompetence identifikované v rámci kompetenčního modelu pro danou pozici ve firmě.²⁷

4.3.1 Inventář disciplín ve vzdělávacím kurzu pro zaměstnance TIC

Daná vzdělávací akce je určena pro pracovníky informačních a turistických center NP a CHKO Šumava. Z tohoto důvodu se v tomto kurzu budeme věnovat následujícím disciplínám. Budou nyní vyjmenovány abecedně.

- Národní park Šumava, jeho specifická
- Orientace v místopisu Šumavy
- Orientace v terénu
- Péče o hosty a plánování akcí
- Technika cestovního ruchu

Potřeba vzdělávání právě v těchto disciplínách vyplynula z porovnání analýzy identifikace vzdělávacích potřeb zaměstnanců TIC a Swot analýzy v oblasti informací

²⁶ Srov. BARTOŇKOVÁ, H. *Firemní vzdělávání*. Praha: Grada Publishing, 2010, s. 145

²⁷ Srov. BARTOŇKOVÁ, H. *Firemní vzdělávání*. Praha: Grada Publishing, 2010, s. 146

pro hosty provedená na základě studia strategie rozvoje turistického regionu Šumava, studia popisu pracovního místa pracovníka TIC a pohovorů s jednotlivými pracovníky TIC. Z těchto zdrojů vyplývají potřeby organizace i úroveň znalostí a dovedností pracovníků TIC. Lze tak poukázat na oblasti vzdělávacích mezer a stanovit tak potřebný inventář disciplín.

4.3.2 Studijní plán

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

Studijní plány jsou dvojího typu:

- a) Plány induktivní, kdy učivo je uspořádáno od praktických disciplín k teoretickému zastřešení.
- b) Plány deduktivní, kdy se začíná teoretickými východisky a postupuje se ke konkrétním, prakticky zaměřeným disciplínám.²⁸

Existují tři základní formy uspořádání obsahu vzdělávací akce:

- a) Předmětové uspořádání obsahu, které se využívá především ve formálním vzdělávání, kdy spojuje jednotlivé předměty s příslušnými vědami, technickými a uměleckými obory nebo s určitými oblastmi praktické činnosti.
- b) Projektové uspořádání obsahu, které spojuje obsah vzdělávání s různými oblastmi praktických činností. Toto bývá využíváno především ve firemním vzdělávání, které probíhá přímo na pracovišti. Problémem je, že se zde ztrácí teoretické ukotvení.

²⁸ Srov. BARTOŇKOVÁ, H. *Firemní vzdělávání*. Praha: Grada Publishing, 2010, s. 146

- c) Modulové uspořádání obsahu neboli blokové se snaží překonat nedostatky jak předmětového tak projektového uspořádání obsahu. Moduly jsou tzv. stavebníci, z nichž se konstruuje studijní plán. Jedná se o tematicky uzavřený počet lekcí v určitém kurzu. Tyto moduly mohou být různě propojovány do větších celků za účelem vytvoření studijního programu.²⁹

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

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

K předpokládaným vlastnostem účastníka kurzu má patřit i chuť se aktivně vzdělávat a neustále doplňovat znalosti právě z oblastí, do nichž je obsah kurzu zaměřen. Proto jsem neváhala do studijního plánu při jeho sestavě zařadit jak prezenční, tak i dálkovou formu studia. Studijní plán je obsahem tabulky č. 3.

²⁹ Srov. BARTOŇKOVÁ, H. *Firemní vzdělávání*. Praha: Grada Publishing, 2010, s. 147

Tabulka č. 3 - Studijní plán vzdělávacího kurzu pro zaměstnance TIC

Disciplína	Časová dotace		Způsob ukončení	Formy výuky	Metody výuky	Lektor
	P*	D*				
NP Šumava, jeho specifčnost	6	0	Písemná zkouška	P	Přednáška	A
Orientace v místopisu Šumavy	12	8	Písemná zkouška	P+D	Přednáška, skupinová práce, sebeřízené učení	B
Orientace v terénu	6	0	Praktická zkouška v terénu	P	Výcvik v terénu Workshop	A
Péče o hosty a plánování akcí	12	8	Vypracování praktické úlohy a její prezentace	P+D	Přednáška Brainstorming Případové studie Workshop	C
Technika cestovního ruchu	12	8	Písemná zkouška	P+D	Přednáška Případové studie	C
Celkem	46	24				
Celý vzdělávací program bude zakončen ústní a praktickou závěrečnou zkouškou.						

* - P = prezenční forma studia, D = dálková forma studia

4.3.3 Osnovy vzdělávacího kurzu pro zaměstnance TIC

Učební osnovy jsou podrobně specifikované obsahy jednotlivých disciplín. Na základě osnov můžeme identifikovat mezipředmětové vztahy a vyloučit jejich duplicitu. Pomocí osnov můžeme ověřit, do jaké míry se podařilo dané disciplíny naplnit obsahem přiměřeným stanovenému profilu absolventa. Kromě popisu základního učiva také doporučují základní a rozšiřující literaturu.³⁰ Pro tuto vzdělávací akci vychází z jejího plánu, který je obsahem minulé kapitoly.

³⁰ Srov. BARTOŇKOVÁ, H. *Firemní vzdělávání*. Praha: Grada Publishing, 2010, s. 148

4.3.4 Specifikace jednotlivých disciplín vzdělávacího kurzu pro zaměstnance TIC

*Název disciplíny: **Národní park Šumava, jeho specifčnost***

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

Lektor A

Cíl disciplíny: Absolvent získá teoretické znalosti týkající se Národního parku Šumava a Chráněné krajinné oblasti Šumava. Popíše vznik Národního parku, definuje stupeň ochrany NP. Vymenuje chráněné rostliny a zvířata.

