

Univerzita Karlova
Pedagogická fakulta
Katedra andragogiky a managementu vzdělávání

DIPLOMOVÁ PRÁCE

**Management vzdělávacích cest technických pracovníků v mimoškolní
organizaci**

**Management of training courses of technical staff in an out-of-
school organization**

Milan Louč

Vedoucí diplomové práce: PhDr. Michaela Tureckiová, CSc.

Studijní program: Specializace v pedagogice

Studijní obor: Management vzdělávání

2019

Odevzdáním této diplomové práce na téma Management vzdělávacích cest technických pracovníků v mimoškolní organizaci potvrzuji, že jsem ji vypracoval pod vedením vedoucího práce samostatně za použití v práci uvedených pramenů a literatury. Dále potvrzuji, že tato práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

V Bakově nad Jizerou dne 16. 4. 2019

Vřelé poděkování patří PhDr. Michaelé Tureckiové, CSc., za metodicky velmi přínosné vedení při zpracovávání mé diplomové práce.

Abstrakt

Diplomová práce se zabývá vytvořením návrhu vzdělávacích cest pro dvě konkrétní profese technických pracovníků dle moderních, nyní stále častěji používaných trendů se začleněním e-learningových metod výuky. Návrh se konkrétně týká nové struktury a komparace řízení vzdělávacích cest v rámci edukace technických pracovníků v mimoškolní organizaci, útvaru poprodejních služeb, oddělení After Sales Training, Toto oddělení je zaměřeno na vzdělávání zástupců importérů a české dealerské sítě. Porovnání se orientuje na dosud využívanou strukturu pevně stanovených vzdělávacích – kvalifikačních cest školených převážně prezenční formou (vždy specifické pro konkrétní profesi, často se společným, obecným základem) a nově připravovanou koncepcí zaměřenou na individuálně volitelný postup vzdělávání dle osobních preferencí a znalostí se závěrečným prověřením znalostí. Cílem této práce je tedy navrhnout novou strukturu řízení vzdělávání pracovníků ve dvou profesích v neškolské organizaci.

Návrh obsahuje nejen vzdělávání postavené na metodách blended learningu ale i na určité dobrovolnosti přístupu a absolvování jednotlivých vzdělávacích kurzů s příslušnou technickou tematikou. Pevně stanoveno bude pouze ověření znalostí konkrétního pracovníka na vstupu do systému vzdělávání, a případné závěrečné přezkoumání kompetencí pro výkon určité profese a složení závěrečné zkoušky v pevně stanoveném rozsahu. Nezanedbatelnou otázkou je zhodnocení přínosu i z pedagogického pohledu, možnost rozvíjení osobní zainteresovanosti každého účastníka na vlastním vzdělávání.

Přínosem práce je možnost využití návrhu ve vzdělávacím procesu výše zmíněného oddělení a jejím záměrem je i průzkum mínění zástupců dotčených profesí na předkládaný systém převážně dobrovolné volby profesního vzdělávání a komparaci stávající a nové struktury.

Klíčová slova

lektor, technik, dotazník, interview, vzdělávání, management vzdělávání dospělých, vzdělávací cesty

Abstract

This thesis focuses on creating a draft proposal for the qualification paths for two specific technical professions in accordance to the modern and increasingly popular trends in e-learning methods. The draft proposal deals specifically with the new structure of the qualification paths and compares the ways in which the qualification paths are managed within the scope of technical personnel training performed by the extra-curricular department of After Sales Training. This department provides training to importer delegates and the Czech dealer network. The comparison study focuses on the currently used structure of fixed learning/qualification paths performed mainly in the form of presence training (which joins profession-specific training with general and shared basic content), and on the newly prepared training concept consisting of an individual and personalised training plan based on personal preferences and knowledge levels, which is completed by a final knowledge test. Therefore, the objective of this thesis is to propose a new structure of personnel training for two professions which is to be delivered in an extra-curricular training organisation.

The proposal assumes that training will be based not only on blended learning methods, but also on a certain level of voluntariness and the completion of individual technical training courses. The fixed part of the process will only consist of the verification of the knowledge level of every participant upon his/her entry into the training system, the optional final verification of the competencies necessary for the performance of a specific profession, and the completion of a final examination of a fixed scope. A not inconsiderable part lies also in the evaluation of the benefits of the proposal from the pedagogical perspective, and the possibility to develop a sense of personal interest in every participant in his/her training.

The contribution of the thesis lies in the possibility to use the draft proposal for the training process employed by the aforementioned department. The objective of the thesis is to also survey the view of the representatives of the applicable professions on the presented system, which is based mainly on a voluntary choice of career training, and to draw a comparison between the current and new training structure.

Keywords

lector, technician, survey, interview, education, adult education management, educational paths

Obsah

Úvod.....	7
1 Management a vzdělávání	9
1.1 Metody vzdělávání	15
1.1.1 E-learning.....	16
2 Metodologie	20
2.1 Druhy pedagogického výzkumu	20
2.2 Techniky sběru dat použité v práci	21
3 Vymezení objektu šetření	24
3.1 Popis zkoumané problematiky	25
3.2 Struktura vzdělávacích cest.....	28
3.3 Vlastní návrh vzdělávání.....	30
4 Vlastní šetření	38
4.1 Analýza obsahu	38
4.2 Interview	42
4.3 Dotazníkové šetření.....	45
4.4 Shrnutí	59
Závěr	62
Seznam použitých zdrojů:.....	66

Úvod

Diplomová práce se zaměřuje na stavbu vzdělávacích cest dle nové koncepce a jejich porovnávání se stávající strukturou, v neškolské (výrobní) organizaci. Konkrétně v jednom z jejích mnoha oddělení – oddělení poprodejních služeb v oblasti servisních činností souvisejících s údržbou, opravami a distribucí náhradních dílů osobních automobilů. Z širokého spektra vzdělávacích kurzů, připravovaných pro každou profesi a kompetenci v servisním prostředí, které jsou rozděleny do tří oblastí – netechnické, informačních technologií a technické se v této práci věnujeme poslední jmenované tedy oblasti technické. Tato oblast a kvalifikační vzdělávací cesty jsou orientovány na profese servisní technik a diagnostický technik, známé též pod původními názvy – automechanik a autoelektrikář. Obě profese jsou dle dělení oblastí osobních vozů svým zaměřením velmi rozmanité, vyžadují zapojení všech stěžejních skupin managementu vzdělávání při tvorbě vzdělávacího systému, konkrétně kvalifikačních cest.

Vycházíme z poznatků a zdrojů oblasti Andragogiky, zejména vzdělávání dospělých v organizacích. Zabýváme se tedy několika manažerskými činnostmi, nejvíce oblastí řízení lidského kapitálu, vzdělávání pracovníků. Prioritou je navrhnout fungující, uchopitelnou vzdělávací strukturu dle moderních poznatků v oblasti vzdělávání na platformě využití „blended learningu“. Snažíme se o vyvážené používání e-learningových metod v celém systému, přestože sledované profese, na které je práce zaměřena, jsou z podstaty svého oboru soustředěny ve velké míře na rozvíjení dovedností. Z toho vyplývá potřeba využívat e-learningové metody méně než u ostatních profesí začleněných do celkového profesního vzdělávání. Zmiňované metody zprostředkovávají základní znalosti o tématu, uvádějí účastníky do problematiky, případně mohou shrnout nabyté poznatky. Pro práci jsou využity empirické výzkumné metody, zejména dotazování, interview, analýza obsahu, kterými si ověřujeme výzkumné otázky a dosažení stanoveného cíle práce. Tím je navržení nové struktury řízení vzdělávání pracovníků ve dvou profesích v neškolské organizaci.

Vlastní návrh vzdělávání předkládá strukturu vytvořenou pro konkrétní použití obecně, pro všechny tři výše zmíněné oblasti, detail je rozpracován konkrétně na jednotlivé vzdělávací jednotky, ze kterých budeme mít možnost utvořit ucelenou vzdělávací cestu pro každého jednotlivce na základě jeho potřeb. Samozřejmě bude třeba z hlediska organizace celého vzdělávání tuto cestu mírně upravovat, abychom docílili i efektivnosti při vypisování jednotlivých vzdělávacích bloků s danou tematikou. První

zkouškou pro celkový návrh bude i zorganizování a nastavení podmínek ověření dovedností a znalostí, což je vstupní branou do vzdělávacího systému. Následně z toho budou vyplývat potřeby určení konkrétního vzdělávání jednotlivce.

1 Management a vzdělávání

Veškeré instituce ve vzdělávání jsou postaveny a měly by být vedeny tak, aby s co nejlepším výsledkem dosahovaly svých cílů. A to je základní myšlenka managementu vzdělávání, umět, vést, jednat ve prospěch zvyšování vzdělanosti na všech jejich úrovních. V této kapitole si vymezujeme pojmy vztahované ke vzdělávání, zejména vzdělávání dospělých s oporou o odbornou literaturu vzdělávání dospělých a firemního vzdělávání, jednou z mnoha manažerských činností v oblasti řízení lidského kapitálu v organizacích.

Zde se zabýváme pojmy, komentáři, citacemi jejich rozborů, i porovnáváním myšlenek autorů z odborné literatury o tématu vzdělávání a managementu. Vzdělávání je vskutku velice široký pojem a pro potřeby této práce využíváme a směřujeme jeho vymezení do oblasti celoživotní, profesní, tedy spíše do oblasti vzdělávání dospělých v organizacích. K tomuto konání, myšleno vzdělávání dospělých, neodmyslitelně patří i vedení, řízení, jednodušeji ale výstižněji „management“.

Management

I v českém prostředí se tento termín používá a jeho snahy o překlad by byly nepřesné. Pod pojmem management se skrývá vícero činností. Termín samotný vychází z angličtiny a pro jeho porozumění se můžeme řídit definicemi uvedenými níže v textu. V základu můžeme o managementu říci, že je proměnný, živý, stále se vyvíjející. To co v managementu probíhá, jsou děje, jež je nutné volit dle konkrétní situace. Děje navázané na okolní podmínky v oblastech daného prostředí. Řídíme se hledisky odbornými, ekonomickými, místně příslušnými, časově orientovanými dané době v určitém společenském prostředí. *“Současný management je nesmírně dynamicky se rozvíjející disciplínou. Není snadné zvládnout a udržet si jeho aktuální znalost. A je to právě tato aktuální znalost a schopnost ji využít, které dnes nejednou rozhodují o hranici mezi úspěšnými a neúspěšnými podnikateli, vedoucími pracovníky v oblasti státní a veřejné správy, výzkumu či dalších organizací.”* (Vodáček, Vodáčková, 2013, s. 299). Nejčastěji používané definice managementu uvádějí různí autoři, mimo jiné i zmínění v předchozí větě a selektují pojem zpravidla do tří skupin:

- vedení lidí
- specifické funkce vykonávané vedoucími pracovníky
- předmět studia a jeho účel

Management vzdělávání

Obecně se management vzdělávání nezabývá pouze vzděláváním v státních, školských zařízeních. Je zastoupen v širokém spektru všech vzdělávacích aktivit, které jsou nějakým způsobem koordinovány v institucionálních, firemních, soukromých, zájmových společnostech a dalších. Management vzdělávání jako vzdělávání samo je soustředěn do mnoha oblastí lidského konání. Zaměřuje se i tak, jak se člení pedagogika na samostatné obory, na oblasti dle zájmových nebo věkových skupin. Pojem v nadpisu tedy stanovuje širokou oblast, které se týká, myslíme tím kompetence směřující k tvorbě a řízení vzdělávacích struktur, programů v souvislosti na stanovené cíle, ať už školských zařízení nebo např. výrobní firmy. Všechny instituce ve vzdělávání jsou postaveny a měly by být vedeny tak, aby s co nejlepším výsledkem dosahovaly svých cílů.

„Pro rozvoj managementu vzdělávání jako oblasti teorie a praxe je třeba se dále zabývat strategií rozvoje, respektive dalšího vzdělávání a vytváření příležitostí k učení zaměstnanců vzdělávacích organizací a rozvojem strategického řízení lidských zdrojů jako jedné z klíčových kompetencí vedoucích zaměstnanců vzdělávacích organizací.“ (Tureckiová, [online], 2016). Ve všech organizacích by měla být, pro dosažení požadovaného cíle, stanovena strategie vzdělávání a rozvoje. V ní se promítají záměry organizace s orientací na výstup, úspěšnost na trhu, a to by mělo být podloženo faktickou přípravou – pečlivým plánováním vzdělávání pracovníků a jeho řízením. Vše je založeno na faktu, kdy si management uvědomuje a věří, že úspěch organizace je postaven na kvalitních, vzdělaných a neustále se vzdělávajících lidech, jímž je v ideálním případě tato činnost blízká a neprovádějí ji pouze z donucení. Těmito postřehy se dále zabýváme v kapitole „Vzdělávání v organizacích“. (Armstrong, Taylor, 2015, s. 335 – 341).

Vzdělávání

Samotný pojem vzdělávání je známý a používán napříč celou společností, nejen odbornou, v podstatě pohled na něj a jeho definice jsou prezentovány velmi podobně. *„V odborném významu je vzdělávání to, co se označuje termínem edukace, tedy proces řízeného učení a vyučování, k němuž dochází typicky v edukačním prostředí školy nebo v jiném edukačním prostředí (např. v rámci podnikového vzdělávání, zájmového vzdělávání dospělých aj.).“* (Průcha, Veteška, 2014, s. 301).

Jaroslav Mužík jde ve svém popisu ještě o něco hlouběji, v jeho vidění se objevuje ten velký rozměr, který je za pojmem vzdělávání patrný. Nemělo by sloužit pouze k získání určité kvalifikace pro přípravu povolání, pohlížíme na něj jako na prostředek rozvíjející schopnost uplatnění ve společnosti v rámci osobnostního rozvoje a růstu.

V obecné rovině se při tomto procesu nejen získávají a osvojují vědomosti, znalosti, také však dochází i k formování osobních vlastností a celkovému utváření osoby ve výchovné sféře. (Mužík, 2012, s. 23). Vzdělávání či vzdělávací proces, a na obecném popisu se autoři opravdu shodují, nejsme-li zaměřeni pouze na klasický projev, čili školní výuku, zahrnuje veškerou činnost zaměřenou na edukaci, na předávání informací jakoukoli v současnosti známou formou či metodou. Nejde jen o přenos a předávání informací ale také o rozvíjení dovedností a vlastností. (Průcha, Walterová, Mareš, 2013, s. 303 – 304).

Vzdělávání dospělých – andragogika

Vzděláváním dospělých se zabývá obor s názvem „Andragogika“, její popis, přestože je částečně spíše vědecký, je velmi pěkně zpracován v následující citaci. *„Vědecká disciplína zabývající se veškerými procesy a souvislostmi učení a vzdělávání dospělých. Objektem současné andragogiky je dospělý jedinec (biologicky, psychicky, sociálně a ekonomicky zralý); předmětem je celková edukační realita dospělých, tedy především proces organizovaného (intencionálního) učení a sociálně-ekonomické souvislosti tohoto učení, sebeřízené (zkušenostní) učení a kooperativní učení, které vytváří podmínky pro vznik znalostní a učící se společnosti. Nejde tedy jen o učení intencionální, ale o aplikaci nového biodromálního konceptu, který v sobě integruje celoživotní učení/vzdělávání, jež se stalo součástí života a práce.* (Průcha, Veteška, 2014, s. 39 – 40). Andragogika se orientuje na zkoumání teorie a praxe ve vzdělávání dospělých, její široké pole působnosti zahrnuje poznatky z dalších vědních oborů, jako je pedagogika, psychologie, sociologie, filozofie, ekonomika, společenské vědy a další. Z pohledu využití oblastí, jímž se andragogika věnuje, je pro nás zajímavá, mimo jiné, andragogika profesní/personální mající uplatnění v podnikovém vzdělávání. Androdidaktika je zaměřena na vytváření podkladů učení, tvorbu kurikula, na stanovení cílů, obsahů, vzdělávacích metod, technik a hodnocení v procesu učení se dospělých jedinců. Andragogika jako věda je široce se zabývající obor závislý i na vzájemné interakci obou zúčastněných stran z pohledu vzdělávaného a vzdělávajícího. Z tohoto pohledu andragogika využívá právě propojení sociálních, kulturních i ekonomických vazeb v zájmu vzdělávání dospělých. (Průcha, Veteška, c. d., s. 39 – 40).

V České republice se na rozdíl od jiných zemí pojem andragogika, můžeme říci, etabloval, má své místo v oficiálních odborných kruzích. Jsou tak nazývány studijní a další obory v systému vzdělávání. Samotný pojem má své prameny s největší

pravděpodobností v první polovině 19. století, kde se objevil v díle Alexandra Kappa Platonova nauka o výchově. Další zmínka je již z dvacátých let minulého století, metody vzdělávání dospělých takto označoval při svých kurzech Eugen Rosenstock-Huessy. V padesátých letech se užívání pojmu andragogika pro vzdělávání dospělých začalo rozšiřovat v evropském regionu, v šedesátých potom i v USA prostřednictvím Malcoma Knowlese. Samotná literatura o vzdělávání dospělých, na toto téma všeobecně zaměřená, se začala objevovat také již cca ve dvacátých letech minulého století, pojem andragogika se v ní však spíše nevyskytoval. (Beneš, 2014, s. 12 – 13).

Obdobně popisuje počátky používání pojmu andragogika i výše zmiňovaný americký autor. *„Úsilí formulovat teorii, která se zabývá tím, co víme ze zkušeností a výzkumu o jedinečných charakteristikách dospělých lidí, probíhají již více než pět desetiletí.“* (Knowles, Holton, Swanson, 2016, s. 40, vlastní překlad). Také se zabývá vymezením andragogiky jako vědního oboru z pedagogiky, kde vzdělávání dospělých se mohlo jevit i jako protiklad pedagogického pohledu. V tomto duchu se také ve svých titulech zaměřuje na přesné definování pedagogiky a andragogiky pro jednotný výklad jejich pojetí. *„Proto je třeba vysvětlit význam pedagogiky, aby byl plně vyvinut smysl andragogiky.“* (Knowles, Holton, Swanson, c. d., s. 40, vlastní překlad).

Andragogický proces

Z předchozího odstavce vyplývá následující citace popisující právě ten rozdíl pedagogického a andragogického pohledu vztaženého na vlastní proces učení, vzdělávání. Malcom Knowles celkem srozumitelně definuje pohledy na vymezení andragogiky v kontextu jednotlivých procesů, vzhledem k přípravě provedení a předávání informací v organizovaném vzdělávacím procesu. *„Andragogický model je procesním modelem, na rozdíl od modelů obsahu používaných většinou tradičních pedagogů. Rozdíl je v tom: v tradičním vzdělávání lektor, trenér, učitel, předem rozhodne, jaké znalosti nebo dovednosti mají být předávány, stanoví strukturu obsahu v logických blocích a poté rozvíjí plán prezentace těchto obsahových jednotek v nějakém pořadí. To je obsahový model. Lektor andragogiky předem připravuje soubor postupů, aby zapojili studenty a další účastníky do procesu zahrnujícího tyto prvky: přípravu žáka, studenta; zavedení klimatu příznivého pro učení; vytváření mechanismu vzájemného plánování; diagnostiku potřeb pro učení; formulování programového cíle, který uspokojí definované potřeby; návrh vzoru výukových poznatků; získávání těchto poznatků při výuce vhodnými technikami a materiály; vyhodnocování výsledků učení a znovu diagnostikovat potřeby*

učení. *Toto je procesní model. Rozdílem není to, že se poprvé jedná o obsah a podruhé ne. Rozdíl je v tom, že obsahový model je zaměřen na přenos informací a dovedností, zatímco procesní model se zabývá poskytováním postupů a zdrojů, které pomáhají studentům při získávání informací a dovedností.*“ (Knowles, Holton, Swanson, c. d., s. 51, vlastní překlad). Popis je v citovaném díle doplněn tabulkou základních předpokladů pro již zmíněné procesy. Nedá se ovšem s nimi bez výhrad souhlasit, některé požadavky a nároky na pedagogický proces se v současném pojetí vzdělávání a přenosu informací s ohledem na rychle se měnící technologie přibližují pojetí andragogickému. V procesu vzdělávání dospělých je stále však náročnost přípravy a navození správného klimatu v účastnické skupině o to složitější, jelikož se zpravidla jedná o měnící se skladbu jednotlivých členů. Což je i případ orientace tématu v návrhu vzdělávacích cest v této práci, kde jejich zaměření je cíleno na faktickou skladbu lehce nesourodé úrovně dovedností jednotlivých participantů.