Podmiňující disciplíny

- Úvod do kurzu

Navazující disciplíny

- Orientace v místopisu Šumavy
- Orientace v terénu
- Péče o hosty a plánování akcí
- Technika cestovního ruchu

Struktura disciplíny

- Základní údaje o NP – vznik NP, rozloha, poloha, nejvyšší bod, nejnižší bod, ledovcová jezera, stupně ochrany NP
- Rostlinstvo – regionálně fyto geografické členění
- Živočišstvo – výběr z chráněných živočichů

Způsob a podmínky ukončení disciplíny Disciplína bude ukončena písemnou zkouškou v závěru celého kurzu v rozsahu probírané látky. Účastník uspěl, pokud vypracoval písemný test na 70%.

Seznam literatury k disciplíně

Studijní opora sestavená pro daný kurz

Jakákoliv dostupná literatura o Šumavě, rostlinstvu a živočišstvu Šumavy

Forma výuky: prezenční studium

Metoda:

- přednáška

Didaktické pomůcky: Digitální projektor, projekční plátno, tabule pro psaní fixy, studijní opora kurzu, literární pomůcky – atlasy, mapy, brožury s faunou a flórou Šumavy, průvodce po Šumavě

Název disciplíny: Orientace v místopisu Šumavy

Název kurzu: Vzdělávací kurz pro zaměstnance TIC

Lektor B

Cíl disciplíny: Absolvent získá praktické znalosti v místopise Šumavy. Dokáže vyhledat na mapě turisticky zajímavá místa, navrhne trasu pro výlet v regionu Šumava. Při práci dokáže aktivně využít všechny získané informace a předá je dotazujícímu se turistovi.

Podmiňující disciplíny

- Národní park Šumava, jeho specifická

Navazující disciplíny

- Orientace v terénu,
- Péče o hosty a plánování akcí
- Technika cestovního ruchu

Struktura disciplíny

- Geografie jako věda
- Znázornění Šumavy na mapách
- Georeliéf Šumavy
- Geografie obyvatelstva a sídel
- Geografie dopravy a cestovního ruchu
- Historie Šumavy

Způsob a podmínky ukončení disciplíny Disciplína bude ukončena písemnou zkouškou v závěru celého kurzu v rozsahu probírané látky. Účastník uspěl, pokud vypracoval písemný test na 70%.

Seznam literatury k disciplíně

Studijní opora sestavená pro daný kurz

Forma výuky: kombinované studium

Metoda:

- Přednáška
- Skupinová práce
- Sebeřízené učení

Didaktické pomůcky: flipchart, digitální projektor, projekční plátno, statická fotografie, internet, studijní opora kurzu, výukové materiály pro distanční studium, literární pomůcky – atlasy, mapy, slepé mapy, průvodce po Šumavě.

Název disciplíny: **Orientace v terénu**

Název kurzu: *Vzdělávací kurz pro zaměstnance TIC*

Lektor A

Cíl disciplíny: Absolvent se prakticky orientuje v terénu.

Podmiňující disciplíny

- Národní park Šumava, jeho specifčnost
- Orientace v místopisu Šumavy

Navazující disciplíny

- Péče o hosty a plánování akcí
- Technika cestovního ruchu

Struktura disciplíny

- Vycházka do turisticky zajímavého místa
- Orientace dle mapy

Způsob a podmínky ukončení disciplíny: Disciplína bude ukončena praktickou zkouškou v závěru dané disciplíny. Účastník bude schopen za použití mapy a buzoly nalézt konkrétní místo a dojít k němu.

Seznam literatury k disciplíně

Mapy Šumavy

Forma výuky: prezenční studium

Metoda:

- Výcvik v terénu
- Workshop

Didaktické pomůcky: buzoly, literární pomůcky – mapy, atlasy

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

Název kurzu: *Vzdělávací kurz pro zaměstnance TIC*

Lektor C

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

Podmiňující disciplíny

- Národní park Šumava, jeho specifičnost
- Orientace v místopisu Šumavy

Navazující disciplíny

- Technika cestovního ruchu

Struktura disciplíny

- Uspokojování potřeb v CR
- Specifické aspekty nefyziologických potřeb CR
- Realizace uspokojování potřeb v rámci ubytovacích a stravovacích zařízení
- Psychologické aspekty péče o hosty
- Typologie hostů
- Programy a plánování akcí pro specifické cílové skupiny
- Podmínky pro aktivní péči o hosty
- Informační nástroje
- Osobní péče
- Plánování a kalkulace akcí
- Vedení skupiny
- Bezpečnost práce

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

Seznam literatury k disciplíně

Studijní opora sestavená pro daný kurz

Horner, S.; Swarbrooke, J. *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času*. Praha: Grada 2003.

Forma výuky: kombinované studium

Metoda:

- Přednáška
- Brainstorming
- Případové studie
- Workshop

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

Název disciplíny: **Technika cestovního ruchu**

Název kurzu: *Vzdělávací kurz pro zaměstnance TIC*

Lektor C

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

Podmiňující disciplíny

- Péče o hosty a plánování akcí

Struktura disciplíny

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

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

Seznam literatury k disciplíně

Studijní opora sestavená pro daný kurz

Orieška, J. *Služby v cestovním ruchu*. Praha: Idea servis, 2010.