Vzdělávání a rozvoj pracovníků

Důležitým článkem je firemní vzdělávání, kde motorem pro tyto procesy je profit podnikatelského subjektu. Cílem je získávání znalostí a dovedností. Edukace dospělých se týká každého člověka a je kapitolou, která probíhá, dá se říci, nejdéle ze všech cyklů vzdělávání. Jejich prioritní motivace spočívá, podobně jako u podnikatelských subjektů, v ekonomickém prospěchu, ale i v hierarchickém postavení v konkrétní organizaci. *„Hlavním nástrojem rozvoje zaměstnanců ve smyslu zdokonalování, rozšiřování, prohlubování anebo změny struktury a obsahu jejich profesní způsobilosti, a tím vlastně také příspěvkem k vyšší výkonnosti pracovníků firmy jako celku, je podnikové vzdělávání.“* (Tureckiová, 2004, s. 89). V následujících citacích se projevují vyjádření k tématu velmi jednoznačně a opět můžeme najít převážné shody myšlenek od různých autorů. Základem je definování učení, tréninku, rozvoje, kolektivního i individuálního učení. Do procesu se tedy zapojují organizace uvědomující si důležitost dalšího vzdělávání všech pracovníků počínaje dělnickými profesemi, přes referenty a specialisty až po nižší, střední ale i top management. Vstupují do něj i samotní zaměstnanci, kteří nejsou lhostejní sami k sobě, a vidí v dalším vzdělávání příležitost posílit svou pozici v organizaci ale i na trhu práce. Dnes již není tolik obvyklá neměnná příslušnost zaměstnance k firmě s nepřetržitou délkou pracovního poměru od ukončení formálního vzdělávání až k důchodovému věku.

„Učení a rozvoj je definován jako proces zajišťující, že organizace má dobře informovanou, kvalifikovanou a angažovanou pracovní sílu, kterou potřebuje. Zahrnuje to, že usnadňuje získávání znalostí a dovedností jednotlivci a týmům prostřednictvím zkušeností, vzdělávacích akcí a programů poskytovaných organizací, poradenství a koučování poskytované manažery a dalšími kolegy, a sebevzdělávacími činnostmi. Harrison (2009; 8) definoval učení a vývoj v širším slova smyslu: Primárním účelem učení a rozvoje jako organizačního procesu je pomoci kolektivnímu procesu prostřednictvím spolupráce, odborné a etické stimulace a usnadnění učení a znalostí, které podporují podnikání, rozvíjejí individuální potenciál a respektují a staví na rozmanitosti.“ (Armstrong, Taylor, 2017, s. 280 – 299, vlastní překlad).

Autoři dále uvádějí rozdíly vyplývající z pojmů „učení“ a „trénink“ ale i jejich vzájemnou závislost. Učení se formuluje jako vzdělávací proces, při němž se získávají nové poznatky, schopnosti, dovednosti a znalosti. Naproti tomu trénink zpravidla zajišťuje organizace v zájmu podpory učení. V tomto případě autoři čerpali z knihy (Reynolds at al, 2002), který vymezuje konkrétní činnost jedince, tedy učení v návaznosti na umožnění vzdělávání v organizaci či jeho zprostředkování, tréninku. To poskytuje organizace jednotlivcům. Samotní jedinci jsou v rámci celoživotního učení schopni se učit průběžně sami od sebe i pomocí dějů probíhajících kolem nich, od svých kolegů, nadřízených, zde používáme termín „sociální učení“. Zejména se učí získáváním zkušeností, částečně tím, jaké dostávají instrukce. Vše samozřejmě závisí na způsobu předávání informací, prostředí, jejich motivaci, to vše ovlivňuje i míru vstřebaných vědomostí a dovedností. Pokud si dobře motivovaní zaměstnanci snaží sami od sebe, ze své vlastní vůle osvojit dovednosti a znalosti nazýváme to volně přeloženo jako „samořízené učení“ což by mělo být vždy podporováno. (Armstrong, Taylor, 2017, s. 280 – 299, vlastní překlad). *„Organizační teorie učení se zabývá tím, jak se výuka odehrává v organizacích. Zaměřuje se na kolektivní učení, ale bere v úvahu návrh společnosti Argyris (1992), že organizace nevykonávají akce, které produkují učení; Jedná se o jednotlivé členy organizací, které se chovají způsobem, který k němu vede, ačkoli organizace mohou vytvářet podmínky usnadňující takové učení. Koncepce organizačního učení uznává, že způsob, jakým se to děje, je ovlivněno kontextem organizace a její kultury.“ (Armstrong, Taylor, 2017, s. 280 – 299, vlastní překlad).*

Šikýř (2016, str. 138) popisuje ve své publikaci jak důležité je systematické vzdělávání, určení jeho strategie a rozvoje v organizaci a jak se tento proces podílí na konečném úspěchu organizace na trhu. Systematické vzdělávání je základním kamenem

pro adaptibilitu zaměstnanců a celé organizace pružně reagovat na aktuální potřebu trhu. Je důležité nejen vzdělávat ale i motivovat zaměstnance k tomuto procesu.

Již jsme zmínili nutnost rychlé adaptace na vývoj tržního procesu a tomu jdeme naproti právě definováním vlastní strategie a rozvoje zaměstnanců. Ta nemůže být řešena krátkozrace, nemůže být zaměřena pouze na jeden konkrétní výkon, na jednu profesi. Naopak musí směřovat k rozvinutějším dovednostem a znalostem v každé konkrétní pozici právě pro lepší a rychlejší adaptibilitu zaměstnanců a tím pádem i organizace.

1.1 Metody vzdělávání

Metody vzdělávání jsou samozřejmě známé, stále používané, nejčastěji se jedná o prezenční. Tato metoda má nezaměnitelný přínos a nezřídka, v určitých situacích a oborech se ani nedá nahradit ničím dalším. Můžeme členit metody mnoha způsoby, pro naše potřeby se však zaměříme konkrétně na metody vzdělávání zaměstnanců. Ty dále můžeme dělit na realizovatelné na pracovišti, vžilo se pro ně také označování anglickým pojmem „on the job“ a na druhé straně metody konající se mimo vlastní pracoviště, jsou označovány „off the job“.

Metody používané na pracovišti

Metody jsou používány při skutečném výkonu práce s výhodou aplikovatelnosti na místě. Naopak nevýhoda spočívá v úzkém zaměření na jedince, převážně se nejedná o vzdělávání skupiny. Z hlediska nákladů na přenos informací je třeba vyzvednout úsporu v absenci samotného pracovníka a v cestovních nákladech i finanční přínos vyplývající z jeho odvedené práce.

Metody používané mimo pracoviště

Vzdělávací metody sice mohou být organizovány v mateřské firmě, ovšem nikoliv na konkrétním pracovišti jedince ale na předem definovaném místě, zpravidla pro tyto potřeby určeném. Častěji však organizujeme vzdělávání mimo firmu s využitím vlastních kapacit nebo externího vzdělávacího subjektu. Zde se efektivnost vzdělávání výrazně zvyšuje, a to zejména z pohledu poskytovatele vzdělávání. Pro mateřskou organizaci je tato efektivita přínosná jen zčásti. Ekonomické vyhodnocení záleží na konkrétní situaci v dané firmě. Rozdělení metod a jejich stručný popis je v následující tabulce.

Tabulka 1 Metody vzdělávání (Šikýř, c. d., s. 143 – 144; Koubek, 2015, s. 251 – 252) upr.

Metody používané na pracovišti	Metody používané mimo pracoviště
instruktáž při výkonu práce	přednáška
counselling (vzájemná konzultace a ovlivňování)	přednáška spojená s diskuzí (seminář)
	demonstrace (praktické, názorné vyučování)
coaching (dlouhodobější instruování nadřízeným, koučem)	případová studie
	workshop (týmové řešení)
mentoring (vedení ve spolupráci s rádcem, mentorem)	brainstorming (burza nápadů)
	simulace
	hraní rolí (manažerské hry)
asistování	diagnosticko výcvikový program (assessment centre)
pověření úkolem	
rotace práce	učení se hrou (outdoor training)
	vzdělávání pomocí počítačů

V současnosti se nejvíce straní jednomu modelu využívání výukových metod, nezřídka se prosazuje trend využití formou distanční (korespondenční), kde se více využívá možnosti elektronické komunikace, zejména tzv. on-line vzdělávání, známé pod nejvíce používaným, převzatým slovem e-learning. Navzdory tomu, že e-learning není jen on-line forma, např. CBT – Computer Base Training.

1.1.1 E-learning

Definice e-learningu používaná Národním centrem distančního vzdělávání je vybrána z knihy od níže zmíněné autorky. „*eLearning je aktuálním technologickým prvkem pro distanční vzdělávání i pro využití v rámci prezenčního vzdělávání. Představuje multimediální a didaktickou podporu vzdělávacího procesu, využívající informační a komunikační technologie pro dosažení vyšší kvality a efektivity vzdělávání.*“ (Zlámalová, 2008, s. 129). V mnoha publikacích se můžeme setkat s názorem, v určité míře oprávněným, že on-line vzdělávání je konstruktivnější, efektivnější či přínosnější a komfortnější pro účastníka. Pravdou je, že používáním této metody můžeme těžít

z variabilnosti všech interaktivních prvků výuky včetně zařazení a střídání obrazových, zvukových i textových podkladů. Zapojujeme tedy více smyslů participanta a ovlivňujeme jeho vnímání a schopnost zapamatovat si předkládané informace. Velkou výhodou on-line vzdělávání je jeho okamžitá dostupnost, pokud jsme připojeni k internetové (v případě vnitřního prostředí, intranetové) síti, můžeme se vzdělávat v jakémkoli čase a na jakémkoli místě. Další možností je i e-learningové vzdělávání bez okamžitého propojení v reálném čase, již zmíněná CBT metoda kdy samotný vzdělávací soubor je různými kanály dopraven k edukantovi a ten ho studuje podle svých místních i časových preferencí pomocí počítače, tabletu, mobilního telefonu.

Záleží však na osobní disciplíně a motivaci každého účastníka tohoto typu edukace. Bez vytváření pozitivní motivace není žádná, ani tato metoda vzdělávání maximálně účinná. *„Úspěch e-learningu závisí především na motivaci, aktivitě a odpovědnosti uživatelů za vlastní vzdělávání. Uživatelé musí sami chtít, což ostatně platí pro jakékoliv vzdělávání. Uživatelé musí mít dostatek vůle a odhodlání se sami něco nového naučit. Bohužel většině uživatelů potřebná vůle a odhodlání schází. Navíc, většina uživatelů se ve skutečnosti nechce učit samostatně u počítače. Uživatelé se chtějí setkávat s jinými uživateli, poznávat je a komunikovat s nimi.“* (Šikýř, 2016, c. d., s. 144). V případě využívání většiny e-learningových metod však nedochází k rozvíjení fyzických a neverbálních dovedností, není možná výměna informací a částečně ani diskuze mezi participanty. *„E-learning podporuje vzdělávání tím, že spíše rozšiřuje a doplňuje vzdělávání tváří v tvář, než aby takové vzdělávání omezoval a nahrazoval.“* (Armstrong, Taylor, c. d., s. 361).

Částečným řešením jsou virtuální třídy, nepomohou však s dovednostmi zmíněnými v předchozí větě. Příprava materiálů pro vzdělávání touto metodou je odlišná od běžné přípravy na prezenční kurzy. Předkládané informace by měly být v krátkých, výstižných blocích, nejlépe multimediálně podpořeny, interaktivní, musí zaujmout a nesmí nudit.

Blended learning

Takto nazýváme metodu, jež je kombinací prezenční i distanční formy. Obecně bychom mohli říci, že je zde možno kombinovat to nejlepší z obou, výhody ekonomické, didaktické a další. Někdy se setkáváme s názorem popisujícím využití blended learningu v případech, kdy participanti nejsou zvyklí či schopni využívat digitální technologie. To však není, jak už je patrné z předchozích odstavců založeno na správném předpokladu.

„V praxi e-learning často doplňujeme tutoriály organizovanými prezenční formou, můžeme tedy hovořit o blended learningu. Jelikož blended learning je označení pro kombinovanou výuku, tedy spojení prezenční výuky s e-learningem.“ (Zormanová, 2017, s. 190).

LMS – Learning Management System

„Softwarová aplikace systému pro řízení výuky, využívaná zejména v rámci E-learningu. Řeší administrativu a organizaci výuky. Nejznámější softwarový produkt je Moodle. LMS jsou aplikace, které v sobě integrují zpravidla nejrůznější on-line nástroje pro komunikaci a řízení studia (infonytka, diskusní fórum, chat, tabule, evidence atd.) a zároveň zpřístupňují studentům výukový obsah a studijní materiály, a to jak on-line, tak off-line.“ (Průcha, Veteška, c. d., s. 171). V LMS, tedy systému sdružujícím nejen výše uvedené, můžeme vytvářet i databáze, kartotéky samotných vzdělávacích programů, jejich obsahů a následných testovacích nástrojů pro prověření nabytých znalostí, nebo i studentů či účastníků vzdělávací akce. Výhodou je i dostupnost pro neuzavřené skupiny nebo pro definované účastníky. „LMS by měl být otevřený a schopný například snadno a rychle začlenit výukový obsah, vytvořený s využitím nejrozšířenějších standardů.“ (Rohlíková, Vejvodová, 2012, s. 189).

Webový seminář - webinář

Seminář – z pohledu účastníků aktivnější typ vzdělávání či kurzu, jedna ze vzdělávacích metod používaných nejen ve vzdělávání dospělých, ale i na středních či vysokých školách. V našem případě jde o původně prezenční způsob aktivní výuky, přednášky se zapojením participantů, zařazený do on-line prostředí – webinář. Zde je možné využívat tzv. virtuální učebnu. Prostor učebny, jež využívá jako zázemí serverové uložení poskytovatele softwaru nebo interní LMS, umožňuje připojení někdy až neomezeného počtu účastníků. Vše záleží na úrovni zakoupené licence. Zároveň pro práci v menších skupinkách využíváme paralelně probíhající výukové programy v dalších místnostech. Událost je zpravidla řízena lektorem či moderátorem, může jím být pověřen i některý z účastníků, velmi zajímavá je rozmanitost používaných metod prezentace. Zobrazovat je možno texty, prezentace, obrázky, videa a další; možné je i pořizovat video záznam a aktuálně ho předávat v reálném čase. Chceme-li, zprostředkujeme i praktickou ukázkou nebo hranou scénou opět v reálném čase. Virtuální třída přináší opravdu mnoho možností, zejména zkracuje vzdálenosti mezi participanty. Ti se mohou zapojovat do děje komentáři nebo jinými aktivitami pomocí nástrojů, jež

jsou k tomuto určeny, např. vyjádření souhlasu či nesouhlasu, vepisování do textového pole a další. Naopak zde nedokážeme těžit z výhod prezenčních forem edukace, nezapojujeme interpersonální, neverbální způsob komunikace. Což je typické pro jakoukoli formu e-learningového vzdělávání.

Web Based Training

Soubor informací k vzdělávání obecně se ukládá na serverovém uložišti, zpřístupňuje se cílové skupině edukantů on-line. Princip podobně koncipovaného přístupu k obsahu jako u předchozí metody. Zpravidla se ukládá v LMS prostředí, dostupné po přihlášení s příslušným oprávněním. Také zde se předkládané informace dají prezentovat formou textu, zvuku, obrázku atd. Velikou devizou je pro e-learning zmiňovaná časová nezávislost, ta ve virtuální třídě schází. Dle mnoha autorů se jedná o nejperspektivnější edukační metodu v rámci e-learningu. Účastníci si často volí prostředí i čas, tedy kdy a kde se chtějí pomocí této formy vzdělávat, nevýhoda byla již popsána v kapitole o e-learningu s podporou citací Martina Šikýře. Chceme-li, aby docházelo ke kontaktu s lektorem či jiným vzdělavatelem, je v tomto případě používána elektronická pošta (nejedná se již o stoprocentní komunikaci v reálném čase) – hovoříme o asynchronním e-learningu, či různé varianty propojení aktuálního, tedy jde o „chat“ nebo také synchronní e-learning.

M-learning

Metoda elektronického vzdělávání založená na použití moderních mobilních technologiích jako jsou „smart telefony“ a PDA (Personal Digital Asistent), běžně nazývané „tablety“. Vždyť dostupnost telefonu je v dnešní době samozřejmostí zejména u mladší a střední generace, s tím že převážná většina používá chytré telefony, klasické tlačítkové jsou v současnosti již pro úzkou skupinu lidí. Zde se všeobecně vyzdvihoaná výhoda elektronického vzdělávání dovádí téměř až k dokonalosti z pohledu nezávislosti uživatele na čase a místě. Podmínkou pro její rozšíření je responzivní¹ příprava databáze obsahu kurzu a nejlépe i použití displeje s vysokým rozlišením a pozorovacím úhlem.

¹ Responzivní – schopnost webového obsahu přizpůsobit se koncovému zařízení

2 Metodologie

2.1 Druhy pedagogického výzkumu

Chráska (2016, s. 9) popisuje základní paradigmaty vyskytující se v pedagogice. Je to paradigma pozitivistické a postpozitivistické, jež jsou základem pedagogického výzkumu a celkem výrazně se od sebe odlišují. Vždy byly pro pedagogické výzkumy používány zejména pozitivistické paradigmaty, označovány také jako vědecké výzkumy kvantitativní nebo kvantitativně orientované. Jsou postavené na myšlence nezávislosti na našich pocitech a přesvědčení, tedy že se jedná pouze o jednu realitu, která je objektivní.

„Chceme zdůraznit, že pokud v této souvislosti hovoříme o vědeckém výzkumu, nenaznačujeme tím, že ostatní používané metodologie jsou metodami nevědeckými. V posledních desetiletích se ve světě, ale i u nás, stále více uplatňují výzkumy vycházející z paradigmatu postpozitivistického, které bývají označovány jako 'výzkumy kvalitativně orientované'. Oba uvedené typy výzkumů mají své silné a slabé stránky a nelze jeden z nich považovat za univerzálně použitelný (ve všech situacích a ke všem účelům). Podle našeho názoru je nejen možné, ale i výhodné ve výzkumné činnosti oba přístupy kombinovat.“ (Chráska, 2016, s. 9)

Kvalitativní výzkum

Zjištění, jež nám tento výzkum umožňuje, jsou zaměřeny na poznání a zkoumání určitých předem definovaných jevů ve vymezené oblasti. Zkoumáním se tedy snažíme nashromáždit maximální množství informací konkrétního jevu. Kvalitou se začínáme zabývat až po získání většího množství dat, ve kterých hledáme souvislosti a pravidelnosti. Vše je orientováno konkrétně a výstupy se nedají zobecňovat. V tomto druhu výzkumu se zabýváme poznáním sociálních a sociálně psychologických jevů v obsahu, zjištění jejich existence, strukturu, vlastnosti a funkce, ovlivňující faktory. Kvalitativní výzkum se vymezuje v poznání smyslu jednání sledovaných sociálních skupin, subjektů. (Švaříček, Šedřová, 2014, s. 17 – 32).

Kvantitativní výzkum

Takto nazývaný výzkum „pozitivistický“ je zaměřen na statické testování hypotéz, jež jsou charakterizovány sběrem dat stabilních ukazatelů zejména v obsáhlém vzorku respondentů nebo popisných ukazatelů zkoumaných objektů či subjektů. Jde o výzkum s fokusem na sledované děje, jevy s ohledem na jejich výskyt, četnost, intenzitu. Kvantitativní výzkum zkoumá realitu z pohledu číselných vyjádření,

kauzálních vztahů a jejich popisů. Nezaměřujeme se na zjišťování existence, obsahu či strukturu nebo vlastnosti sociálních nebo sociálně psychických jevů. Základním kamenem v kvantitativním výzkumu je stanovení výzkumného vzorku, osob či objektů, v našem případě ve vztahu k firemnímu vzdělávání. Výsledky je optimální statisticky zpracovat v přehledech, grafech, tabulkách. Čím je vzorek respondentů reprezentativnější, tím lépe vystihuje jevy ve zkoumané oblasti.

2.2 Techniky sběru dat použité v práci

Předpoklad použitých metod pro práci je stanoven v oblasti sociologického, empirického zkoumání, kdy stěžejní budou metody dotazování – dotazník a interview, použita bude i analýza obsahu.

Dotazování

S metodou dotazování se setkáváme ve všech formách výzkumu, není tomu jinak ani v oblasti andragogiky. Zde je aplikace metody zásadní. Metoda se samozřejmě tedy využívá i ve výzkumu pedagogickém a sociálním. Dotazování, souhrnný název dále se dělí na používání dotazníků písemných či elektronických, a na rozhovory. Obě tyto dílčí metody popisujeme níže. Celkem vtipně vystihuje tuto výzkumnou metodu autor uvedený pod následující citací.

„Další cestou získávání výzkumných informací je dotazování, způsob specifický pro výzkum sociální (těžko se lze na něco ptát například kyseliny sírové nebo rozbíjeného atomu). Navíc jde o kontaktní zkoumání výhradně živých osob (nelze se tázat výtvorů či jiných výsledků jejich činnosti), Podstatou dotazování je kladení otázek, ať už ve formě mluvené (rozhovor), nebo písemné (dotazník).“ (Reichel, 2009, s. 99).

Dotazník

Dotazník jako první a později rozhovor se v andragogickém výzkumu etabloval na nejrozšířenější výzkumnou metodu. Má svá omezení, např. nejde použít pro děti, které neumějí číst, pro nevidomé, kteří nemohou číst, nebo pro lidi z jiných zemí, kultur, kteří nemají jazykové znalosti (to je sice řešitelné ale vyžaduje dobrou znalost prostředí a skladbu respondentů). Jsou to tedy omezení způsobující překážky nejen v andragogice. V dotazníku je třeba velmi pečlivě, nejlépe v předvýzkumu nebo přípravě stanovení témat a jejich ověřitelnosti, stanovit rozsah dotazování a na jeho základě připravit jasné otázky. (Reichel, c. d., s. 118 – 121). Můžeme vybrat různé typy, otevřené, uzavřené či škálované, pro jasné vyhodnocení jsou však favoritem otázky uzavřené. Úspěch zkoumání ovlivňuje

i rozsah dotazování, to se též musí přizpůsobit sociální skupině, od které informace požadujeme. Nevytváříme dotazníky, příliš dlouhé nebo se složitými větami, v nichž se respondenti mohou ztratit. V neposlední řadě úspěch získávání dat touto formou závisí i na formě distribuce či předkládání dotazníků. V našem prostředí je situace příznivá, dotazníky bude rozdávat účastníkům prezenčního vzdělávání z největší části lektor, jenž bude i sám v dotazování zainteresován a bude moct vysvětlit případné dotazy respondentů. (Průcha, 2014, s. 114 – 116). Použití dotazníku by mělo vycházet také ze znalosti, zda jsou respondenti zvyklí s touto metodou získávání dat pracovat. V našem případě se jedná o skutečnost prověřenou, jelikož respondenti po každém absolvovaném vzdělávacím kurzu poskytují lektorům zpětnou vazbu. Záleží na typu a oblasti vzdělávací aktivity, ve sto procentech se používá písemné vyjádření, při netechnických vzdělávacích kurzech také jde o skupinové ústní vyhodnocení.

Interview

Jednou z forem dotazování je Interview. Rozhovorem – v českém názvosloví – získáváme data verbálně mezi dotazujícím a dotazovaným. Přesněji bychom snad mohli použít anglické slovo interview. Inter – mezi, view – pohled, názor. Devizou této metody je při navázaném osobním kontaktu okamžité vyhodnocení a pozorování reakcí a celkového chování respondentů, a následně můžeme reagovat a také ovlivnit sociální klima mezi výzkumníkem a dotazovaným. Podle způsobu vedení rozhovoru dotazovatelem se rozdělují interview na strukturované – vhodné nejvíce pro statistické zpracování; nestrukturované – volné pojetí sledu otázek s jasným cílem, podobající se běžnému rozhovoru; a polostrukturované – tazatel dodává i možné varianty odpovědi k jednotlivým otázkám; další rozdělení je podle počtu respondentů na individuální a skupinové. *„Rozhovor neboli interview, je technika poměrně hojně využívaná na výzkumné půdě řady oborů, psychologie, antropologie, pedagogiky, etnografie, sociologie, sociální psychologie, andragogiky ad. (omezíme-li se jen na částečný výčet ze sféry výzkumů sociálních). V nich se aplikuje jak při kvalitativních, tak kvantitativních přístupech. To pochopitelně určuje konkrétní podoby rozhovorů, které se pak liší především mírou své standardizace (tj. formalizace). Další rozdíl, analogický pozorování (viz 5.1) je v tom, že rozhovory v kvalitativním zkoumání provádí většinou jedna jediná osoba, zatímco při kvantitativních šetřeních, které pracují s předepsanými (formalizovanými) podobami interview, se do sběru dat běžně zapojuje skupina tazatelů (samozřejmě adekvátně vyškolených, viz dále). Jak bylo zmíněno již v úvodu kapitoly,*

dotazovaným osobám se říká respondenti, nebo také, často v kvalitativním zkoumání, informátoři či informanti.“ (Reichel, c. d., s. 110)

Analýza obsahu

Analýzu obsahu, metodu výzkumu, zařídil jako „řídký“ výskyt používání v andragogickém výzkumu Jaroslav Veteška v knize „Přehled Andragogiky“ (2014, s. 247). Patří zejména do sociologického výzkumu a jedná se o metodu převádějící obsah na statistické údaje v rámci kvantitativního zkoumání. Jelikož se jedná o stavbu nové vzdělávací struktury, má analýza obsahu v diplomové práci své místo a je v menší míře využita. Je třeba komparovat strukturu navrhovanou se strukturou stávající. Konkrétně se jedná o výběr skladby jednotlivých vzdělávacích kurzů a jejich vzájemné porovnání. Ideální bude se zaměřit také na formy a metody, které se budou používat pro přenesení informací ke konečným příjemcům, účastníkům kurzů. Tedy jaký druh metody bude zvolen pro předání informací, zda prezenční či distanční, v případě distanční může proběhnout ještě následné členění. (Jeřábek, 1992, s. 85). Dále můžeme komparovat možné délky jednotlivých vzdělávacích cest dle stávající a připravované struktury a promítnutí závislosti na použité metodě vzdělávání.

3 Vymezení objektu šetření

Při vytváření nového systému vzdělávání se ve zmiňovaném oddělení snažíme postupovat dle zásad dosahování stanovených cílů dle managementu vzdělávání, tedy při řízení, navrhování i realizaci vzdělávacích kvalifikačních cest. Z tohoto vycházíme ve vyhodnocení stávajícího stavu vzdělávání a v tvorbě nově připravované koncepce a jejich vzájemné komparaci. Podle profesí a jejich zaměření, stanovujeme rozsahy úrovně znalostí, každý jednotlivec projde vstupním ověřováním prezenční formou, připravovány jsou testy či modelové situace nebo jejich kombinace, pro každou jednotlivou úroveň. Úrovně znalostí jsou cíleně rozděleny do tří výkonnostních skupin. Z této činnosti vzejde výstup, podle kterého bychom měli být schopni doporučit každému účastníkovi konkrétní vzdělávací kurz k doplnění případných nedostatků vědomostí nebo dovedností. K tomu se podle povahy kurikula uzpůsobují vzdělávací kurzy, jež budou zájemcům, účastníkům servisních procesů předkládány různými vhodnými formami k optimálnímu výsledku dle vlastních preferencí. Zohledňuje se výběr jednotlivců a jejich zaměstnavatelů, subjektů² delegujících své zaměstnance na vzdělávací akce.

V kapitole 1.1 je probráno obecné rozdělení metod vzdělávání v organizacích na pracovišti i mimo něj s postupným zaměřením na konkrétní, používané a plánované pro použití v našem vzdělávacím systému. Máme na mysli metody prezenční i distanční. Významnou roli v šetření hraje ve skupině distanční též zjištění znalosti o zařazování e-learningových metod do vzdělávání a nejen jejich synchronní (on-line) formy a jejich využitelnosti či přínosu z pohledu účastníků a dalších, podílejících se na předmětném vzdělávacím procesu.

V praktické části je ověřována vstřícnost a způsob vnímání nového nastavení vzdělávání v servisním automobilovém prostředí samotnými reprezentanty dvou výše zmíněných profesí. Dále také vedoucími servisů, kteří jako zástupci zaměstnavatele – majitele servisu (popřípadě delegují povinnosti vůči výrobcí v rámci vzdělávání na jimi určené koordinátory vzdělávání) účastníky na vzdělávací kurzy vysílají. Další skupinou dotazovaných jsou lektori, podílející se na přípravě a realizaci samotného systému vzdělávání. Pro práci jsou využity empirické výzkumné metody, zejména dotazování, interview, analýza obsahu. Bližší popis metod se nachází v druhé kapitole „Metodologie práce“.

² samostatné subjekty – dealeři, kteří prodávají a servisují osobní automobily, dle rámcových smluv jsou povinni udržovat proškolenost svých zaměstnanců na stanovené úrovni výrobcem.

Cíl

Cílem této práce je navrhnout novou strukturu řízení vzdělávání pracovníků ve dvou profesích v neškolské organizaci.

Výzkumné otázky

1. Jsou účastníci vzdělávání ochotni věnovat čas dalšímu profesnímu vzdělávání prezenční i distanční formou?
2. Jaký je názor na zavedení nepovinného vzdělávacího systému z pohledu účastníků a jejich zaměstnavatelů, a z pohledu tvůrců i lektorů, poskytovatelů informací a tréninkových metod?
3. Jaká je obecná znalost e-learningových tréninkových metod a jaký je jejich přínos dle názoru účastníků vzdělávacích kurzů?

Třídění dotazovacího šetření

V dotaznících a rozhovorech je převážná část otázek směřovaná na prezenční a distanční vzdělávání. Dále na obecné informace a profese. Je zajímavé porovnávat odpovědi mezi účastníky jednotlivých kurzů v určité profesi i mezi profesemi navzájem. Také nás zajímá, jak jsou účastníci ochotni trávit čas na vzdělávacích akcích v rámci svého profesního růstu. V třídění se tedy můžeme zaměřit na jednotlivé profese, v rozhovoru se předpokládá použití shodných otázek jako v dotaznících, výběr respondentů bude učiněn v závislosti na vzájemných osobních preferencích mezi dotazovatelem a dotazovaným.

3.1 Popis zkoumané problematiky

Šetření se zaměřuje na porovnání koncepce dvou přístupů, dvou strategických pohledů na vzdělávání dospělých v servisní síti prodejců automobilů s konkrétním zaměřením na technické profese (můžeme nazývat i role), které sehrávají klíčový post v servisním procesu při opravě osobních vozidel. K této komparaci směřuje i výzkumná otázka číslo jedna, cílená na ochotu věnovat čas profesnímu vzdělávání ze strany účastníků. Bude zjištěno mínění lektorů, jejich názor na obě struktury profesního vzdělávání pro konkrétní pozici ve všech jejich oblastech NT, IT, TT³, jelikož i tyto profese jsou vzdělávány, často pouze okrajově, napříč systémem. To znamená, ačkoli se jedná o technické profese, jež jsou předmětem tohoto šetření, vyskytují se určité aspekty

³ NT – netechnický trénink

IT – trénink zaměřený na informační technologie, servisní systémy

TT – technický trénink, technika vozidel

servisního procesu, které zasahují do oblasti netechnického vzdělávání, např. kurzy o výrobní značce nebo kurzy informačních technologií, systémů používaných při opravách vozidel.

V otázce dvě se opět dotazujeme, mimo dalších, lektorů všech oblastí vzdělávání, a také tvůrců obsahu vzdělávacích kurzů, jelikož ne vždy se jedná o totožné osoby. Za účastníky vzdělávání jsou považováni nejen zástupci dvou zmiňovaných profesí aktuálně zařazených do profesí uváděných v úvodních kapitolách, kteří tvoří hlavní skupinu respondentů – jsou to tedy účastníci běžných kurzů technických profesí, jejich počet zmiňujeme v přehledových grafech, řádově jde o stovky, a přesné počty se odvíjejí od konkrétní fluktuace a situace, kterou ovlivňuje sezona a kondice dealerství. Dále také vedoucí servisů jako zástupci zaměstnavatele, a i v tomto případě bylo dříve napsáno, jaký mají vztah k vzdělávacímu procesu. Výsledky dotazníků jsou také velice zajímavé, jelikož se zde setkávají v jedné osobě zástupce právního subjektu v pozici vedoucího a také účastník kurzu, participant, jednající v konkrétní situaci sám za sebe. Vedoucí servisu jsou zpravidla tak vytíženi, že jakoukoli dobrovolnou akci v tomto směru neakceptují, z důvodu stanovení priorit rozvržení práce. Jedinou možností jak získat jejich názor je oslovit tuto skupinu právě při probíhajícím vzdělávání na jejich profesi zaměřené, což není tak časté, proto celkový počet respondentů této kategorie není nijak vysoký. Velmi zajímavé by bylo, poptat také samotné majitele servisu, mnohdy se jedná o fyzické osoby, faktické vlastníky podnikající však pod statutem právnické osoby, ovšem, ti se až na výjimky dle našich zkušeností nechtějí jakýchkoli diskuzí o tématu vzdělávání účastnit, maximálně v kontextu kolik je to stojí. Účastní se většinou pouze prestižních akcí zaměřených na produkt, dotovaných výrobcem. Z tohoto důvodu by návratnost dotazníků byla mizivá.

Třetí otázka je průřezem do povědomí všech dotazovaných skupin o tématu e-learningových tréninkových metod. Bohužel v celé společnosti, ačkoli jsou témata na odborné úrovni velmi dobře prezentována, je jejich výklad často nesprávný. V mnoha firmách se neadresně popíše druh e-learningové metody a toto je poté přijímáno celým osazenstvem. Navzdory tomu, že nejde o metody nové, jejich používání začalo záhy po rozšíření používání osobních počítačů, a též se od této doby, v závislosti na pozvolném rozvíjení a příchodu nových technologií ve vzdělávacím prostředí, adaptují. Neméně zajímavé je komparovat a posuzovat výsledky druhé části výzkumné otázky tři. Neočekáváme-li konkrétní znalost respondentů v oblasti názvosloví e-learningových metod a jejich skutečného obsahu, můžeme očekávat objektivní zhodnocení přínosu

jejich zavedení do systému vzdělávání? Je třeba zmínit, že příprava a rámcová struktura zavedení nové realizace vzdělávání za podpory výše zmíněných metod byla již na různých servisních fórech prezentována a byla přijata s povděkem. Ani e-learningové metody nejsou v posuzovaném vzdělávacím prostředí novinkou. V současnosti se obecné informace, i informace vztažené k jednotlivým produktům či servisním procesům, distribuují mezi veškeré zaměstnance dealerství prostřednictvím web based trainingů (dále WBT) uložených na stávajících nebo nově vytvářených serverech nebo cloudových uložiscích.

V práci je porovnáváno také kurikulum z původní a připravované struktury dotčených vzdělávacích cest. Rozdíly jsou patrné v metodách předávání informací a způsobu plnění požadavků výrobce na vzdělávání zaměstnanců dealera/importéra vzhledem na připravenost poskytnout plný servis v péči o výrobek i jeho vlastníka v rámci servisních úkonů spojených se všemi předpokládanými pracemi – s údržbou a servisem osobních automobilů.

Stanovení výzkumného vzorku

Skupiny respondentů, od kterých budou data získávána, mohou sloužit i k vzájemnému porovnávání. Nyní jde o jejich bližší popis. Jsou již několikrát v předchozím textu zmíněny, pro lepší orientaci je zde ještě kompletně představujeme. Jedná se o relevantní vymezení k tématu diplomové práce, celkově by byl výčet skupin ze sledovaného prostředí výrazně vyšší.

Skupina 1 – lektoři všech oblastí vzdělávání (NT, IT, TT), a tvůrci obsahu vzdělávacích kurzů. Tato skupina je logicky nejméně početná, ačkoli se zabývá přípravou a vlastním vzděláváním řádově až tisíci participantů, jejich počet je devatenáct. Většina je externě spolupracující a někteří realizují jen konkrétní typy kurzů, které se konají pouze několikrát do roka, např. právní základy a povědomí pro servisní poradce a vedoucí servisů. V rámci připravované nové struktury vzdělávání se počítá i s rozšířením týmu zodpovědného za vývoj obsahů jednotlivých oblastí (NT, IT, TT) tzn., ne vždy osoby připravující kurikulum také školí – předávají informace v prezenčním typu vzdělávání. Nutno podotknout, že jde o menšinu v celém procesu.

Skupina 2 – vedoucí servisů, účastníci vzdělávacích kurzů a zástupci právního subjektu, stanoveného rámcovou smlouvou mezi obchodním partnerem a výrobcem. Počet této skupiny je nemalý, stejný jako počet dealerů, tzn. cca 220. V této skupině je fluktuace na rozdíl od skupiny následující relativně malá, počet vypsaných kurzů

a možnost získat od ní informace je tedy omezená. Přesto se jedná o číslo, závislé na období sběru dat poměrně příznivé. Blíže v statistickém přehledu.

Skupina 3 – účastníci technických kurzů ve zmiňovaných profesích, servisní a diagnostický technik. Vezmeme-li v úvahu personální základnu, ze které se dříve zmínění specialisté rekrutují, dojdeme k řádu tisíců. Jelikož však certifikovaný servisní a diagnostický technik nemusí a ani nemůže být každý mechanik, připadá v úvahu cca dvě stě potencionálních účastníků/respondentů. Jde tedy o skupinu nejpočetnější, a i když nemusí být zatím ještě certifikovaní, na tuto zkoušku se připravují nebo na ni čekají. V nové struktuře, a to již bylo také zmíněno, uvedené pozice budou povinné v dealerství, ne však v závislosti na jeho výkonu nebo velikosti jako je tomu dosud. Povinně bude stanoven pouze jeden a jeden, následně se v přehledu přihlášených do dalšího vzdělávání v LMS prokáže odpovědnost obchodního partnera v dobrovolném přístupu k informacím, k vzdělávání.