Forma výuky: kombinované studium

Metoda:

- Přednáška
- Případové studie

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

4.4 Vzdělávací formy, metody a technické prostředky

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

4.4.1 Formy vzdělávání

Definice vzdělávacích forem zní takto: „Souhrn organizačních opatření a uspořádání výuky (vzdělávání) při realizaci určitého vzdělávacího procesu.“³¹

Podle Mužíka patří mezi didaktické formy³²

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

³¹ Srov. PALÁN, Z. *Výkladový slovník - Lidské zdroje*. Praha: Academia, 2002, s. 65.

³² Srov. MUŽÍK, J. *Andragogická didaktika*. Praha: Codex Bohemia, 1998, s. 114

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

- a) Dle časového uspořádání, základní jednotkou je vyučovací hodina
- b) Dle vyučovacího prostředí, kde základem je prostředí, v kterém výuka probíhá např. dílna, pracoviště atd.
- c) Dle organizačního uspořádání studujících (vyučování individuální, spinové, smíšené, frontální)
- d) Dle interakce lektor – posluchač
- e) Dle stavu systémů, v nichž vzdělávání probíhá. Rozlišujeme živé systémy – osoby a neživé – technika, didaktické pomůcky.
- f) Dle zaměření pedagogické akce: specializační kurzy, inovační a rekvalifikační³³

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

4.4.2 Vzdělávací metody

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

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

Mužík rozděluje didaktické metody na³⁴

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

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

Metody teoreticko – praktické poskytují nejen poznatky, nabízejí praktické řešení problémů v praxi. Mezi tyto metody patří diskusní metody, problémové metody, programovaná výuka, diagnostické a klasifikační metody, projektové metody.

³³ Srov. PALÁN, Z. *Výkladový slovník Lidské zdroje*. Praha: Academia, 2002, s. 66

³⁴ Srov. MUŽÍK, J. *Andragogická didaktika*. Praha: Codex Bohemia, 1998, s. 152

Praktické metody se zabývají praktickým zaučením, zácvkem. Jejich předností je napomáhat uplatnění dovedností a návyků, které formují pracovní chování. Patří sem instruktáž, coaching, asistování, rotace práce. Použité metody jsou specifikované v příloze č. 1.

4.4.3 Technické prostředky

Technickými prostředky rozumíme didaktickou techniku, která pomáhá při osvojování si potřebných informací, vědomostí a dovedností.³⁵ Mezi didaktickou techniku patří například data projektor, interaktivní tabule, zvukové přístroje a mnoho dalších.

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

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

Disciplína Národní park Šumava, jeho specifčnost proběhne formou prezenčního studia. Metoda bude použita klasická přednáška.

Disciplína Orientace v místopisu Šumavy proběhne formou kombinovanou. Je zde kladen větší nárok na časovou dotaci a přípravu na jednotlivé vyučovací dny. Metody jsem zvolila přednášku, skupinovou práci a sebeřízené učení.

Disciplína Orientace v terénu proběhne prezenční formou. Metody jsem použila výcvik v terénu a workshop.

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

Disciplína technika cestovního ruchu proběhne kombinovanou formou metodou přednáška.

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

³⁵ Srov. MUŽÍK, J. *Andragogická didaktika*. Praha: Codex Bohemia, 1998, s. 189

4.4.5 Studijní materiály

Žádný vzdělávací kurz se nemůže obejít bez studijních materiálů. Jsou oporou jak účastníkům vzdělávací akce, tak i lektorům. Jsou důležité i pro zadavatele vzdělávání a také pro konečnou evaluaci. V neposlední řadě jsou i vizitkou vzdělávacího kurzu.

Studijní materiály můžeme rozlišit na písemné, neboli tištěné a v současnosti i materiály nabízené prostřednictvím jiného média. Sem můžeme zařadit využití počítačů, sítí, internetu a intranetu, e-mailu. Pro ukládání různých forem dat pak využíváme multimedia, například CD a DVD.³⁶

Podoba studijních materiálů záleží především na vzdělávacích cílech, obsahu, formách a metodách vzdělávací akce.³⁷

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

- Skripta jsou souvislým textem, který se obsahově shoduje s probíranou tematikou. Díky nim se lektor může soustředit na výklad obtížných problémů a věnovat se procvičování nejdůležitějších poznatků. Účastníci vzdělávací akce pak mají možnost zpětně nalézt vše podstatné.
- Sylaby, teze jsou shrnující materiály. Sylaby jsou stručné výtahy, přehledy, teze pak heslovitě uspořádané hlavní myšlenky probírané tematiky.
- Pracovní sešity a listy bývají uspořádány do příručky účastníka. Nejčastěji se jedná o jednoduchý text s množstvím prostoru pro vlastní práci účastníka.
- Zadání případových studií jsou popisem situace s určitým problémem, který je zapotřebí řešit.³⁸

V kombinované formě vzdělávání dospělých je důležité si uvědomit, že tato forma vzdělávání spočívá v práci se studijním materiálem. Studijní materiál nahrazuje částečně interakci studujícího a vyučujícího a nahrazuje určitou skupinovou atmosféru. Je zapotřebí, aby byl „uživatelsky přátelský“, čím je myšlena především logická struktura materiálu. Sem patří úvod, výkladová část a závěr. Nesmí chybět schémata,

³⁶ Srov. BARTOŇKOVÁ, H. *Firemní vzdělávání*. Praha: Grada Publishing, 2010, s 165-166

³⁷ Srov. MUŽÍK, J. *Andragogická didaktika*. Praha: Codex Bohemia, 1998, s. 190

³⁸ BARTOŇKOVÁ, H. *Projektování vzdělávací akce*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2008, s. 80-81

přehledy. Důležité jsou příklady, na kterých studující dokáže pochopit danou problematiku. Ilustrace pak slouží k určité přitažlivosti textu. Jelikož se jedná o materiál pro kombinované studium, je také zapotřebí, aby obsahoval i prvky zajišťující aktivitu studenta. Sem patří otázky, úkoly, testy a případně i klíč.³⁹

4.4.6 Studijní materiály vzdělávacího kurzu pro zaměstnance TIC

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

4.4.7 Organizační, ekonomické a technické zabezpečení vzdělávací akce

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

Organizace vzdělávací akce v sobě zahrnuje velké množství činností, které jsou nezbytné pro zdárnou realizaci vzdělávací akce. Příkladem může být zajištění propagačních aktivit, uzavření smluv s lektory a autory studijních textů, příprava harmonogramu vzdělávací akce, zajištění prostor pro vzdělávací akci, zajištění technického zázemí pro vzdělávací akci, zajištění potřebných pomůcek pro účastníky, evidence účastníků akce, ekonomická kalkulace, příprava a zpracování evaluace atd.⁴⁰ Velmi důležitým bodem organizačního zajištění akce je přesně stanovená zodpovědnost za provedení jednotlivých bodů.

Technickým zázemím vzdělávací akce rozumíme vybavení prostoru, v němž probíhá vzdělávání. Je potřeba vědět, kolik míst k sezení bude zapotřebí, kolik stolů budeme potřebovat. Patří sem také například vybavenost tabulí, flipchartem a dalšími technickými zařízeními, které byly vyjmenovány v kapitole 4.4.4.

³⁹ BARTOŇKOVÁ, H. *Projektování vzdělávací akce*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2008, s. 83

⁴⁰ Srov. BARTOŇKOVÁ, H. *Firemní vzdělávání*. Praha: Grada Publishing, 2010, s. 168

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

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

Harmonogram kurzu:

Úvod do kurzu	1. 10. 2016	8:00-8:45
Národní park Šumava, jeho specifická	1. 10. 2016	9:00-12:00 13:00-16:00
Orientace v místopisu Šumavy	7. 10. 2016 14. 10. 2016	8:00-12:00 13:00-15:00 8:00-12:00 13:00-15:00
Orientace v terénu	8. 10. 2016	9:00-15:00
Péče o hosty a plánování akcí	15. 10. 2016 28. 10. 2016	8:00-12:00 13:00-15:00 8:00-12:00 13:00-15:00
Technika cestovního ruchu	21. 10. 2016 22. 10. 2016	8:00-12:00 13:00-15:00 8:00-12:00 13:00-15:00
Závěrečná zkouška	29. 10. 2016	8:00-12:00

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

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

Do rozpočtu není nutné zahrnovat pronájem prostoru, neboť vzdělávací akce se uskutečňuje v prostoru zadavatele. Organizace projektu vzdělávací akce je uvedena v příloze č. 2.

4.4.9 Výběr lektorů

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

Lektor neboli vzdělavatel dospělých je osoba působící v oblasti dalšího vzdělávání. Jsou na něj kladeny značné požadavky. Je zapotřebí, aby byl bezpodmínečně odborně vzdělán v oblasti přednášeného oboru. Vedle kvalifikačních požadavků by měl disponovat andragogickým vzděláním. Kromě výuky se také metodicky podílí na tvorbě studijních materiálů, vhodných metod a forem výuky a v neposlední řadě na evaluaci.⁴¹

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

⁴¹ Srov. PRŮCHA, J.; VETEŠKA, J. *Andragogický slovník*, Praha: Grada Publishing 2012, s. 162-163

5 Návrh evaluace

5.1 Účel a základní dělení evaluace

Podle Belcourtové a Wrighta slouží hodnocení neboli evaluace k uzavření procesu rozvoje lidských zdrojů. „Analýza potřeb identifikuje problém, který má být řešen, závěrečné hodnocení je pak proces, který stanoví, zda byl problém vyřešen“⁴²

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

Hodnotit však lze jakoukoliv fázi projektu a také kdykoliv. Před započatím realizace, v průběhu realizace, a jak jsem již uvedla po jejím skončení.

Evaluaci dělíme podle toho, z jakého hlediska projekt hodnotíme na:

- **Evaluace vstupů** – hodnotí soulad mezi cíli a cestami vedoucími k jejich realizaci. Hodnoceny jsou i typy zdrojů – lidské, materiální, finanční, které chod realizace projektu zabezpečují.
- **Evaluace kontextu** – zde lze provést hodnocení potřeb účastníků projektu vzdělávací akce a jaké cíle v sobě projekt zahrnuje.
- **Evaluace procesu** – vyhodnocují se pokroky v naplňování cílů projektu, kvalita vybraných postupů a dílčí výsledky.
- **Evaluace výsledků/výstupů** - vyhodnocuje výsledky. Má jí být prokázáno, že účastníci projektu vzdělávací akce si osvojili požadované znalosti a dovednosti.
- **Evaluace dopadů** – v jejím rámci je možné případně vyhodnotit po skončení plánovaného kurzu, jakým způsobem jeho absolventi uplatňují získané znalosti a vědomosti v praxi

Z časového hlediska, tedy z hlediska kdy hodnotíme, lze rozdělit evaluaci do tří skupin:

- **předběžná evaluace** - probíhá před začátkem realizace projektu. Je jí posuzována shoda mezi souladem mezi potřebami a cíli, a také mimo jiné potřeby finančních zdrojů.