Nově připravované vzdělávací cesty se budou dotýkat každé zde popisované skupiny, posledně uváděné však nejvíce. Skupina jedna bude přistupovat k nově zaváděnému jiným způsobem, stejně tak skupina dvě. I vedoucích servisů se bude bezprostředně dotýkat. Největší dosah bude ale mít z kvantitativního hlediska na zástupce skupiny tři.

Otázky dotazníku/rozhovoru

Otázky pro dotazník a rozhovor jsou v některých případech záměrně sugestivní. Uvědomujeme si možnost ovlivnění respondentů, převážně se jedná o osoby znalé prostředí, zvyklé na standard vzdělávání v profesní zainteresovanosti i na systém předkládaných informací. U otázek zaměřených na názvy metod jsou postupně vkládány pojmy, sloužící jako vysvětlivky částečně objasňující jejich obsah. Pro osoby absolutně neznalé bohužel nejsou relevantní, i to se dá sledovat a vyhodnotit jako gramotnost názvosloví ve vzdělávacím procesu, e-learningové metody nejsou nové, jen jejich pojmenování není jednotně používané. Dotazník je v Příloze 1.

3.2 Struktura vzdělávacích cest

Struktura vzdělávacích cest, jak již bylo výše zmíněno, je zaměřena na dvě technické profese v servisu osobních vozidel: servisní technik a diagnostický technik. Nejprve stručně popisujeme strukturu stávající, vycházející z povinnosti absolvovat celou vzdělávací cestu.

Stávající struktura povinná

Ve stávající struktuře pro objektivní porovnání vycházíme z úrovně, kdy profese je certifikovaná, určená pro pracovníky zkušené, jedny z nejlepších v daném oboru, se schopností zastávat funkci nejen samotného mechanika ale v podstatě i specializovaného odborníka na všechny dílčí činnosti mechaniky prováděnými a činnosti toto zastřešující, a taktéž kontrolní. Zmiňované profese jsou povinné a jejich obsazenost v jednotlivých dealerstvích – servisech záleží na počtu denních průchodů, uzavřených zakázek, tzn. jeden pracovník na provozovnu do 30 zakázek, od 31 zakázek jsou to potom dva pracovníci.

Každý zaměstnanec vykonávající činnost certifikovaného servisního technika nebo certifikovaného diagnostikovaného technika, musí absolvovat kvalifikační cestu pro tyto profese určenou, zakončenou certifikační zkouškou. Evidence účasti na systému vzdělávání, jednotlivých školicích kurzů, byla současně prováděna zápisem do průkazu o absolvovaném vzdělávání a zápisem v elektronické aplikaci CMP (popis v samostatném odstavci). Pro obě profese je povinné i další vzdělávání nabízené dodavatelem, absolvování vzdělávacích programů pro specialisty/experty, zaměstnance obchodního partnera s již ukončenou vzdělávací cestou. Opět se eviduje v CMP, v současné době se již upustilo od zápisů do průkazů o absolvovaném vzdělávání, veškerá evidence tedy probíhá jen na elektronické bázi.

Výše zmíněné dvě profese jsou zahrnuty do systému technického vzdělávání, jehož součástí je mimo jiné několik dalších dílčích profesí automechaniků (motorář, převodovkář, autoelektrikář a další), pro které je stanovena také vzdělávací cesta. Z výběru jednotlivých kurzů pocházejících ze vzdělávacích cest pro konkrétní automechanické profese jsou postaveny cesty námi sledovaných profesí relevantních pro tuto práci. Celkový počet školicích dnů v jednotlivých kurzech pro profesi certifikovaného servisního technika je 31, z toho 4 dny v základní společné a jeden den v expertní kvalifikaci. Celkový počet školicích dnů pro profesi certifikovaného diagnostického technika je 22 dnů, společná a expertní kvalifikace má shodný obsah, tedy i počet dnů s předchozí profesí. Některé školicí kurzy jsou v kvalifikačních cestách totožné, viz Příloha 2. Z této tabulky je také patrné prolínání dvou zbývajících oblastí NT a IT do technického vzdělávání, což bylo zmíněno výše v kapitole 3.1 Popis zkoumané problematiky. V celku je pro obchodní partnery stanoven objem vzdělávání pro produktivní profese (autoelektrikář, motorář, certifikovaný servisní technik). Povinnost účastnit se vzdělávacích kurzů v rozsahu stanoveném činí 2,5 dne za rok na zaměstnance.

V této skupině je zahrnuto vzdělávání u výrobce, v jeho tréninkových centrech, jím pověřeným trenérem – školitelem, popřípadě jím pověřeným subjektem.

CMP

Central management program, forma elektronického systému LMS umístěná spolu s dalšími aplikacemi na serveru, portálu určeném pro dealery a importéry výrobce – obchodní partnery, sloužící k evidenci veškerých aktivit spojených s vzdělávacími programy výrobce. Tedy k administraci vzdělávacích akcí a k podpoře vzdělávání prodejní a servisní sítě dílů a příslušenství výrobce. CMP je určeno pouze pro české obchodní partnery.

3.3 Vlastní návrh vzdělávání

Nová struktura vzdělávání

I v nové podobě vzdělávání budou výše zmíněné profese povinné. Zahrnují ale skutečně jen servisního technika a servisního diagnostického technika, (v návrhu je také profese servisního poradce, touto se však v práci nezabýváme), další dílčí členění dle specializací (zmíněno výše – motorář, elektrikář) je již pouze v gesci každého obchodního partnera a na jeho vnitřním uspořádání struktury pracovních pozic. Bez ohledu na velikost dle počtu zaměstnanců nebo počtu průchodů – počtu zakázek za den. Na rozdíl od nynějšího stavu pak připadne na jednu provozovnu pouze jeden pracovník každé zmiňované profese.

Návrh je směřován pro všechny nově příchozí zaměstnance obchodního partnera nebo zaměstnance vracující se do pracovního poměru k obchodnímu partnerovi, který je součástí obchodní sítě značky po více než dvanácti měsících, dále pro současného zaměstnance s nově přidělenou skupinou kompetencí, bez jejich prokazatelné znalosti. Vzniká na základě změny personálního rozvoje zaměstnanců obchodního partnera s cílem individualizovat kvalifikační proces, tedy profesní vzdělávání dle skutečných znalostí jednotlivého zaměstnance. Díky tomuto principu by měl být návrh efektivnější z hlediska finančního, časového a zejména profesního.

Použitá terminologie

Kompetence – jde o schopnost vykonávat konkrétní činnost efektivně na základě znalostí, zkušeností a postojů. Kompetence umožňují zaměstnancům obchodního partnera úspěšně provádět činnosti vymezené jeho skutečnou prací a jsou spojeny s různými rozvojovými opatřeními, v rámci vzdělávání, koučování nebo jiných nástrojů

pomáhajících zaměstnancům zlepšit kompetence. Přidělení kompetencí pro profese je neměnné.

Profese – osobní činnosti, pro které má osoba potřebné kompetence. Soubor kompetencí je definován a pravidelně aktualizován. V našem případě jde o zmiňované profese servisní a diagnostický technik.

Kvalifikační proces – zahrnuje proces, jehož součástí je přiřazení kompetencí, analýza potřeb kvalifikací, vývoj a certifikace organizována výrobcem, v kterém jsou aktivní účastníci – zaměstnanci obchodního partnera.

LMS – vysvětleno v kapitole 1.2.1

QNA – analýza potřeb kvalifikací je součástí systému LMS. QNA hodnotí úroveň znalostí a dovedností přidělených kompetencí. Na základě výsledků QNA bude doporučen vzdělávací proces, konkrétní určení vzdělávacích kurzů pro jednotlivce.

Z dříve popsaného vyplývá, že existují tři povinné profese, které musí být přiděleny obchodním partnerem minimálně třem jednotlivcům: servisnímu poradci, servisnímu technikovi a diagnostickému technikovi. Obchodní partner si může zvolit, kdo bude v konkrétní pozici angažován, a nemusí to být bezpodmínečně vlastní zaměstnanec, může to být osoba externí, pracující v souladu s rámcovou smlouvou. V každém případě bez ohledu na obchodní či pracovní vztah musí být evidován v systému LMS.

Obchodní partner je povinen přiřadit povinné profese třetím osobám a nesmí je kumulovat. Avšak mimo této podmínky se může rozhodnout, kolik zaměstnanců potřebuje pro zajištění chodu své organizace. Může mít pouze povinné profese, ke kterým přidává další povinné kompetence, nebo může jmenovat další zaměstnance, jímž přiděluje všechny provozně potřebné kompetence.

Popis profesí

Servisní technik – osoba vykonávající tuto profesi musí znát dílčí procesy. Má technické znalosti a dovednosti v oblasti oprav mechanických součástí vozů (motor, podvozek, převodovky, karoserie atd.).

Diagnostický technik – osoba vykonávající tuto profesi je specialistou na problematiku elektro. Má znalosti a praktické dovednosti v oblastech elektrické součásti vozidel, diagnostika, elektropohon vozidel a jejich specifika.

Pro obě profese platí povinnost obsazení minimálně jednou osobou v provozovně, avšak je-li osob v této profesi více, jejich kompetence mohou být rozděleny. Musí být však splněna další podmínka, přítomnost minimálně jedné osoby s touto profesí v celé otvírací době provozovny.

Úrovně znalostí - kompetencí

Vzdělávací proces a proces ověřování znalostí a praktických dovedností jsou definovány pro každou kompetenci. Úroveň kompetence bude prokázána buď zkouškou, certifikátem nebo výsledkem QNA. V návrhu rozlišujeme tři úrovně rozvoje kompetencí:

- úroveň 1 základní – má základní znalost problematiky spíše na teoretické bázi, ví, k čemu se používá
- úroveň 2 pokročilá – je schopen využívat znalosti a dovednosti v konkrétní kompetenci při vykonávání každodenní práce
- úroveň 3 expertní – je schopen využívat znalosti a dovednosti v konkrétní kompetenci v celém rozsahu při vykonávání každodenní práce, a také řídit pracovníky v uvedené profesi

Úrovně kompetencí jsou pro cílové profese pouze dvě, základní a pokročilá, expertní není požadována. Nejvyšší úroveň musí splňovat profese nadřazená námi sledované, tzn. mistr dílny či hlavní mechanik. Jelikož jsou si profese celkem podobné, většina kompetencí je zastoupena u obou, mění se však právě jejich úroveň.

Přehled kompetencí jednotlivých profesí, příloha 3

Servisní technik

úroveň 1: komunikace se zákazníkem, digitální servisní operace, eMobilita v servisních službách, fakturace, skladové hospodářství, produktové znalosti, prodej dílů, příslušenství a dalšího zboží, servisní poradenství, technika elektrovozů, záruční procesy

úroveň 2: kontrola kvality, klimatizace/topení, montážní a servisní práce, motory, převodovky, podvozky a geometrie, kontrola a údržba vozidel, pasivní bezpečnost/airbagy a pásy, diagnostika vozidel, výměna kol a pneumatik, dílenské IT systémy

Diagnostický technik

úroveň 1: klimatizace/topení, komunikace se zákazníkem, montážní a servisní práce, digitální servisní operace, motory, převodovky, podvozky a geometrie, skladové hospodářství, produktové znalosti, prodej dílů, příslušenství a dalšího zboží, záruční procesy, výměna kol a pneumatik, servisní poradenství, montážní a servisní práce, motory, převodovky, podvozky a geometrie, kontrola a údržba vozidel, pasivní bezpečnost/airbagy a pásy

úroveň 2: eMobilita v servisních službách, technika elektrovozů, kontrola a údržba vozidel, pasivní bezpečnost/airbagy a pásy, diagnostika vozidel, vozidlová elektrika, dílenské IT systémy

Z rozpadu kompetencí a jejich přiřazení k profesím vyplývá provázanost zaměřená na činnosti vyplývající z technické stránky profese, avšak je zde také vidět zmiňované prolínání IT a netechnické oblasti. Portfolio kompetencí je tedy složeno z profesní skupiny – netechnické nebo také komunikační, zde se dostávají pracovníci do přímého kontaktu se zákazníkem; technické – čistě profesní zaměřené na opravy vozidel a skupiny informačních technologií – pro obě profese vybrané a zaměřené na dílenské IT systémy potřebné k informovanosti o vozidlech, jejich opravách, objednávání a prodeji dílu příslušenství a dalšího zboží. Následující rozdělení je dle skupin kompetencí příslušejících k oběma profesím.

Profesní kompetence – komunikace se zákazníkem, digitální servisní operace, eMobilita v servisních službách, skladové hospodářství, fakturace, řízení a provoz toku náhradních dílů a příslušenství, produktové znalosti, prodej dílů, příslušenství a dalšího zboží, servisní poradenství, záruční procesy, kontrola kvality

Technické kompetence – klimatizace/topení, montážní a servisní práce, motory, převodovky, podvozky a geometrie, kontrola a údržba vozidel, pasivní bezpečnost/airbagy a pásy, diagnostika vozidel, vozidlová elektrika, technika elektrovozů, výměna kol a pneumatik

IT kompetence – dílenské IT systémy

Vyhodnocení znalostí

Vzdělávací proces je společnou iniciativou zaměstnance a zaměstnavatele zaměřenou na rozvíjení stávajících schopností, dovedností a znalostí konkrétního jedince. Pokrývá dobrovolné, doporučené a povinné vzdělávání zaměstnanců obchodních partnerů. Může být poskytováno různými metodami na pracovišti nebo mimo pracoviště. Zmínili jsme, že tři profese jsou obchodnímu partnerovi rámcovou smlouvou klasifikovány jako povinné, je pro ně povinné i ověřování znalostí. Všechny ostatní profese a jejich vzdělávání jsou na zvažení majitele podnikajícího subjektu, přihlásí-li však tuto profesi do systému evidence v LMS, je ověřování znalostí také povinné. Pro všechny profese, které jsou potřeba pro zajištění prodeje, služeb, oprav produktu, je stále připravováno kurikulum v celém rozsahu. Jakýkoli pracovník zařazený dle předchozí věty se může přihlásit na jakoukoli vzdělávací akci, kurz, bez toho aniž by mu to někdo

předepisoval nebo nařizoval. Stačí evidence v systému LMS. Registrovaný pracovník konkrétní profese se může přihlásit také na jakoukoli vzdělávací akci, budou již však ověřovány jeho znalosti a dovednosti dle kompetencí k profesi přiřazené. Pro naše sledované profese to platí obdobně s drobným rozdílem. Profese musí být zavedeny v LMS na konkrétního pracovníka a tím se ověřování znalosti podle výše uvedeného popisu stává povinné.

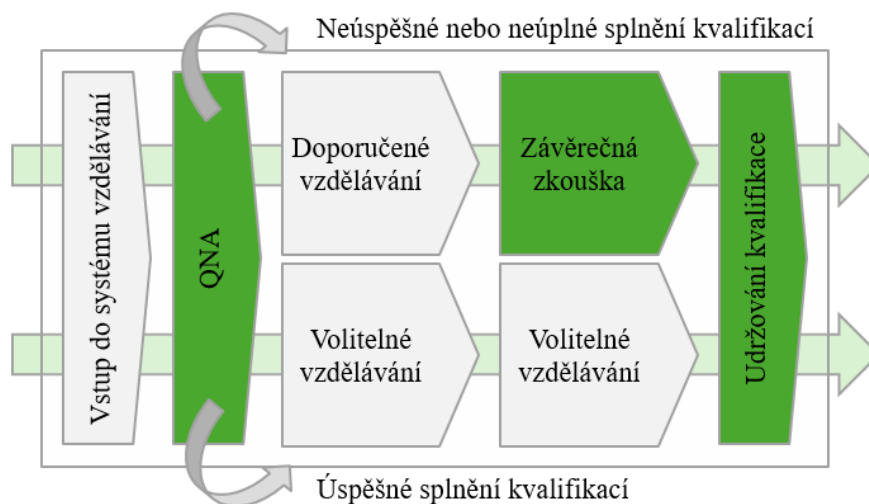
Připomínáme, na koho se kvalifikace vztahuje. Jde o nově příchozí pracovníky smluvně vázané k výkonu činnosti u obchodního partnera výrobce. Jsou to:

- nový zaměstnanec bez předchozí zkušenosti s obchodním partnerem značky
- nový zaměstnanec vracející se k obchodnímu partnerovi značky po uplynutí 12 a více měsíců
- současný zaměstnanec s novou skupinou kompetencí, ve které nelze prokázat, že tyto kompetence byly splněny

Profese nebo dílčí kompetence a zápis do registru LMS musí být přiřazeny nově příchozímu nejpozději do tří měsíců od vzniku smluvního vztahu. Tento pracovník je povinen opět nejdéle po třech měsících od přidělení profese nebo dílčí kompetence absolvovat ověření znalostí – analýzu potřeb kvalifikací, dále QNA. Analýza prokáže úroveň znalostí a dovedností stanovených kompetencí pro profesi (dle výše zmíněného klíče), dosažení úrovně 80% znamená splnění úrovně konkrétní kompetence. Je-li úroveň testované kompetence nižší, než je požadováno, je pracovníkovi doporučen vzdělávací plán navržený ze skladby kurzů se zaměřením na nesplněné kompetence. Hranice úspěšnosti 80% platí pro každou kompetenci separátně, nejedná se o průměr výsledků z testovaných kompetencí relevantních k profesi. Vzdělávací proces, dobrovolný nebo podle doporučeného plánu musí být ukončen závěrečnou zkouškou. Ta může být složena z testu, praktické či teoretické zkoušky, případně jejich kombinace. Závěrečná zkouška a analýza potřeb kvalifikací je na stejné úrovni. Při ověřování znalostí z tohoto vyplývá, že pracovník po absolvování QNA s výsledkem úspěšnosti 80% a více v každé kompetenci, již nemusí dále absolvovat žádné testování znalostí, jeho kvalifikace je splněna a následně zapsána do systému LMS. Stane-li se, že pracovník dospěje po QNA (v některé nebo více kompetencích nesplní podmínku úspěšnosti 80%) a vzdělávání k závěrečné zkoušce, kterou nevykoná úspěšně, vzdělávací plán nesplněných kompetencí musí absolvovat vždy. Celý proces od přihlášení do systému LMS, po úspěšné splnění požadavků z hlediska znalostí a dovedností, musí být ukončen do dvou let.

Některé kompetence, v jejichž náplni jsou činnosti podléhající právním předpisům dané země, jsou i nadále povinné – povinné vzdělávání zakončené závěrečnou zkouškou. V tomto případě pracovníci obchodních partnerů neprocházejí QNA.

Závěrečná zkouška potvrzuje znalosti a praktické dovednosti v konkrétní kompetenci. Všichni obchodní partneři se v rámcové smlouvě zavazují vzdělávat svůj personál v souladu s pokyny výrobce. Mezi ně patří i další vzdělávání pracovníků, poté co úspěšně absolvují ověření v QNA, případně složí zkoušku základní kvalifikace dle kompetencí. Výrobce každoročně vypisuje expertní školicí kurzy nebo kurzy zaměřené na nové produkty, či nové technologie. Pro udržení úrovně kvalifikace předepsané pro profesi je pracovník povinen se předepsaných kurzů pravidelně účastnit.