⁴² BELCOURT, M.; WRIGHT P. C. *Vzdělávání pracovníků a řízení pracovního výkonu*. Praha: Grada Publishing 1998, s. 181

- **průběžná evaluace** – probíhá v době realizace projektu. Hodnotí se naplňování cílů projektu a dílčí dosažené výsledky, a také mimo jiné kvalita řízení projektu s cílem ji případně zefektivnit.
- **následná evaluace** – probíhá po skončení realizace projektu. Vyhodnocuje naplnění dílčích i hlavních cílů projektu, hodnotí výsledky, jichž bylo realizací daného projektu dosaženo.

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

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

5.2 Návrh evaluace vzdělávacího kurzu pro zaměstnance TIC

5.2.1 Zadavatel evaluace

Národní park Šumava, který je organizátorem projektu, jejím investorem a zadavatelem.

5.2.2 Cíl evaluace

Zadavatel chce zjistit, zda vzdělávací program ovlivnil pracovní život účastníků, zda byly naplněny cíle programu. Také chce identifikovat silné a slabé stránky programu a tím zajistit jeho případné zlepšení a to se týká i osobnosti lektora. V neposlední řadě chce zadavatel zjistit, zda je program adekvátně organizačně zabezpečen.

5.2.3 Předmět evaluace

Předmět evaluace se jasně odráží z cílů evaluace. Předmětem evaluace tohoto vzdělávacího programu jsou tudíž lektoři. Evaluace bude realizována v průběhu vzdělávací akce a těsně po ukončení vzdělávací akce. V průběhu proto, aby bylo možno lektory na případné nedostatky upozornit, a tudíž došlo k nápravě.

Dalším předmětem evaluace je organizační zabezpečení výuky. V tomto případě se jedná o instituci, která vzdělávací program bude organizačně zajišťovat. Budeme hodnotit způsob komunikace mezi vzdělávací institucí a účastníky vzdělávání a materiálně-technické vybavení učeben a formu studia. Účastníci vzdělávání budou také hodnotit prostředí, v němž vzdělávání probíhá. I zde bude evaluace probíhat během vzdělávací akce, aby bylo možno pružně reagovat, pokud se vyskytnou nějaké nápady na zlepšení.

Nejdůležitější částí evaluace je pro zadavatele vyhodnocení vzdělávacích výsledků. Jedná se tedy o evaluaci nově získaných znalostí, dovedností a postojů, kvůli kterým byl vzdělávací program vypracován. Evaluace bude probíhat ve třech fázích. Nejdříve proběhne evaluace současných znalostí, dovedností a postojů před vlastním vzdělávacím programem a poté po jeho bezprostředním skončení formou písemného testu a ústní rozpravy v rámci řešení modelové situace. Třetí fáze evaluace nově získaných znalostí, dovedností a postojů proběhne tři měsíce po skončení vzdělávací akce, aby bylo možno zhodnotit, zda tato vzdělávací akce měla skutečný přínos pro pracovní život účastníků vzdělávání.

5.2.4 Evaluátor

Zadavatel vzdělávací akce – zaměstnanec Národního parku Šumava, účastník vzdělávací akce. Oba budou především hodnotit způsob a průběh vzdělávání a organizačně – materiální zabezpečení celé akce.

Organizátor vzdělávací akce – administrátor evaluace, odborník na plánování evaluace, lektor, odborník na evaluační metody. V tomto případě se bude především jednat o odborníky na evaluaci, kteří dohlédnou na správnost postupů evaluace.

5.2.5 Podmínky evaluace

Programu se budou účastnit pouze zaměstnanci turistických informačních center, kteří jsou na stejné úrovni pravomocí a zodpovědností. Věkové rozpětí těchto zaměstnanců není relevantní k dané vzdělávací akci. Všichni patří sice pod Národní park Šumava, ale každý pracuje v jiném turistickém informačním centru. Každé informační centrum je specifické svou jedinečnou polohou, nabídkou turisticky zajímavých míst a nabídkou volnočasových aktivit. Všichni se účastní vzdělávací akce, aby si zlepšili znalosti a dovednosti, které pak použijí v každodenním kontaktu s návštěvníky Národního parku Šumava.

Forma výuky bude prezenční a kombinovaná, kdy se spojuje prezenční kurz se samostudiem.

5.2.6 Sběr dat

Informace získáme od účastníků vzdělávacího programu, kteří se budou moci vyjádřit jak k organizačnímu zabezpečení výuky, tak k lektorům.

Od účastníků získáme také informace o vstupních znalostech, dovednostech a postojích. Na konci vzdělávací akce pak formou písemného testu a ústního pohovoru získáme výstupní znalosti, dovednosti a postoje. Po třech měsících od ukončení vzdělávací akce proběhne formou přímého pozorování další sběr dat od účastníků vzdělávací akce a to přímo v terénu při pozorování pracovních aktivit při komunikaci s návštěvníky Národního parku Šumava.

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

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

5.2.7 Metody a techniky evaluace

V případě dané vzdělávací akce se jedná o kombinaci několika metod a to kvantitativních, v kterých získáme data od účastníků vzdělávací akce především týkajících se organizačně-materiálního zabezpečení celého vzdělávání. Dále použijeme

subjektivní (participační) metody, kdy se opět budou vyjadřovat účastníci vzdělávání a to jak účastníci, tak i lektoři.

5.2.8 Techniky evaluace

Jelikož i pro lektora platí, že i on by měl používat evaluaci, můžeme sem mezi techniky evaluace zařadit mikrobiagnózu, kdy lektor reaguje přímo a okamžitě na danou situaci. Další evaluační technikou pro lektora bude autoevaluace, neboli sebehodnocení lektora.

Další technikou, která bude v evaluaci použita, je nezúčastněné pozorování zjevné i skryté. Na vzdělávací akci bude přítomen koordinátor a také pozorovatel, který bude mít možnost pozorovat chování lidí jak při samotném vzdělávání, tak i po třech měsících po skončení vzdělávací akce přímo v přirozených podmínkách na pracovišti účastníků vzdělávání.

Další technikou sloužící ke sběru informací je dotazník.

Nedílnou součástí evaluačních technik budou písemné testy a rozhovory nad případovými studii.

5.2.9 Místo a čas sběru informací

Místem, kde bude probíhat sběr informací je především učebna a pracovní prostředí účastníků vzdělávací akce. U lektora to může být i pracovna či domov, kde může lektor provozovat autoevaluaci.

Čas ke sběru informací je vymezen vzdělávací akcí. Začíná prvním dnem vzdělávací akce, v které proběhne test vstupních znalostí všech účastníků, dále v průběhu vzdělávací akce, kdy bude probíhat mikrobiagnóza, autoevaluace, pozorování a budou se předkládat dotazníky. Dále v průběhu bude prováděno pozorování účastníků. Na konci programu pak proběhne zadávání dotazníků, testy a rozhovory u případových studií, kdy dojde k vyhodnocení výstupních znalostí účastníků.

Tři měsíce po skončení vzdělávací akce proběhne skryté pozorování v přirozených podmínkách na pracovišti jednotlivých účastníků.

5.2.10 Zpracování dat

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

5.2.11 Využití výsledků evaluace

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

6 Závěr

Šumava vždy tvořila přirozenou hranici České republiky. Po roce 1945 nejprve došlo k vysídlení německého obyvatelstva a po roce 1948 k vytvoření širokého hraničního pásma. Krajina se stala opuštěnou a díky tomu se zachovala krajinná struktura. Následně po roce 1989 došlo k otevření hraničního pásma a Šumava se tak stala turistickým rájem.

Využívání území NP k turistice a rekreaci se neustále zvyšuje. Dochází k nárůstu počtu turistů jak z Čech, tak i ze zahraničí. Dnešním turistům již nestačí pouze zakoupení map a pak samostatné putování po Šumavě. Turisté chtějí být opečováváni, chtějí získat výborné a velmi podrobné informace. Zajímají se o možnost zúčastnit se různých naučných programů, výletů a dalších aktivit, které jim mohou být nabídnuty. Proto byla vytvořena TIC. Aby mohly být naplněny tyto požadavky, je nutné, aby pracovníci TIC byli všestranně vzděláni v cestovním ruchu. Nejdůležitější ale je, aby dokázali podávat přesné, jasné a konkrétní informace právě z oblasti Šumavy.

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

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

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

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

Náplní dalších tří kapitol je zároveň cíl mé celé práce. Teoreticky rozebírá tvorbu vzdělávacího projektu a je propojen přímo s praktickým popisem tvorby konkrétního vzdělávacího projektu tedy Vzdělávacího kurzu pro zaměstnance TIC pod správou NP Šumava.

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

Příloha č. 1 Přehled teoretických, teoreticko-praktických a praktických metod⁴³

Teoretické metody				
Metoda	Řízení výuky	Potřebné pomůcky	Organizační postup	Vhodné pro
Klasická přednáška	Aktivní role lektora, pasivní účastníka Postup lektora: Úvod Jádro výkladu Důkazy ke tvrzením Zajímavé podrobnosti Závěry, shrnutí	Tabule Flipchart Zpětný projektor	Výklad lektora skupině účastníků	Sdělení ucelených informací o určitém tématu
Přednáška ex katedra	Stejně jako u klasické přednášky, navíc zde doslovné členění textu			Výjimečně výukové situace, kde je nutné seznámit účastníky s doslovným zněním určitého textu
Přednáška s diskuzí	Podobné jako u předchozích metod přednášení. Navíc zde přistupuje diskuze ve dvou polohách. a) Lektor zodpoví na závěr dotazy b) Účastníci na podnět lektora diskutují mezi sebou, lektor shrne diskuzi.		Výklad lektora a zodpovězení dotazů	Výukové situace v nichž je důležitá výměna názorů mezi lektorem a účastníky, i mezi účastníky navzájem
Cvičení	Lektor předvádí řešení praktických příkladů, případně účastníci řeší u tabule příklad pod vedením lektora		Účastníci jsou rozděleni na menší skupiny v učebně	Opakování přednášky, probírání praktických příkladů, kontrola znalostí účastníků.
Seminář	Účastníci prostudují zadanou literaturu, nebo připraví písemný referát a vystupují před skupinou, lektor výuku moderuje.	Podobně jako u cvičení, navíc mohou být písemné podklady, referáty.		Samostatnou práci účastníka s literárními prameny a samostatné vystupování před skupinou.

⁴³ MUŽÍK, J. Andragogická didaktika. Praha: Codex Bohemia, 1998. s. 154-161.