Obrázek 1 Schéma vzdělávacího procesu

Skladba vzdělávacích kurzů

Skladba vzdělávacích kurzů v nové struktuře je opět opřena o technologie a procesy používané v servisních službách. Vycházejí z profese a kompetence, k nim jsou přiřazeny jednotlivé kurzy zaměřené dle obsahu. Pro dostupnost a lepší kombinovatelnost při organizaci školicích kurzů mohou být jednotlivé celky děleny na menší části, tzn. „půlden“ z důvodu potřeby připravovat vzdělávání na míru podle zájemců a jejich výsledků z analýzy potřeb kvalifikací QNA. Minimální časová dotace pro prezenční metodu vzdělávání je stanovena stále na jeden den, může se skládat ze dvou půldenních celků složených ze dvou různých kompetencí. Pro distanční e-learningovou metodu se časová dotace odvíjí od tématu a obsahu kurikula, řídí se pravidly pro tento typ vzdělávání. Při samotné přípravě obsahu vzdělávací jednotky se také řídíme odlišnostmi

typickými pro e-learningové vzdělávání s důrazem na výstižnost, interaktivitu, variabilitu předkládaných informací. V přehledu, v přílohách 4 a 5, vidíme kompetence, k nim příslušné školící kurzy a časové dotace pro sledované profese.

Skladba a časová dotace na vzdělávání pro servisní a diagnostické techniky je v případě IT kompetencí stejná, obě profese mají i stejně rozdělenou metodu vzdělávání v případě prezenčního i distančního vzdělávání. V této oblasti vzdělávání, bude-li třeba ji celou jednotlivci absolvovat, stráví zaměstnanci obchodního partnera dva dny při účasti na prezenčním vzdělávání a mají tři e-learningové výukové jednotky. Rozdílnost nastává u kompetence „eMobilita v servisních službách“, jež spadá do kompetencí netechnických nebo také profesních, (viz popis kompetencí výše). I zde se jedná o stejný počet školících kurzů, čtyři e-learningové jednotky a tři kompetenční bloky poskytované prezenčně, při kterých stráví servisní technici případně ve školícím středisku maximálně dva dny. Diagnostický technik má časovou dotaci v kompetenci citované v předcházející větě o jeden den delší vzhledem k svému zaměření a orientaci na elektro oblast.

Technické kompetence jsou v celkovém součtu také navýšeny, ať už obsahem kurikula nebo z důvodu zavádění nových technologií. Profese servisní technik má celkovou časovou dotaci ve všech těchto kompetencích 37 dnů plus dvě e-learningové jednotky. Kompetenčně shodné dvě e-learningové jednotky má ve svém vzdělávacím portfoliu i druhá profese, v případě prezenčního vzdělávání je maximální vzdělávací cesta o čtyři dny kratší, celkem tedy 33 dnů.

Předpoklady výzkumu

Očekáváme určitou rozdílnost v odpovědích respondentů jednotlivých skupin. Mimo první tři základní rozlišující otázky zaměřené na profesi, věk a délku zaměstnání v oboru, je předpoklad, že skupina jedna bude klást větší důraz na vzdělávání, jeho délku, svobodnou volbu možného zaměření vzdělávání. Také ve výběru metod bychom mohli očekávat větší přehled a variabilitu. Ačkoli je názvosloví e-learningových metod různorodé, můžeme zde očekávat přehled a orientaci. Taktéž předpokládáme, že příslušníci této skupiny budou znát výhody a nevýhody prezenčního a distančního vzdělávání. Dále předpokládáme vyšší ochotu se samostatně vzdělávat a přirozeně větší časovou dotaci pro tuto činnost.

Ve skupině druhé je reálný předpoklad, že respondenti budou pracovat v servisních službách delší dobu, budou se chtít dále profesně vzdělávat s možností svobodné volby výběru školících kurzů. Také větší přehled forem e-learningového

vzdělávání je v této skupině na místě. Neočekáváme vzhledem k velkému časovému vytížení ochotu dále se vzdělávat distančně v pracovní době. Naopak můžeme předpokládat podporu tohoto typu vzdělávání pro své podřízené všeobecně, nejen pro námi sledované profese. Taktéž ztráta času při cestě na vzdělávací aktivity zapříčiněná cestováním by mohla být v této skupině posuzována jako významná. Dále si myslíme, že by respondenti v časovém a ekonomickém zájmu svých provozoven mohli mít potřebu nahrazovat prezenční vzdělávání distančním.

Ve skupině třetí se dá předpokládat nižší zájem o další vzdělávání i o výběr samotných kurzů, dále pravděpodobně nebude vysoká znalost jednotlivých e-learningových metod, ani jejich začleňování do systému vzdělávání. Naopak očekáváme vyšší počet kladných odpovědí v dotazu na chybějící možnost setkávání se a výměnu zkušeností s kolegy při prezenčním vzdělávání. Tedy, i zda respondenti třetí skupiny upřednostňují prezenční vzdělávání před distančním. Nižší však pravděpodobně bude ochota trávit čas na kurzech všeobecně, včetně začleňování e-learningu, a také menší chuť odpovídat na otázky v dotazníku, v tomto bývá dle našeho názoru skupina uvedených profesí méně zodpovědná.

4 Vlastní šetření

4.1 Analýza obsahu

V následující kapitole nejde o doslovnou komparaci obsahu jednotlivých školících kurzů, detailní skladba kurikula se mění v určitých tématech i několikrát do roka v závislosti na zavádění nových technologických prvků do jednotlivých typů vozidel. Větší změny se očekávají a jsou svázány spíše s představením a začátkem výroby nových modelů nebo typů, přestože se každoročně zpravidla dvakrát uvádějí modelové novinky.

Jde nám o porovnání stávající školící struktury a struktury v návrhu popisovaném v kapitole 3. Porovnání se zaměřuje na stavbu celé filozofie vzdělávání zaměstnanců obchodního partnera nebo lidí pro něj pracujících dle dalšího právního vztahu. Jedná se o následující oblasti u dvou vybraných, dříve zmíněných profesí:

- stanovení povinnosti účastnit se vzdělávacího systému poskytovaného výrobcem
- rozdělení profesí a následně kompetencí
- porovnání oblastí IT, NT, TT – objem kurzů
- porovnání metod a maximální doba vzdělávání pro splnění kvalifikace konkrétní profese
- porovnání počtu školících kurzů pro sledované profese

Stanovení povinnosti účastnit se vzdělávacího systému

V obou strukturách je stanoven určitý vzdělávací systém, je zde objem kurikula, který je připraven pro samotné vzdělávání pracovníků ve stanovených profesích. Povinnost obchodního partnera mít obsazenou profesi vychází z popisu v kapitole 3. Stávající versus navrhovaná struktura – v obou jde o povinnost mít registrovanou osobu v profesi, ve stávající struktuře musí být minimálně jeden člověk, a dále podle počtu průchodů. Osoba musí obsáhnout celou předepsanou vzdělávací kvalifikační cestu s povinným absolvováním všech školících kurzů v ní obsažených, kterou zakončuje certifikační zkouškou. V navrhované struktuře musí být registrován také minimálně jeden člověk, více jich však není požadováno. Jelikož jde o soubor více kompetencí, může celý obsah být rozdělen i na více lidí. Věc závisející na rozhodnutí a strategii obchodního partnera je přihlášení dalších pracovníků do systému vzdělávání, to je tedy již nepovinné. Prokázání znalostí jednotlivých kompetencí stanovených pro sledované profese probíhá v systému ověření znalostí a dovedností, v QNA. Po jejím úspěšném absolvování, které obnáší minimální dosažení hranice 80% testovaného rozsahu, je kompetence pracovníkovi uznána a zapsána jako splněná a další vzdělávání se pro něj v tomto rozsahu

stává volitelným, viz obrázek 1 Schéma vzdělávacího procesu. Není-li výsledek QNA dosažen, doporučuje se absolvovat školící kurzy přiřazené tematicky ke konkrétní testované kompetenci. Následně se ověřují znalosti a dovednosti závěrečnou zkouškou. V případě neuspokojivého výsledku, opět jde o dosažení 80% celkových znalostí konkrétní kompetence, je dotyčnému nařízeno vzdělávání k nesplněné kompetenci a zkouška se opakuje.

Pro absolventy z obou struktur platí další povinné vzdělávání, mimo tyto cesty nebo portfolio školících kurzů vázaných na profesi, potažmo kompetenci. Jedná se o vzdělávání zaměřené zejména na výše zmíněná témata, modelové novinky, uvádění nových modelů do výroby a na trh, zavádění nových technologií k určitým modelům i obecně.

Rozdělení profesí a následně kompetencí

Stávající systém stanovuje profesi a k ní jsou přiřazeny vzdělávací kurzy tematicky zaměřené na části nebo celky vozidel. V případě změny či doplnění kurzu v závislosti na technologii, procesu nebo systému je třeba změnit či doplnit celou cestu.

Navrhovaný systém sdružuje soubor kompetencí a ty jsou přiřazovány pracovníkům dle profese a požadavků v servisní organizační struktuře s určitou mírou volitelnosti. Nemusí to být vázáno na jednu osobu. Pod jednotlivými kompetencemi je jeden až několik jednodenních nebo dvoudenních kurzů (platí i pro stávající model) v závislosti na rozsahu tématu. Další možností jsou e-learningové jednotky.

Porovnání oblastí IT, NT, TT – objem kurzů a časová dotace

Stávající struktura zahrnuje všechny oblasti vzdělávání zmíněné v nadpisu. V IT a NT však jde pouze o dva jednodenní kurzy s tematikou informačních technologií – znalost systémů využívaných produktivním personálem v servisním prostředí, a jeden jednodenní kurz zaměřený na komunikaci se zákazníkem pro servisní a diagnostické techniky. V technické oblasti máme dva kurzy v základní kvalifikaci, jeden jednodenní a jeden dvoudenní, poté pokročilou kvalifikaci – rozdílná témata pro profese a tím i rozdílnou časovou dotaci jednotlivě po kurzech i v celkové. Následuje certifikační zkouška a nepovinný expertní kurz. Kurzy v IT, NT a základní kvalifikaci, včetně expertních kurzů a certifikační zkoušky jsou totožné pro obě profese a mají stejnou časovou dotaci uvedenou výše.

Navrhovaná struktura rozšiřuje zejména znalosti ale i dovednosti v závislosti na potřebě doplňovat nové technologie do soustavy vzdělávání. V IT oblasti jde o tři e-learningové bloky a dva půldenní kurzy plus jeden jednodenní prezenční metodou.

V netechnické oblasti jsou pro každou kompetenci, v našem případě nazývanou oblastí profesních kompetencí, čtyři e-learningové bloky a v prezenční části opět dva půldenní kurzy a jeden jednodenní pro servisní techniky, v případě diagnostiků se jednodenní kurz navyšuje o obsah kurikula a související praxi na dvoudenní časovou dotaci.

Porovnání metod a maximální doba vzdělávání pro splnění kvalifikace konkrétní profese

Metody vzdělávání ve stávající struktuře, myslíme tím povinnou část odpovídající profesnímu zaměření, se praktikuje pouze prezenčně, jsou používány zejména přednáška a přednáška spojená s diskuzí, demonstrace, u některých témat případová studie nebo workshop. Jedná se o systém jedno a dvoudenních školících kurzů speciálně zaměřených na konkrétní profesi obecně. E-learningové bloky se týkají pouze nadstavbových kurzů nebo jsou používány před a po vlastním prezenčním vzdělávání, převážně spojeným s představením novinek nebo nových produktových celků. Maximální doba pro absolvování celé kvalifikační cesty od přihlášení pracovníka do systému vzdělávání až po certifikační zkoušku není nijak limitována.

V návrhu pro novou školící strukturu se mimo prezenčních metod objevují i distanční, jako je WBT nebo webinář, dostupné zejména on-line. Pro některé specifické kurzy jde i o M-learning, např. IT systémy v servisu – vztahuje se k sledovaným profesím, u další profese, tj. servisní poradce, se používá ve větším rozsahu. M-learning není nově používaná metoda spojená s novou strukturou, ve vzdělávacím systému pro poslední jmenovanou profesi servisní poradce se používá již delší dobu. Metody prezenční – jejich výběr se shoduje se strukturou stávající, mění se pouze jejich možná kombinovatelnost. Praktikují se v centrálním nebo regionálních střediscích výrobce, vzniká tedy povinnost (stávající struktura) nebo dobrovolnost (dle návrhu) participantů účastnit se vypsáných kurzů dle spádových oblastí příslušných svému zaměstnavateli. Bylo již zmíněno, že pro sledované pozice je doba od přihlášení do systému vzdělávání, až po zapsání splnění podmínek výše popsaným systémem pro každou konkrétní kompetenci, maximálně dva roky.

Porovnání počtu školících kurzů pro sledované profese

V obou strukturách porovnááme časové dotace ve všech třech oblastech vzdělávání NT, IT a TT.

Stávající struktura, prezenční metody, u obou profesí je třeba připočítat 2 dny na certifikační zkoušku.

Tabulka 2 Počty školících dnů, stávající struktura

Stávající struktura		
	servisní technik	diagnostický technik
oblast	prezenční	prezenční
IT:	2 dny	2 dny
NT:	1 den	1 den
TT:	25 dnů	18 dnů
celkem	28 dnů	21 dnů

Navrhovaná struktura, prezenční a e-learningové metody (u e-learningu čas není počítán ve dnech ale v blocích – v minutách, dle tématu, metody a zásad pro tvorbu kurzů tohoto typu je dotace rozdílná).

Tabulka 3 Počty školících dnů a e-learningů, navrhovaná struktura

Navrhovaná struktura				
	servisní technik		diagnostický technik	
oblast	prezenční	e-learning	prezenční	e-learning
IT:	2 dny	3 bloky	2 dny	3 bloky
NT:	2 dny	4 bloky	3 dny	4 bloky
TT:	37 dnů	2 bloky	33 dnů	2 bloky
celkem	41 dnů	9 bloků	38 dnů	9 bloků

Přesné určení času pro ověření znalostí a dovedností je individuální, závisí na úspěšnosti v kvalifikační analýze QNA, maximum jsou však tři dny. Taktéž závěrečná zkouška, nastane-li tato eventualita, je variabilně přizpůsobována časovým rozsahem konkrétnímu účastníkovi ověřování znalostí na základě jeho potřeb či nesplněných kvalifikací. Maximum jsou opět tři dny.

Vlastní porovnání obou skupin je statisticky nesnadné, u navrhované struktury můžeme vycházet z minima nebo maxima. Vše mezi je odvislé od znalostí a dovedností jednotlivců. Minimálně mohou technici strávit ve školícím středisku (ověřování znalostí a dovedností probíhá výhradně prezenčně u výrobce) 3 dny, maximálně 47 dnů v případě účasti na všech kurzech vypsaných pro profesi servisní technik, to se však nepředpokládá. Dále mohou absolvovat ještě 9 e-learningových tréninků. Pro profesi diagnostický technik je maximum 44 dnů, plus stejný počet e-learningů jako u předchozí profese.

4.2 Interview

V předchozích kapitolách jsme popisovali tuto metodu dotazování, přičemž základem pro interview v našem případě je použití stejných otázek jako v dotazníku. Výběr je to záměrný, pro lepší porovnatelnost získaných odpovědí a také jejich obsáhlost. Při osobním kontaktu v individuálních strukturovaných rozhovorech jsme získali cenné informace. Respondenti pro rozhovory byli zástupci všech skupin. U skupiny tři, jelikož se jedná o námi dvě sledované profese, byli vybráni jeden servisní technik a jeden diagnostický technik. Řazení odpovědí koresponduje s logikou představení: skupina jedna – lektori, skupina dvě – vedoucí servisu, skupina tři – servisní technik označený 3_S a diagnostický technik 3_D.

Otázky a odpovědi rozhovorů

1. Jaká je Vaše profese?
 - 1: lektor, konzultant
 - 2: vedoucí servisu, servisní poradce
 - 3_S: automechanik
 - 3_D: autoelektrikář
2. Jaká je Vaše věková skupina? (20 – 35, 36 – 50, 51 – 65)
 - 1: 20 – 35
 - 2: 36 – 50
 - 3_S: 36 – 50
 - 3_D: 36 – 50
3. Jak dlouho pracujete v servisních službách/ve vzdělávání?
 - 1: 5 let
 - 2: 19 let
 - 3_S: 28 let
 - 3_D: 17 let
4. Považujete za přínosné pro Vás a Vaši profesi možnost dalšího profesního vzdělávání? (ano, ne, částečně, nevím)
 - 1: ano, nedovedu si představit, že bych se dále nevzdělávala
 - 2: ano, bez vzdělání se nelze dál posouvat
 - 3_S: ano
 - 3_D: rozhodně ano
5. Chtěl/a byste mít v rámci svého profesního vzdělávání možnost svobodné volby výběru jednotlivých vzdělávacích kurzů dle svého zaměření nebo i z jiné oblasti?
 - 1: ano uvítala bych zaměření na konkrétní oblasti, samozřejmostí jsou však obecné základy napříč servisními službami

- 2: samostatný výběr bych uvítal, záleží na formě. Z pozice servisního poradce chybí školení – informace z techniky
- 3_S: ano, s vedoucím servisu plánuji kurzy, na které chci jít
- 3_D: lepší je, když si můžu vybrat školení pro svou profesi, když jedu na školení něčeho, co ve firmě stejně dělat nebudu, připadá mi to jako ztráta času.
6. Uvítal/a byste vzdělávání metodou on-line nástrojů (e-learningu), např. WBT, instruktážní video, webový seminář (webinář), mobilní učení (telefon, tablet) dostupné z domova nebo pracoviště? (ano, ne, částečně, nevím)
- 1: ano
- 2: ano, kontaktní školení ale nerušit, má své opodstatnění
- 3_S: částečně, jako podporu současných školení
- 3_D: ano
7. Jaké metody elektronického vzdělávání (e-learningu) znáte?
Web Based Training, M-learning, Webinář, jiné
- 1: Web Based Training, M-learning, Webinář
- 2: Web Based Training
- 3_S: Web Based Training
- 3_D: Web Based Training, B2B portal
8. Nebude Vám chybět v případě účasti na vzdělávání elektronickou metodou kontakt a možnost sdílení informací s ostatními účastníky, se kterými byste se setkali při prezenčním vzdělávání ve školicím středisku? (ano, ne, částečně, nevím)
- 1: V případě virtuální třídy lze dle mého názoru částečně sdílení s ostatními kolegy nabídnout, ale ne v takovém rozsahu, v jakém lze sdílet v rámci prezenčního školení.
- 2: ano bude, k některým oblastem je to nezbytné
- 3_S: ano bude, není nad výměnu zkušeností s ostatními kolegy
- 3_D: částečně
9. Kolik času jste ochoten/a věnovat svému vzdělávání v rámci profese distanční metodou (e-learningem) v hodinách za měsíc?
- 1: 4 až 8 hodin měsíčně
- 2: dle potřeby
- 3_S: 10 hodin
- 3_D: 10 hodin
10. Vidíte nějaký přínos ve vzdělávání e-learningovými metodami? Popište
- 1: výhodou může být časová flexibilita. E-learningu se mohu věnovat v čase, který si pro něj sama vyhradím. Další výhodou je vizualizace ve formě obrázků, animací, videí. Je to atraktivnější forma. Oceňuji i možnost vrátit se v krocích zpět, pokud mi jedna z částí není zcela jasná. Vše v závislosti na kvalitě

zpracování e-learningu a na tématu, myslím tím, jak moc se mne dotýká, jak je mi blízké