Teoreticko-praktické metody				
Metoda	Řízení výuky	Potřebné pomůcky	Organizační postup	Vhodné pro
Řízená diskuze, diskuze v plénu, panelová diskuze)	Lektor řídí skupinovou činnost účastníků. Každý účastník napomáhá svými názory k řešení problému	Tabule Flipchart Zpětný projektor Písemné podklady	Účastníci jsou rozděleni do malých skupin a umístěni do samostatných místností	Upevňování, prohlubování a systematizace vědomostí, utváření vědomostí
Problémové metody (hraní rolí, případové studie, manažerské hry)	Lektor řídí skupinové řešení problémů a rozhodovací proces v simulovaných podmínkách.	Podobně jako u diskusních metod. Podle variant metod se dále užívá video, magnetofon, počítač apod.		Řešení praktických problémů, aplikaci vědomostí a nácvik rozhodovacích procesů.
Projektové metody	Lektor připraví jen přesné zadání řešení konkrétního problému, účastník pracuje ve výuce samostatně.	Jsou výrazně individuální, záleží na cílech a charakteru projektů	Každý účastník pracuje samostatně, lektor konzultuje v průběhu řešení a organizuje obhajobu projektu	Řešení konkrétních projektů, podnikové praxe
Programové vyučování a učení (lineární, větvené)	Podstatou metody je vyučovací program (lineární, větvený), který řídí vyučovací proces. Lektor řídí pouze výukovou situaci, případně poskytuje metodické vedení	Programové učební texty nebo vyučovací stroje	Účastníci mohou pracovat jednotlivě nebo ve skupině	Opakování a procvičování učební látky, nácvik manuálních dovedností (obsluha strojů a zařízení), kontrolu výsledků vyučovacího procesu
Diagnostické a klasifikační	Lektor provádí diagnózu vstupních a výstupních znalostí a úrovně dovedností účastníků	Testy zadané písemně či na dalších médiích, hospitační záznamy, zadání zkušebních úkolů a otázek	Většinou jde o individuální postup ověřování znalostí případně i o skupinovou formu	Pro poznání účastníků (jejich vstupních vědomostí, dovedností a návyků) a hodnocení efektivity výuky.

Praktické metody				
Metody	Řízení výuky	Potřebné pomůcky	Organizační postup	Vhodné pro
Instruktaž	Jde o zácvik nového, nebo méně zkušeného pracovníka v pracovních postupech vedených zkušenějším pracovníkem nebo instruktorem	Podle charakteru práce či funkce	Jednorázové vysvětlení a předvedení pracovních úkolů	Ovládnutí jednodušších a dílčích pracovních postupů
Coaching (mentoring, counseling)	Dlouhodobá instruktaž, vedení zkušeným pracovníkem, respektování individuality školeného - U mentoringu si účastník sám vybírá svého rádce - U counselingu jde o rovnoprávnou konzultaci a vzájemné ovlivňování mezi lektorem a účastníkem		Probíhá na základě vzájemné dohody účastníka a lektora	Formování komunikace v pracovním prostředí, stimulování pracovní kariéry
Asistování	Školený pracovník je přidělen jako pomocník zkušenému pracovníkovi. Pomáhá mu v pracovních úkolech a učí se od něho pracovním postupům		Od výkladu a vysvětlování ze strany lektora se postupně přechází k samostatnější práci účastníka	Pro manuální práci i pro řídicí funkce včetně specialistů
Rotace práce (crosstraining)	Školený pracovník je po určité době pověřen pracovními úkoly v různých částech podniku		Probíhá na základě plánu, kde je specifikován program a odpovědní pracovníci na jednotlivých úsecích.	Příprava vedoucích pracovníků na převzetí funkce, pro adaptaci absolventů vysokých či středních škol
Stáž	Jde o dlouhodobý studijní pobyt na jednom či více pracovištích doma i v cizině		Stážista je ve funkci pozorovatele, který konzultuje předem stanovené otázky.	Získávání nových poznatků a zkušeností a jejich srovnání s vlastním pracovištěm
Exkurse	Poznání technických, technologických a dalších pracovních či sociálních podmínek výrobního procesu v konkrétní firmě		Řídí se konkrétními podmínkami v navštíveném podniku	Aplikační vyústění teoretických poznatků do praxe
Létající tým	Skupina lidí, znalých celou problematiku. Přemísťuje se v rámci firmy k řešení různých problémů v terénu.		Postup probíhá podle dohody s vedením navštívených podniků	Seznámení s nejrůznějšími problémy v rámci podniku (koncernu) apod.

Příloha č. 2 Organizace projektu vzdělávací akce

Čas realizace	Organizace projektu vzdělávací akce				
	Účastníci	Projekt/výuka		Lektoři	Odpovědnost
Leden 2016		Zpracování projektu			Paní X
Březen 2016		Předběžná kalkulace projektu		Oslovení lektorů	Pan Y Paní X
Duben – květen 2016		Zajištění prostor pro vzdělávání		Smlouvy s lektory	Pan Z
Červen 2016		Dodání studijních opor od lektorů, kontrola kvality		Dodání studijních opor	Lektoři Pan V
Červenec 2016		Příprava harmonogramu studia a informačních materiálů	Zajištění ubytování		Paní D
Srpen 2016	Propagace Přijetí přihlášek	Vytištění všech písemných podkladů včetně kontaktů na lektory a účastníky kurzu			Pan Y
Září 2016	Evidence účastníků, kontrola plateb, zaslání potvrzení o zařazení do kurzu	Příprava prostor pro vzdělávání, zajištění stravování	Zajištění studijního materiálu a technických pomůcek Tisk evaluačních dotazníků pro evaluaci v průběhu studia		Pan Z
1. 10. 2016	Evidence docházky	Úvod do kurzu			Pan Z
1. 10. 2016	Evidence docházky	Národní park Šumava, jeho specifčnost			Lektor
7. 10. 2016	Evidence docházky	Orientace v místopisu Šumavy	Příprava písemných testů		Lektor
8. 10. 2016	Evidence docházky	Orientace v terénu			Lektor
14.10.2016	Evidence docházky	Orientace v místopisu Šumavy			Lektor
15.10.2016	Evidence docházky	Péče o hosty a plánování akcí			Lektor