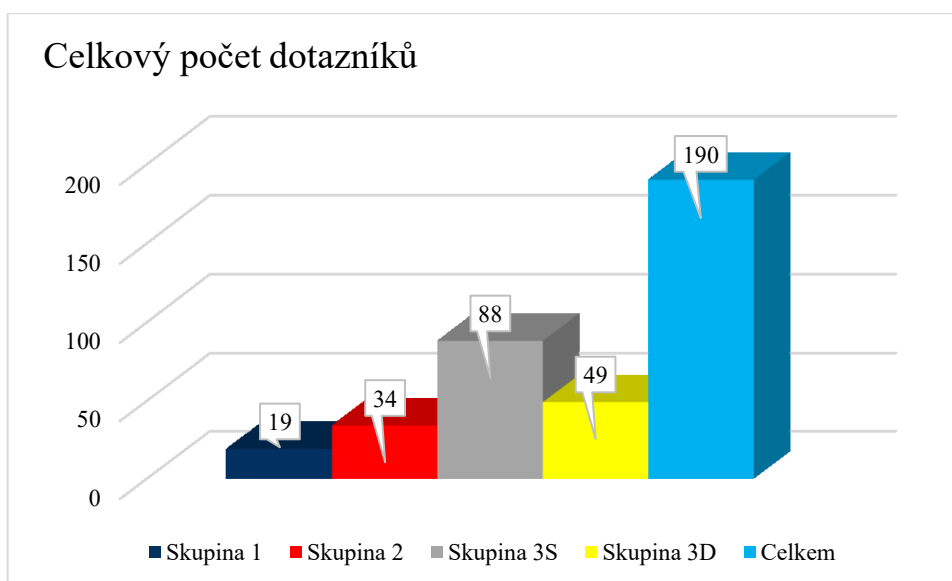
- 2: úspora času, možnost opakování
 - 3_S: můžeme používat jako přípravu a opakování před a po klasickém školení
 - 3_D: úspora času a nákladů na cestu na školení
11. Dáváte přednost prezenčnímu vzdělávání s osobní účastí ve školicím středisku před vzděláváním formou e-learningu? (ano, ne, částečně, nevím)
- 1: částečně
 - 2: to závisí podle druhu školení
 - 3_S: ano dávám
 - 3_D: pouze částečně
12. Vadí Vám ztráta času při cestě na prezenční vzdělávací akci do školicího střediska? (ano, ne, částečně, nevím)
- 1: ne
 - 2: ne, při smysluplném školení je to pouze přínos
 - 3_S: ne
 - 3_D: ano vadí
13. Myslíte si, že může jakákoli metoda e-learningu vždy nahradit vzdělávání prezenční?
- 1: Nikoli, e-learning nemůže plně nahradit prezenční školení, zvláště témata, která se dotýkají měkkých dovedností, komunikace, atd. E-learning jako takový je však velkým pomocníkem v prohloubení znalostí dané problematiky, kterou si pak v rámci prezenčního školení může účastník zopakovat, prověřit a zároveň získá i dovednosti. E-learning může sloužit zároveň jako teoretická příprava na prezenční školení.
 - 2: ne
 - 3_S: může ho podpořit, ne nahradit
 - 3_D: nahradit úplně ne, ale na některá méně náročná školení, kde není tolik nutná praktická část školení, ano
14. Kolik času jste ochoten/a věnovat svému vzdělávání v rámci profese prezenční metodou (e-learningem) ve dnech za rok?
- 1: 10 – 20 dní
 - 2: 5 – 10 dní
 - 3_S: kolik bude potřeba
 - 3_D: dvanáct dní
15. Líbí se Vám myšlenka využívání e-learningových metod ve vzdělávání?
- 1: podobně jako jsem zmínila v otázkách deset a třináct, výhodou je časová flexibilita, interaktivní a atraktivní forma.
 - 2: pro mne je to pozitivní, využívám tuto formu
 - 3_S: ano, je to dobré jako doplněk klasického školení

3_D: myšlenka je to dobrá, pokud by e-learning byl možný z domova, v práci tolik času není, abych si mohl někde na hodinku sednout a sledovat e-learningové školení.

Odpovědi jsou autentické, neupravené. U otázek, které v dotazníku měly nápovědu nebo možnosti, byly v rozhovorech použity také. Někdy toho respondenti využili, a někdy naopak jejich odpovědi byly rozvinutější.

4.3 Dotazníkové šetření

Na úvod tohoto šetření uvádíme přehled celkově odevzdaných dotazníků napříč všemi skupinami. Dotazovatelé, kolegové lektori, kteří jsou v šetření také zainteresováni, se nesetkali s neochotou respondentů dotazníky vyplňovat. Přestože však byli všichni dotazovaní poučeni o možnostech a požadavcích, v zanedbatelné míře došlo k nevyplnění zadní strany dotazníků, celkově šlo o tři případy což je cca 1,6 % z celkového počtu. Opět řazení odpovědí koresponduje s logikou představení sledovaných skupin jako u interview: skupina jedna – lektori, skupina dvě – vedoucí servisu, skupina tři – servisní technik označený 3_S a diagnostický technik 3_D.

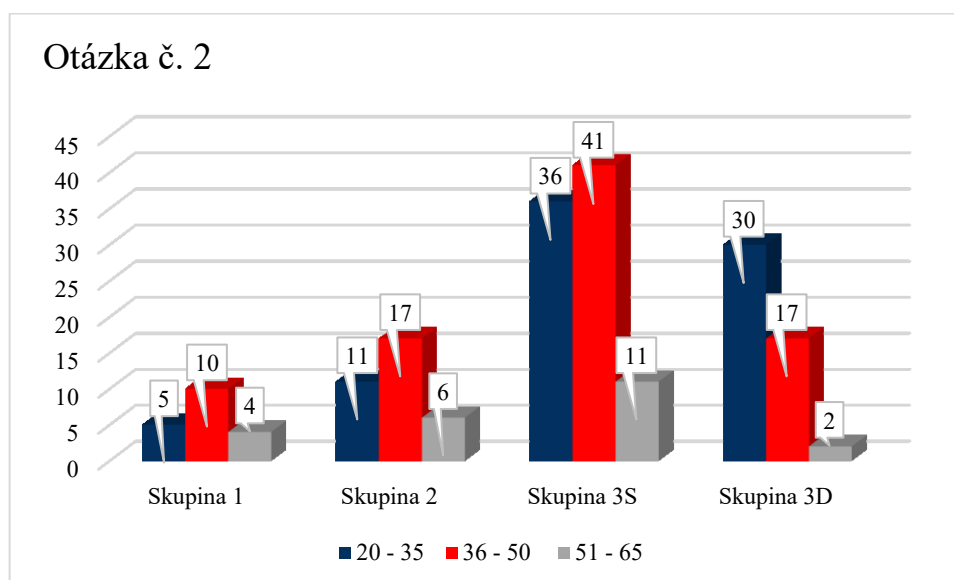


Graf 1 Celkový počet dotazníků

V této kapitole jsou dále graficky zobrazovány a popisovány odpovědi respondentů z jednotlivých skupin na předkládané otázky z dotazníků chronologicky řazené, včetně výběru nejčastěji zmiňovaných a nejzajímavějších odpovědí. Otázka na profesi nemusí být samostatně zobrazovaná, vyplývá jak z předchozího grafu a úvodního popisu, tak z kapitoly stanovení výzkumného vzorku.

2. Jaká je Vaše věková skupina?

Nejčastěji zastoupená věková skupina u všech dotazovaných subjektů je rozpětí 36 – 50 let. Tomu odpovídá i předpoklad nejdelsí doby zaměstnání v sledovaných profesích. Výjimku tvoří diagnostici, pravděpodobně proto, že jejich pracovní náplní je i elektro oblast a eMobilita, zejména to druhé téma je v současnosti nejvíce se rozvíjející ve sledovaném odvětví a v souvislosti s komunikačními službami je mladším lidem bližší. Ve skupině 3_D tedy výrazně převažuje věková skupina respondentů v rozmezí 20 – 35 let. U skupiny 3_S je to téměř vyrovnané, a ve zbývajících dvou, u lektorů a vedoucích servisů se projevuje i větší míra potřebné zkušenosti ve vztahu k prováděné profesi a tím se poměrově více projevuje rozdíl k nižší a naopak vyšší věkové kategorii. Potěšující je stoprocentní vyjádření dotazovanými, což nebylo ani u otázky na profesi.

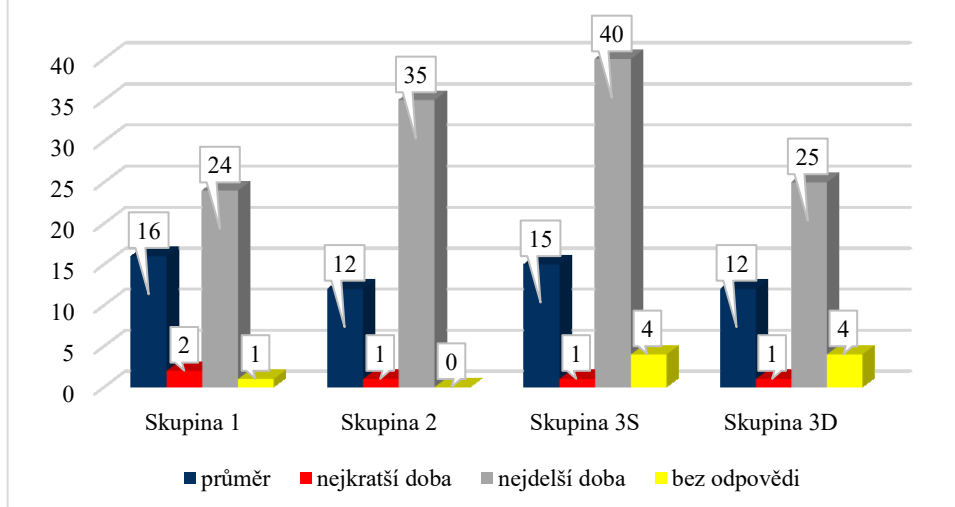


Graf 2 Otázka č. 2

3. Jak dlouho pracujete v servisních službách/ve vzdělávání?

Z interních zdrojů máme informaci o průměrné fluktuaci v odvětví zejména u produktivních profesí, ta není nijak nízká. Tvoří až 30 % kmenového personálu. O to potěšující je ukazatel průměrné doby, po kterou jsou respondenti zaměstnáni nebo pracují v poptávaných oborech. Napříč skupinami porovnáváme i nejdelsí a nejkratší dobu zaměstnání, čtyřicet let ve skupině 3_S není zcela osamoceno, vyskytuje se ještě jednou a dále 35 nebo i třikrát 34 let. Naopak skupina 2 se svou špičkou 35 let je výjimečná, další nejdéle trávající doba zaměstnání okolo 25 let se vyrovnává služebnosti ve zbylých skupinách.

Otázka č. 3

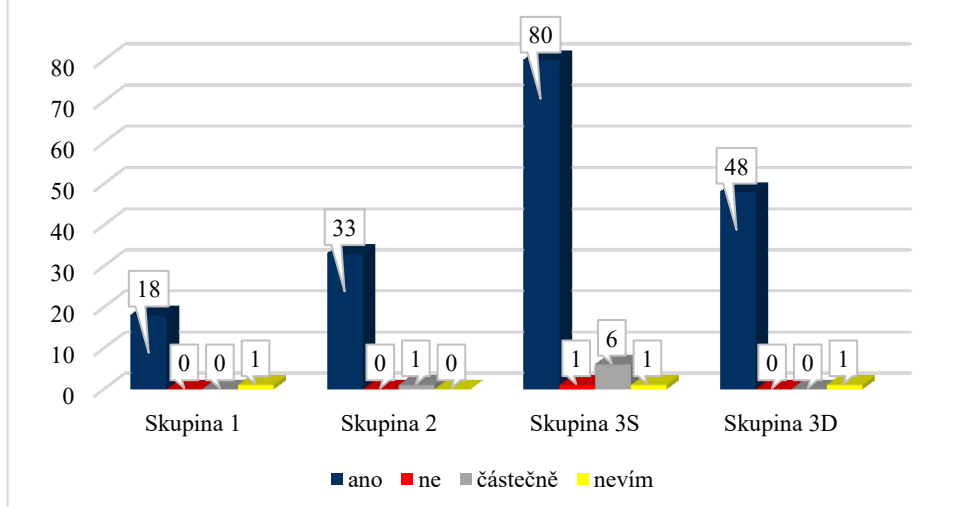


Graf 3 Otázka č. 3

4. Považujete za přínosné pro Vás a Vaši profesi možnost dalšího profesního vzdělávání?

Z hlediska podstaty zaměření této práce jsou otázka a hlavně odpovědi respondentů velice zajímavé. Drtivé odpovědi ano ukazují na zainteresovanost téměř všech na vlastním osobním růstu z pohledu profesního vzdělávání. Je vidět, že se přístup jednotlivců výrazně změnil, to je potěšující zjištění. Nic na tom nemění ani téměř necelých 7 % procent odpovědí „částečně“ z celkového počtu dotazovaných ve skupině servisních techniků. „Ne“ bylo ze sto devadesáti vyjádření zaznamenáno pouze jednou, „nevím“ dvakrát.

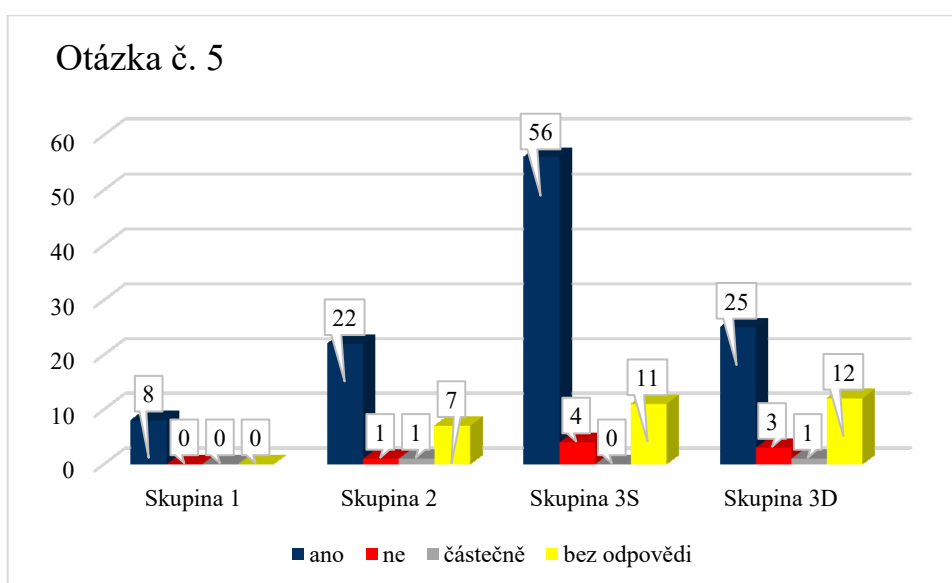
Otázka č. 4



Graf 4 Otázka č. 4

5. Chtěl byste mít v rámci svého profesního vzdělávání možnost svobodné volby výběru jednotlivých školících kurzů dle svého zaměření nebo i z jiné oblasti? Napište svůj názor.

V grafu jsou hodnoty vyjádřené respondenty striktně, odpovědi doplněny dalšími komentáři jsou vypsány níže pod samotným grafem. Otázka je formulována jako otevřená a sešly se zde velice zajímavé a rozmanité odpovědi. Není zde uvedeno statistické vyjádření, ale četnost nebo velmi výrazná podobnost je kritériem pro zařazení do přehledu. Odpověď „nevím“ nefiguruje v grafu, vyskytuje se pouze u skupiny 3s, jejich počet je zanedbatelný v celkovém množství, takto odpověděli tři servisní technici.



Graf 5 Otázka č. 5

1: částečně s kombinací prezenčního školení; ano v rámci jiných kvalifikačních cest, v rámci své bez možnosti výběru – dle zkušeností a dovedností s konečným ověřením; uvítal bych rozšíření o technické a IT školení; chybí mi vzdělávání v oblasti metodicko – didaktické, a také technické kurzy; čím víc informací, tím lépe; ano určitě, sám nejlépe vím, co potřebuji a jakým směrem se chci dále posouvat; určitě ano, dle aktuální potřeby chci mít možnost volit mezi kurzy vzdělávacími akcemi; chtěl bych mít absolutně volné ruce při výběru, doporučení vítáno; určitě ano, každý člověk je individualita a preferuje a zaměřuje se na něco jiného; ano, být odborník na určitou oblast a ne umět od všeho něco a školit; preferuji spíše řízenou nabídku, tzn. co je možné a z toho vám (vaší profesi) doporučujeme, povinnost spíše až po přezkoumání zkušeností a znalostí = vstupní zkouška s výstupem doporučení k dalšímu profesnímu

vzdělávání; vlastní volbu i možnost vyjádření vlastního názoru vítám, nicméně si myslím, že rada se také hodí;

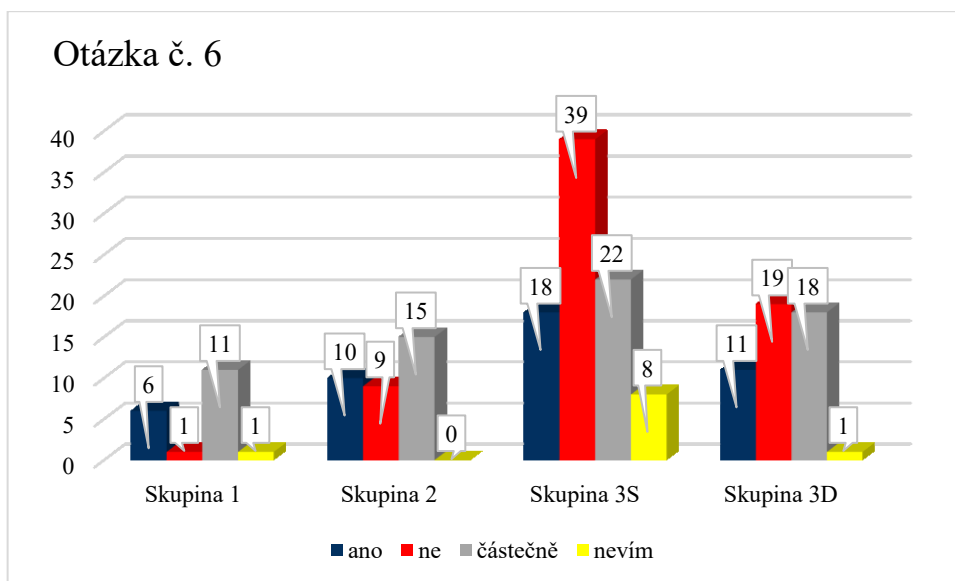
Lektoři netechnického vzdělávání mají svá vyjádření standardně obsáhlejší, jsou zvyklí pracovat s měkkými technikami a často je aplikují i ve svých odpovědích.

2: ano, ale souvisí to se zaměřením; jiné školení než v kvalifikační cestě; možnost volby školení je dobrá; zaměření na technické kurzy;

3s: dle svého zaměření; bylo by to velmi přínosné a to i z jiné oblasti; ano chtěl bych mít možnost volby; hlavně novinky; ano, protože k některým věcem se na dílně nedostanu; hlavně novinky

3D: souvisí to se zaměřením, nevadí mi všestranné vzdělávání; vlastní výběr bych uvítal;

6. Uvítal/a byste vzdělávání metodou on-line nástrojů (e-learningu), např. WBT, instruktážní video, webový seminář (webinář), mobilní učení (telefon, tablet) dostupné z domova nebo pracoviště?



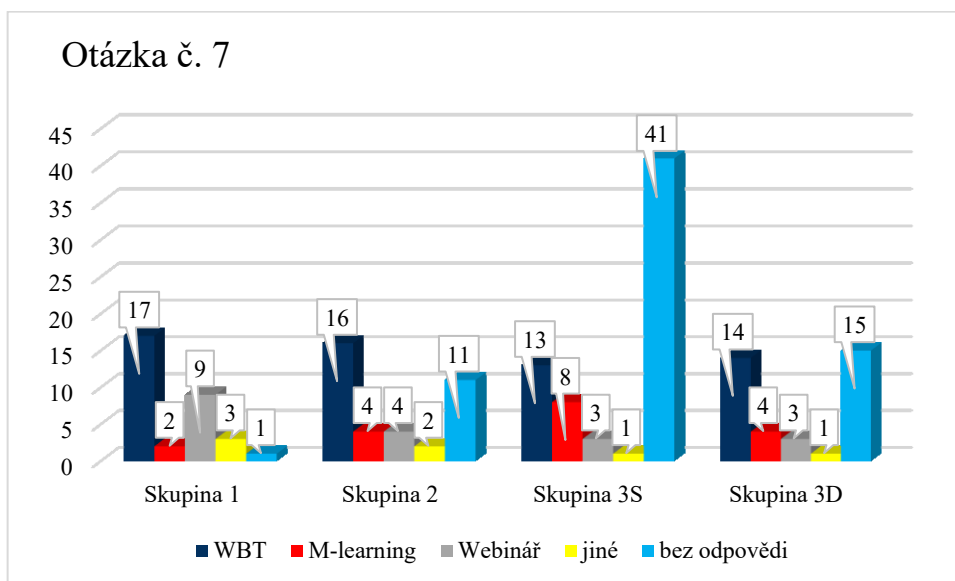
Graf 6 Otázka č. 6

Ve skupinách 2 a 3D jsou odpovědi „ne“ a „částečně“ téměř vyrovnané, skupina dvě má větší vyrovnanost v odpovědích však mezi „ano“ a „ne“. Mimo servisní techniky dominují vyjádření částečně, i zde si respondenti zpravidla uvědomují správnou funkci distančního vzdělávání, tzn. jako doplňující. Nejvíce si toto uvědomují skupiny 1 a 2, z předchozích grafů vidíme, že jde v průměru o služebně nejstarší, tedy s nejvyššími profesními zkušenostmi. Naplnění předpokladu se projevilo u servisních techniků, téměř 50 % záporných odpovědí koresponduje s potřebou absolvovat kurzy se zaměřením na předvádění a nacvičování praktických dovedností. Druhým důvodem může být i nechuť

účastnit se vzdělávání, při kterém se očekává nějaká samostatnost. Zajímavostí u této otázky je popis jednoho vedoucího servisu: „Nebaví mne on-line školení, raději jsem s kolegy z jiných dealerství a s lektory.“

7. Jaké metody elektronického vzdělávání (e-learningu) znáte?

U této otázky respondenti vyjadřovali svou znalost s definovanými nebo dalšími metodami e-learningového vzdělávání. Dle předpokladu největší přehled prokázali členové skupiny 1, avšak další formy uvedl pouze jeden a to: blended learning, Computer Based Training, dále jen CBT, a LMS. Ve skupině 2 se ve větší míře objevila odpověď „nevím“, opět pouze jeden zástupce skupiny vyjádřil další znalost e-learningových metod a to systémy používané v rámci komunikace mezi výrobcem a obchodním partnerem, dříve představené CMP a informačně vzdělávací portál B2B. Pro skupinu 3 platí vysoká podobnost ve zvolených odpovědích i dalších komentářích. Z obou profesí uvedli pouze po jednom z účastníků další formu e-learningu, shodně CTO. Mimo znázorněných odpovědí v grafu se objevily následující jako „neznám“ 14 : 12, kde první číslo pochází z profese servisní technik; dále „žádný, nemám zkušenost, a slyším o tom poprvé“ – vše z profese servisní technik.

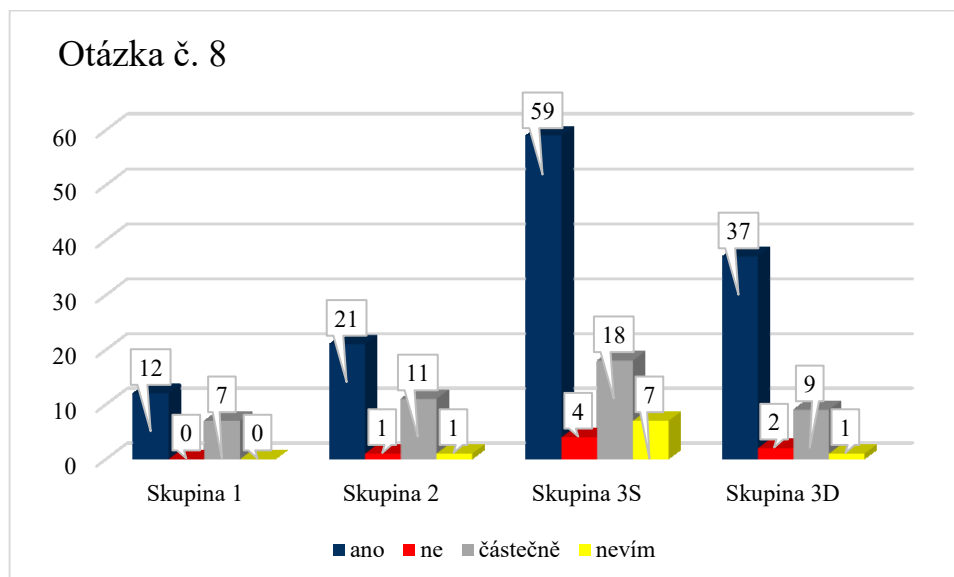


Graf 7 Otázka č. 7

8. Nebude Vám chybět v případě účasti na vzdělávání elektronickou metodou kontakt a možnost sdílení informací s ostatními účastníky, se kterými byste se setkali při prezenčním vzdělávání ve školicím středisku?

Naprostá shoda napříč skupinami panuje v názoru, že v případě distančního vzdělávání budou respondenti postrádat kontakt a možnou výměnu zkušeností se svými kolegy, což by nastalo při prezenčním vzdělávání. „Ano“ je zvoleno s naprostou převahou.

„Částečně“ budou své kolegy při vzdělávání postrádat dotazovaní ze skupin 1 a 2, zhruba z poloviny připadající na kladnou odpověď. Ve sledovaných profesích, zařazených do skupiny 3, se jedná přibližně o třetinu, respektive čtvrtinu odpovědí v poměru ke kladným vyjádřením. Odpovědi „ne“ a „nevím“ jsou v poměru ke dvěma zmíněným v předchozích větách zanedbatelné. „Výměna zkušeností z jiných servisů“, takto se vyjádřil jeden respondent ze skupiny 3s, odpověď v podobném znění zaznamenáváme i u dalších otázek a ukazuje, v čem je prezenční, můžeme říci i kontaktní vzdělávání pro účastníky důležité a přínosné. Na závěr komentáře přikládám názor z lektorské skupiny: „U elektronického vzdělávání se můžeme spolehnout jen sami na sebe. Pokud budu chtít informace nasát, pak se tak stane. Pokud ne, bude mít pro mě e-learningová metoda minimální hodnotu. Face2Face školení, sdílení praxe, procvičování aj. nelze nahradit nebo kompenzovat.“

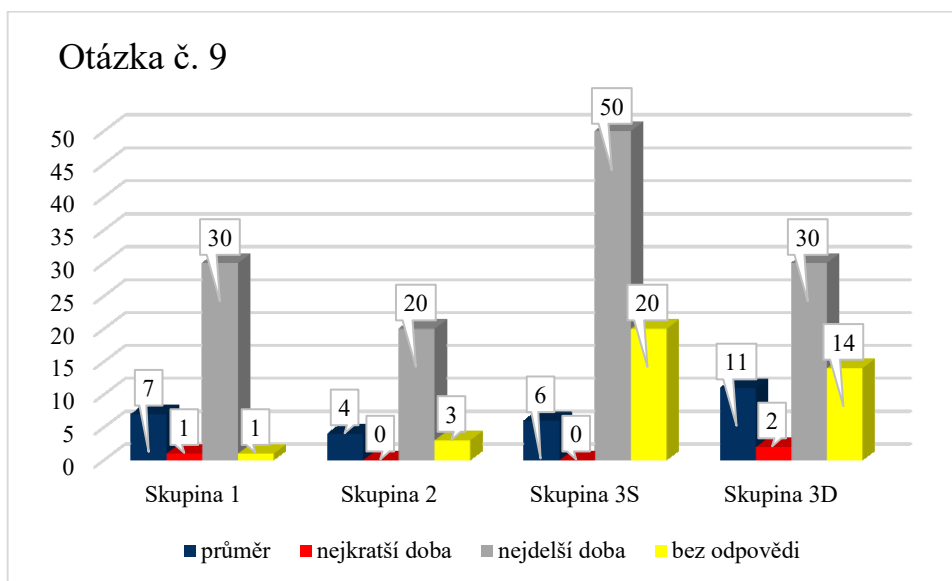


Graf 8 Otázka č. 8

9. Kolik času jste ochoten/a věnovat svému vzdělávání v rámci profese distanční metodou (e-learningem) v hodinách za měsíc?

Statické vyjádření vyplývající z některých ukazatelů grafu je v této otázce spíše zavádějící. Jsou zde vidět v každé skupině hodnoty zobrazující maximální dobu, kterou jsou respondenti ochotni věnovat svému dalšímu vzdělávání touto metodou. Je třeba říci, že takto výrazné hodnoty jsou opravdu výjimkou a byly zmíněny jen jedním nebo dvěma respondenty ze skupiny. To samozřejmě potvrzuje průměr, který je jasně vypovídající o reálné potřebě vzdělávání. U skupiny dvě je naopak největší výskyt odpovědí 0, cca 15%, přičemž dva respondenti odpověděli dvacet. V této skupině stejně jako u 3s najdeme odpověď „kolik je třeba“. Ve skupině 3, u obou profesí se objevuje také vyjádření „nevím“, u diagnostika pouze dvakrát, avšak u servisního technika jedenáctkrát. Celkem

vysoký počet respondentů ve skupině se k otázce vůbec nevyjádřilo, za obě profese to činí cca třetinu. Další odpovědi jsou spíše zajímavosti, jde o „minimum“ a „dle situace“.



Graf 9 Otázka č. 9

10. Vidíte nějaký přínos ve vzdělávání e-learningovými metodami? Popište

Jedna z mála otázek, kde se sešlo několik rozvinutějších odpovědí, tradičně se ve skupině 1 dozvídáme podnětné názory. V tomto případě se sešly i nějaké víceslovné vyjádření v ostatních skupinách. Názor, který odkazuje využití e-learningových metod na jejich zaměření, se prolíná všemi skupinami.

- 1: snadnější dostupnost tvrdých informací, aktuálnost informací, rychlost předání informací účastníkovi, časově neomezený přístup dle možností účastníka, doba strávená účastníkem dle jeho rozhodnutí, zpětná vazba nebo možnost chatu s tutorem daného e-learningu je-li dostupný, ekonomicky nenáročný oproti prezenčnímu školení; vidím to přínosné jako podporu F2F vzdělávání, nasávání teoretických informací, různorodost podporuje přijímání informací, e-learningy by měly být zábavné a stručné, konkrétní, s jasným výsledkem na konci; snad pouze časová úspora; přístup k informacím je okamžitý, bez nutnosti cestovat, je možné se kdykoli k materiálu vrátit a studovat znovu, levná forma vzdělávání; dostupnost kdekoli s připojením a možnost využití v čase, který mi vyhovuje; nové technologie a rychlý přenos informací; úspora času a peněz, možnost vlastního plánování doby studia; získání základních informací; využiji ve svém čase a mám možnost rychle využít k vyhledání informací; ano, v případě sdělování nových informací, pouze informace, nikoli dovednosti; přínos částečný; snad pouze časová úspora; najít si 15 minut třeba každý den na

rozšíření obzorů je příjemné a užitečné; studuji, kdy mám čas a chuť, tempem, kterým chci a mohu si vybrat téma, které mne zajímá; přístup k informacím je okamžitý, bez nutnosti cestovat, je možné se kdykoli k materiálu vrátit a znovu prostudovat, pro vzdělávání je to levná forma;

Většina odpovědí zahrnuje čas, prostor, místo a možnost věnovat se tématu, zde je převážná část znalosti a pochopení v čem právě přínos e-learningového vzdělávání spočívá.

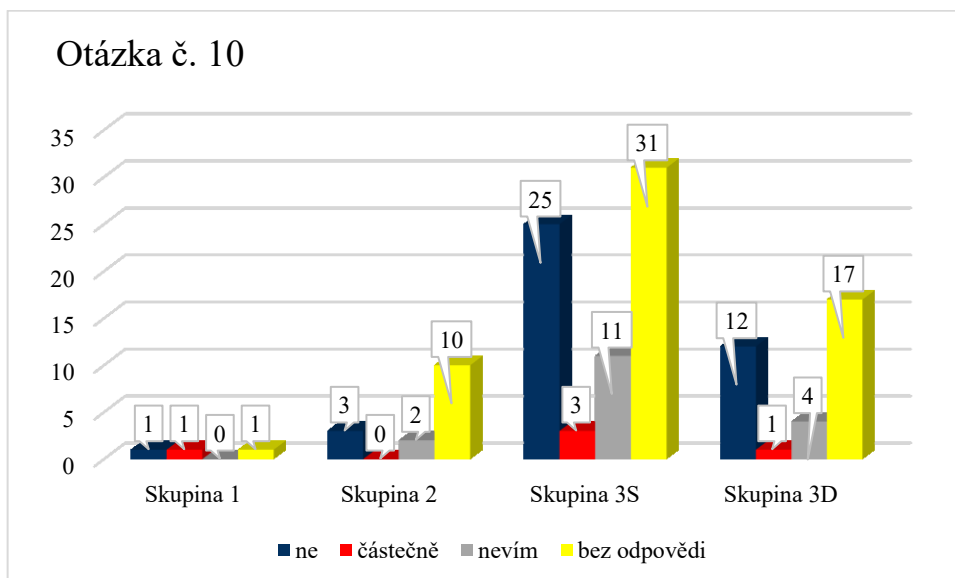
- 2: pouze personální; rozšíření oboru pro svou profesi; pro seznámení s novým modelem; dostupnost; čas a finance a možnost vrátit se zpět k probíranému tématu;

Čas je jednou z nejčastěji zmiňovaných odpovědí této skupiny, vyskytla se samostatně celkem devětkrát, finance a dostupnost se opakovaly dvakrát.

- 3s: přínos ne, jako doplněk; oboje je přínos; aktuálnější a rychlejší informace; čas a možnost vracet se v prezentaci; ovládám svůj čas – ušetřím cestu na školení; Odpověď k zamyšlení i pousmání je „dnes jsem se o tom dozvěděl poprvé“. Všechna ostatní vyjádření se několikrát opakovala, některá si i odporovala.

- 3D: standardní školení je přínosnější; musí být z domácího prostředí; každé vzdělávání je přínos; dostupnost; čas a klid; čas a finance; čas a možnost se vracet v prezentaci;

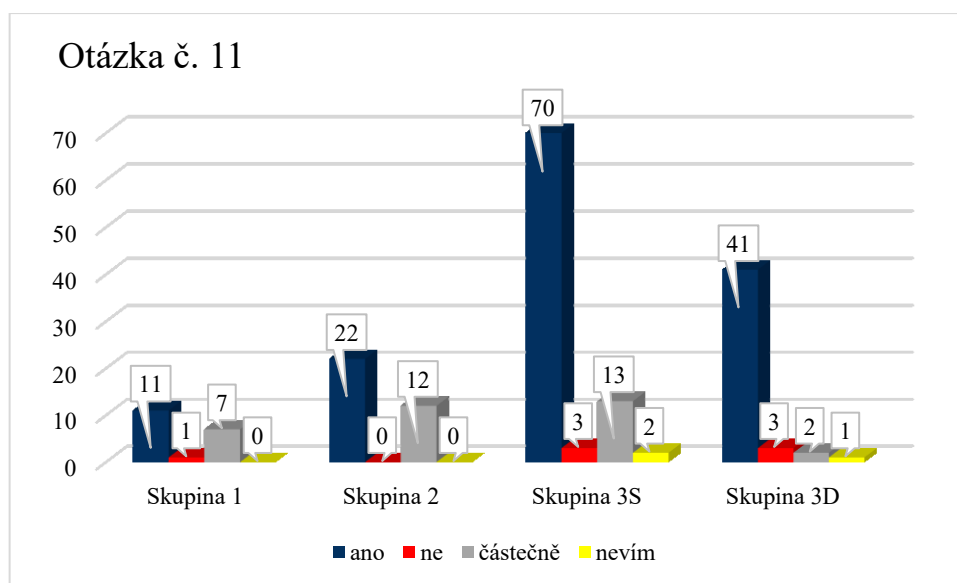
Diagnosticci odpovídali ve stejném duchu jako jejich kolegové ze skupiny 3s, i zde se všechny popisy týkající se času několikrát opakovaly.



Graf 10 Otázka č. 10

11. Dáváte přednost prezenčnímu vzdělávání s osobní účastí ve školicím středisku před vzděláváním metodou e-learningu?

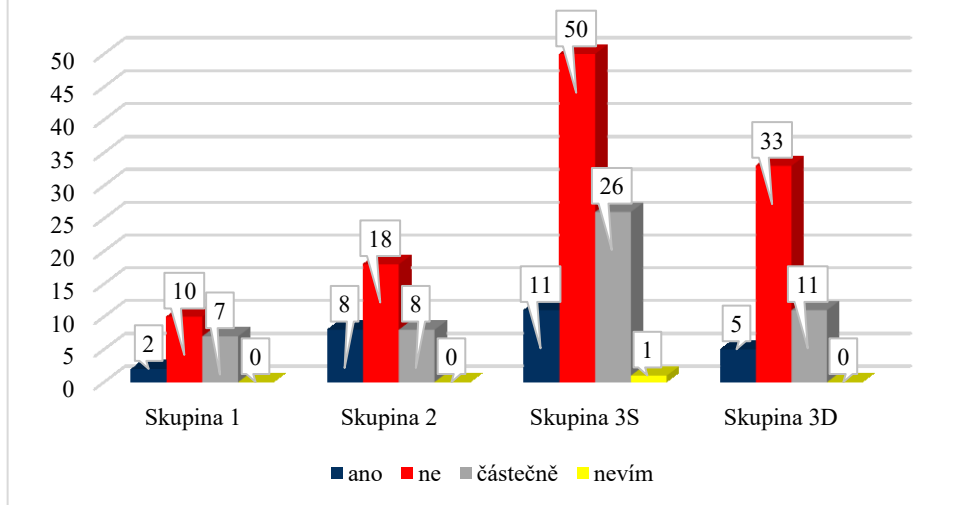
Z odpovědí, jež nám poskytli respondenti napříč skupinami, jasně vyplývá preference prezenčního vzdělávání, zejména ve skupině 3 tato metoda výrazně dominuje, vyjádřeno procenty je to přibližně 74 % pro u servisních techniků a cca 84 % u diagnostiků. Lektori a vedoucí přeci jen dávají určitou míru možnosti vzdělávání distanční elektronickou metodou, poměrově vyjádřeno to je přibližně dva ku jedné. Pouze dvakrát se vrátily dotazníky s nezodpovězenou otázkou, obě pocházely ze skupiny 3D, od diagnostických techniků.