21.10.2016	Evidence docházky	Technika cestovního ruchu	Příprava a vytištění evaluačního dotazníku		Lektor Pan Y
22.10.2016	Evidence docházky	Technika cestovního ruchu	Příprava závěrečných testů - kopírování		Lektor Pan X
28.10.2016	Evidence docházky	Péče o hosty a plánování akcí	Vytištění certifikátů		Lektor Pan Y
29.10.2016	Evidence docházky Závěrečná evaluace	Závěrečná zkouška			Lektoři Pan Z
Listopad 2016	Evidence evaluačních dotazníků od účastníků vzdělávací akce			Evidence evaluačních posudků kurzu od lektorů	
Prosinec 2016			Závěrečná finanční bilance kurzu		
Únor 2017		Vypracování závěrečné evaluace na základě skrytého pozorování absolventů kurzu při práci			
Únor 2017		Provedení nutných změn vyplývajících z evaluace kurzu			
V průběhu		Mzdy organizačního týmu, evidence a vyplácení			Mzdy lektorů, evidence a vyplácení

Při přípravě organizačního schématu jsem vycházela z tabulky „Organizační zajištění vzdělávací akce“⁴⁴

⁴⁴ Srov. Bartoňková, H. *Firemní vzdělávání*. Praha : Grada Publishing, 2010.s 170-171.

Anotace

Příjmení a jméno autora: Lenka Černá

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

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

Počet znaků: 70 818

Počet příloh: 2

Počet titulů použité literatury: 16

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

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

Anotace:

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

Annotation:

This bachelor thesis deals with project of educational events - courses for the employees of tourist information centers under the administration of the Šumava National Park. The course is primarily intended for employees of these centers, who, in direct personal

contact, provide information to visitors of the Šumava National Park. The Šumava National Park is a very popular tourist area in all seasons, and tourism is a sector which develops dynamically. This area is more and more visited by tourists with a wide spectrum of interests. Among them keeps increasing a number of visitors from foreign countries. Therefore, it is necessary that the employees of tourist information centers were able to meet the needs of visitors and give them desired information even in foreign language.

Seznam literatury a použitých zdrojů

Literatura

- ARMSTRONG, M. *Řízení lidských zdrojů*. Praha: Grada Publishing, 2007.
- BARTOŇKOVÁ, H., ŠIMEK, D. *Andragogika. Studijní texty pro distanční studium*. Olomouc: Polygrafické středisko VUP, 2002.
- BARTOŇKOVÁ, H. *Firemní vzdělávání*. Praha: Grada Publishing, 2010.
- BARTOŇKOVÁ, H. *Projektování vzdělávací akce*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2008.
- BENEŠ, M. *Andragogika*. Praha: Grada, 2008.
- BELCOURT, M.; WRIGHT P. C. *Vzdělávání pracovníků a řízení pracovního výkonu*. Praha: Grada Publishing, 1998.
- BUCHTELOVÁ, R. a kol. *Nový akademický slovník cizích slov*. Praha: Academia 2009.
- DOHNAL, T. a kol. *Krajina Národního parku Šumava*. Vimperk: Správa Národního parku a Chráněné krajinné oblasti Šumava, 2011.
- DVOŘÁKOVÁ, M. *Úvod do evaluace ve vzdělávání dospělých*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2008.
- KAZÍK, P. *Rukověť dobrého lektora*. Praha: Grada Publishing, 2008.
- KOUBEK, J. *Řízení lidských zdrojů*. 4.vyd. Praha: Management press, 2009.
- MUŽÍK, J. *Andragogická didaktika*. Praha: Codex Bohemia, 1998.
- PALÁN, Z. *Výkladový slovník vzdělávání dospělých*. Praha: Daha, 1997.
- PALÁN, Z. *Výkladový slovník - Lidské zdroje*. Praha: Academia, 2002.
- PRŮCHA, J.; VETEŠKA, J. *Andragogický slovník*, Praha: Grada Publishing 2012.
- VETEŠKA J.; TURECKIOVÁ, M. *Kompetence ve vzdělávání*. Praha: Grada Publishing 2008.

Elektronické zdroje

- Strategie celoživotního učení dostupná

<http://www.msmt.cz/vzdelavani/strategie-celozivotniho-uceni-cr>

- Metodika turistických informačních center dostupná

z <http://www.aticcr.cz/metodika-turisticky-ch-informacnich-center/d-1048/p1=1742>

- Poslání a vize NP a CHKO Šumava dostupná

z http://sumava.drosera.cz/info/studieadokumenty/jinedokumenty/Strategie_xmjn.pdf

- Strategie rozvoje turistického regionu Šumava dostupné

z http://www.rras.cz/attachments/215_Rozvojov%C3%BD%20koncept%20CR%20na%20%C5%A0umav%C4%9B%20verze%202002.pdf

- Výroční zpráva dostupná

z <http://www.npsumava.cz/cz/1445/sekce/vyhledavani/?st=ro%E8enka>.

- Zřizovací listina NP dostupná

z <http://www.npsumava.cz/cz/1031/453/clanek/zakladni-dokument/>

- <http://www.sumavaregion.cz/>