Graf 11 Otázka č. 11

12. Vadí Vám ztráta času při cestě na prezenční vzdělávací akci do školicího střediska? Opět jasně převažují odpovědi, kdy většině dotazovaných nevadí ztráta času, který musí věnovat cestování na prezenční vzdělávání. Další významné vyjádření napříč skupinami je „částečně“; u vedoucích servisů a servisních techniků připadala přibližně jedna odpověď částečně na dvě odpovědi ano. V dalších odpovědích se respondenti vyjadřují k přínosu distančního vzdělávání a jednu z výhod vidí právě v úspoře času, nejen stráveném na cestách. Vzhledem k regionálním školicím střediskům se dotazovaní vyjadřují právě o ztrátě času vzhledem k cestování do těch vzdálenějších, pokud je tam jejich vzdělávací akce vypsána a musí tuto delší cestu absolvovat. Někdy i z důvodu, že se jedná o jiné středisko než jim spádově příslušné. Odpověď „ano“ je zanedbatelná v celkovém počtu, pouze skupina 2 – vedoucí servisů, podle předpokladu se takto vyjadřuje přibližně ve třetině odevzdaných dotazníků.

Otázka č. 12



Graf 12 Otázka č. 12

13. Myslíte si, že může jakákoli metoda e-learningu nahradit vzdělávání prezenční?

Napište svůj názor

Přestože byli respondenti vyzváni k rozvinutějším odpovědím, v mnoha případech jsme se setkali se strohými. V grafickém přehledu se zaměřujeme právě na ty jednoduché, v textovém naopak na obsáhlejší, z nichž některé jsou zmiňovány ojediněle a další se s drobnými obměnami opakují. Opačné vyjádření je ve skupině 1, zde jsou některé odpovědi celkem rozsáhlé a uvádíme je nejen v heslovitém projevu, ale i tak, jak přesně byly respondenty popsány.

- 1: Běžný e-learning nemůže nahradit prezenční studium, může ho doplnit a odlehčit od tvrdých informací, které jsou dlouhodobě neměnné. E-learning neumí aktuálně upravit obsah a téma dle požadavků každého jednotlivce, dle aktuálních znalostí a potřeb. Nenabízí možnost sdílení zkušeností s účastníky s vyšší praxí a jinými zkušenostmi, neumí předat měkké dovednosti potřebné pro komunikaci jednotlivců, schází verbální komunikace s prostředím. Omezení v dostupnosti dalších technologií v závislosti na probíraném tématu (pomůcky, nástroje, zařízení, systémy, data) využívané v praxi. Prezenční studium eliminuje rušivé faktory domácího prostředí (rušení jinou prací, zákazníky, úkoly nadřízených, osobní lenosti) a zvyšuje tak soustředěnost na probírané téma, získá se více znalostí a dovedností. V případě webinaru je množné přičíst k plusu možnosti komunikace a sdílení názorů a zkušeností, upravení obsahu a tématu. Zde je ale daní omezení času účastníka, kdy musí a jak dlouho musí

absolvovat Webinář. Vysoké nároky na osobní disciplínu v time managementu všech jednotlivců tréninku.

ne, to si nemyslím; e-learning považuji spíše jako doplněk k prezenčnímu školení; nenahradí, chybí trénink motoriky nebo komunikačních schopností; ne, může nahradit pouze tvrdé produktové věci a to částečně, u měkčích věcí nutná diskuze, interakce, zpětná vazba a hlavně praxe; produktové informace ano; jen částečně, faktografii ano, dovednosti ne; ne zcela, je to pouze doplněk; nemůže, nikdy nenahradí dovednosti, možnosti dotazů, vyzkoušení si v praxi; ne všechno jde pochopit jen z e-learningu, vždy je dobré se mít obrátit na někoho s dotazem; nemůže, chybí možnost dotazů a sdílení zkušeností s ostatními účastníky; spíše ne, ale opět záleží na druhu školení; nemůže, praktické ukázky, cvičení; ano, pokud jde pouze o informace bez nutnosti praktického cvičení na vozech; určitě zcela nahradit ne, jsou obory, oblasti, témata, kde je prezenční školení nezbytné; částečně u některých témat;

Poslední odpověď se ve skupině opakuje celkem hojně, vyjadřuje nutnost rozlišovat kdy a v jakých případech lze prezenční školení e-learningovými formami doplnit, ne nahradit.

- 2: v určitých případech ano; dle formy podání; prezenční je lepší; obojí má význam, jedno nevyklučuje druhé; nelze nahradit praxi a sdílení informací mezi sebou;

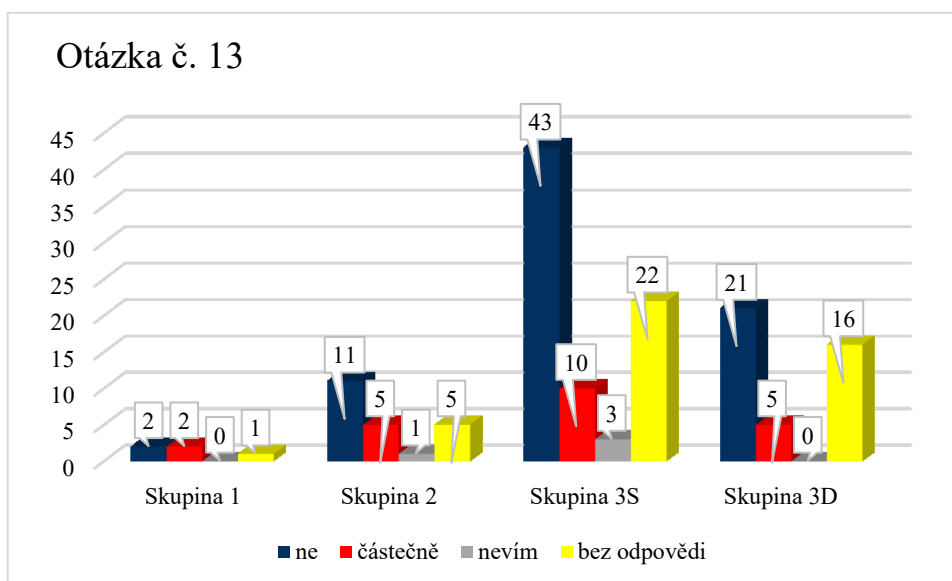
Poslední odpověď se vyskytla celkem čtyřikrát, tj. čtvrtina všech odpovědí, tedy celkem vysoký počet. Pěkný názor je obsažen i v předposledním vyjádření, kdy účastník dotazovacího šetření vidí distanční vzdělávání jako podporu prezenčního.

- 3s: nenahradí plnohodnotně; chybí možnost osahat si nové věci; postrádám kontakt a výměnu zkušeností; možná ano, ale dávám přednost prezenčnímu; chybí praxe; prezenční je lepší pro řešení problémů a sdílení osobních zkušeností; ano v netechnických oborech;

Poslední odpověď vypovídá o neznalosti netechnické problematiky respondentem, všechna ostatní vyjádření ve skupině jsou zmiňována minimálně dvakrát, vypovídá o společném náhledu na distanční vzdělávání. Bez odpovědi zůstalo více jak 25 % dotazníků, což lze považovat za poměrně vysoké číslo.

- 3D: chybí praxe; výměna zkušeností; možnost okamžitých dotazů a odpovědí; aktuální systém plně vyhovuje; v žádném případě;

Zde se respondenti v některých odpovědích také shodují, převážně v záporném názoru na věc. Bez odpovědi zůstala více jak třetina dotazníků, tedy ještě více než u přechozí skupiny.



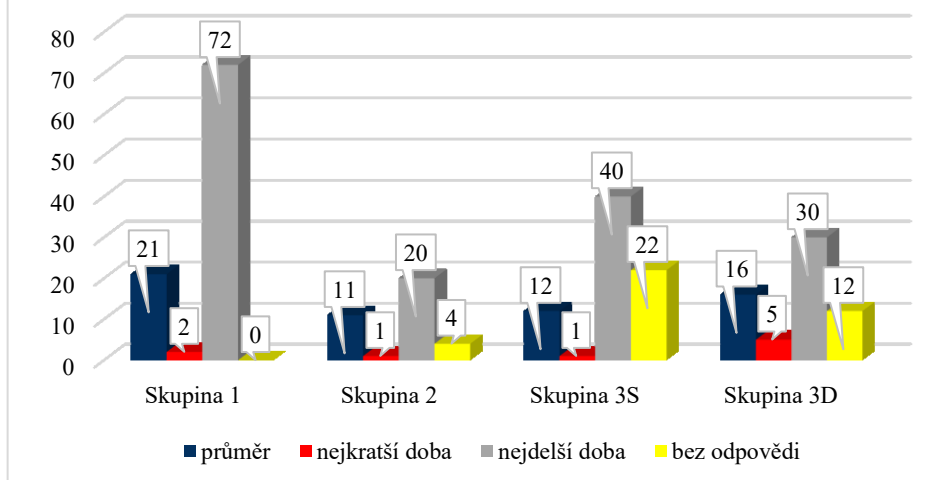
Graf 13 Otázka č. 13

14. Kolik času jste ochoten/a věnovat svému vzdělávání v rámci profese prezenční metodou (s osobní účastí) ve dnech za rok?

- 1: vzhledem ke své profesi zřejmě irelevantní, ale pokud by taková možnost byla, ať už interně nebo externě, pak max. 2 dny měsíčně; cca 30 dní, je to však individuální, podle počtu nových produktů, které přicházejí na trh; kolik bude možné; dle možností
- 2: kolik je třeba
- 3_S: dle aktuálních školení; různě; hodně; udává zaměstnavatel
- 3_D: záleží na zajímavosti školení; žádný; nevím

Docela často se objevuje odpověď podobného znění „kolik bude třeba“ nezávisle na skupině, ze které respondenti pocházejí. Nejvíce byla zapsána ve skupině 3_S, dohromady osmkrát, i „nevím“ zde bylo relativně vícekrát, celkem v sedmi případech. Průměrná doba ve dnech je také obdobná, mírně vyšší časovou dotaci jsou ochotni pro své vzdělávání akceptovat lektori. Ani nejkratší doba není nijak rozdílná v porovnání napříč skupinami. Mírně znepokojující je však vyšší počet dotazníků bez odpovědi ze skupiny 3, z obou profesí. Není třeba zohledňovat odpovědi, které jsou pravděpodobně napsány s nereálným úmyslem, například jeden z lektorů uvedl 100 dnů za rok. Další respondent z řad techniků uvedl celý rok.

Otázka č. 14



Graf 14 Otázka č. 14

15. Líbí se Vám myšlenka využívání e-learningových metod ve vzdělávání? Napište svůj názor.

- 1: ano, jako podpůrný nástroj pro F2F školení, účastníci si mohou nastudovat a procvičovat teoretické informace a situace a být tak lépe vybaveni pro praktická cvičení a diskuze při F2F školeních; využití je možné například k předběžnému prostudování materiálů školení; spíše ne, jsem zastáncem prezenčního vzdělávání, živý kontakt s lektorem a účastníky, možnost si věci osahat je nezastupitelná; ano, zejména před kurzem – účastníci by se seznámili (povinně) s daným tématem; ano, líbí, jsou to moderní metody individuálního vzdělávání, využívající moderní prostředky (PC, laptop, Smart zařízení, tablety...), je to úspora času, nákladů, vyšší individualizace; ano, jsou kurzy, kde je prezenční forma zbytečná, někdo si ale potřebuje ověřit informace na produktu, někdo ne – volitelnost je vhodná; ano, pokud se jedná o rozvíjení již nabytých znalostí, ne pokud se jedná např. o technologii, s kterou jsem nikdy nepřišel do styku; nelíbí; jako doplňkové školení ano; využití je možné například k předběžnému prostudování materiálů školení; ano, líbí, ale pouze u témat a v situacích, kdy to má smysl a v omezeném množství – nové informace, produkty atd.; ano pro vybraná témata, tam, kde jsou ve hře dovednosti, je prezenční forma nezbytná. Ideální stav: účastníci absolvují e-learning a poté dorazí na prezenční školení, kde zodpovíme dotazy a budeme trénovat; líbí – musí být vyváжено – nelze vše převést na distanční kurzy; ano i ne, nevýhoda

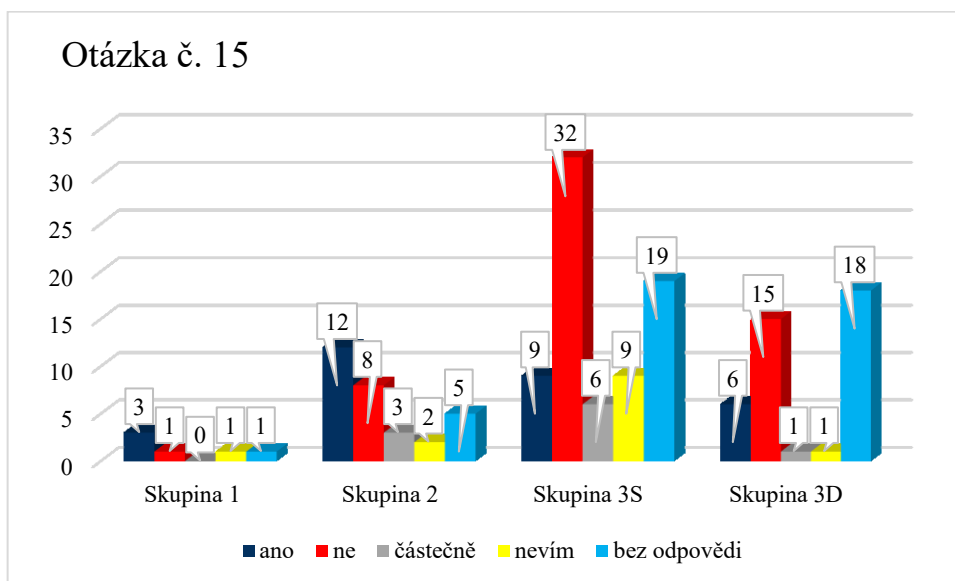
chybí sociální kontakt, možnost praktické přípravy, manuální činnosti, výhoda – dostupnost v čase, místě a rozsahu;

2: ano, v rozumné míře; obojí má svůj význam; povinná část plus vlastní zájem a preference

3_S: dobrá myšlenka, ale nemám čas; na prezentačním školení se dozvím více; hudba budoucnosti; nelíbí, je to moc moderní; jako doplněk, úplně to neschvaluji; cesta vpřed; nevím co od toho čekat; záleží, jak se to bude vyvíjet; mám raději osobní kontakt a účast;

3_D: chybí praxe, bez dotazů; výměna zkušeností; aktuální systém vyhovuje

Graf znázorňuje pouze jasné a heslovité odpovědi, ty, které mají nějaký další obsah, jsou uvedeny v obvyklém třídění. Proto jsou v některých skupinách nízké hodnoty, například lektoři výrazně více sdělovali své názory a rozvíjeli myšlenky ve využití e-learningových metod, než příslušníci skupiny 3_S. Tam je, podobně jako u jejich kolegů ze skupiny, vysoký poměr odpovědí ne. Podobně je tomu i u počtu nevyplněných dotazníků ve stejné skupině, také se jedná o poměrně vysoké číslo, u servisních techniků je to cca čtvrtina, u diagnostiků přibližně třetina z celkového počtu odevzdaných dotazníků.



Graf 15 Otázka č. 15

4.4 Shrnutí

V této kapitole jsme se věnovali vlastnímu šetření, které je rozděleno do třech výzkumných metod. Jako první je analýza obsahu, kde hlavním záměrem bylo porovnat rozdíly mezi stávající strukturou vzdělávacích cest a návrhem struktury nové. Zaměřili jsme se na několik aspektů, které vypovídají statisticky i obecně o základních rozdílech mezi strukturami. Jednou ze zásadních změn nové struktury je začleňování

e-learningových metod do výuky. Souvisí to nejen s celkovou koncepcí, kde se projevuje snaha o vyšší osobní zodpovědnost jedinců zařazených do vzdělávacího procesu, ale i s ekonomickou stránkou věci z pohledu podnikajících subjektů, obchodních partnerů, kteří šetří náklady na cestovním, školném a získávají profit z odvedené práce distančně se vzdělávacím pracovníkem. E-learningové metody se v technické části objevují pouze ve dvou blocích, avšak pro zmiňované profese došlo k rozšíření NT a IT kompetencí a zde se využívá e-learningů širěji. Na první pohled se zdá, že v celkovém součtu tréninkových dnů a jednotek došlo k navýšení časové dotace u nové koncepce, předpokládá se opak. Po příchodu do servisního prostředí je zaměstnanec postupně zaučován v činnostech a dovednostech a už ve fázi jejich ověřování prostřednictvím QNA, což může nastat po třech měsících až půl roce, není již žádným nováčkem. Nepočítá se tedy s absolvováním vzdělávacího programu v plném rozsahu. Mělo by jít o lepší individuální nastavení doplnění znalostí a dovedností pro každého jednotlivce.

V části dotazovací jsme využili dvě nejčastěji používané metody, kdy první je interview. Členění a přehled odpovědí na jednotlivé otázky vyrovnaných dle skupin v této kapitole na první pohled ukazují případnou rozdílnost či komparaci názorů vybraných účastníků rozhovorů. Až na lektorku, spadá do kategorie nejmladších, jsou ostatní dotazovaní z prostřední věkové skupiny s proměnlivou dobou příslušnosti k servisní nebo vzdělávací činnosti od 5 do 28 let. Všichni se chtějí vzdělávat, chtějí mít svobodnou volbu v této činnosti a kladně nebo částečně přijímají e-learningové metody vzdělávání, které i v nejčastěji zmiňované a používané metodě v našem prostředí znají – WBT. Kontakt z prezenčního vzdělávání je pro dotazované z více důvodů důležitý, i tak jsou v celkem vysoké míře ochotni věnovat vzdělávání distanční metodou více času, cca 10 hodin měsíčně v porovnání s cca 10 dny ročně v prezenční formě, a zmiňují určité výhody tohoto typu dalšího profesního vzdělávání dospělých. Současně také všichni preferují částečně prezenční vzdělávání a nevdají jim dojíždět na tyto akce. E-learningové metody jsou vítány a považovány za dobrý doplněk k prezenčnímu vzdělávání. V rozhovorech panovala ve velkém množství případů shoda odpovědí celého spektra až na drobné výjimky. Také šlo o malý vzorek a nevýhodou je adresný výběr respondentů, což může mít vliv na otevřenost odpovědí.

V dotaznících byla škála odpovědí pestřejší, mnohdy se vzájemně vylučovaly. Jejich podrobnější popis u příslušných otázek potvrzuje i zjištění v zásadních otázkách, která jsou patrná také z rozhovorů. Drtivá převaha napříč skupinami v otázce čtyři, kdy se všichni vyjadřují kladně k dalšímu vzdělávání, je opravdu velmi potěšitelná. Ovšem

všichni se chtějí podílet na výběru vlastních kurzů. To nahrává návrhu nové struktury, kdy jim svoboda volby bude z velké části umožněna. I v použití e-learningových metod vyjadřují podporu částečnému začleňování s názorem jeho využití jako doplňku, ovšem konkrétní znalost není nijak vysoká. Všem by chyběl sociální kontakt a neváhají trávit čas na cestách za vzděláváním, přičemž jim jeho ztráta v drtivé většině nevádí, preferují tedy prezenční metody vzdělávání. V průměru jsou všichni ochotni věnovat nějaký čas svému vzdělávání ať už distančně nebo prezenčně.

Závěr

Naplnění cíle

Cílem diplomové práce bylo navrhnout novou strukturu řízení vzdělávání pracovníků dvou profesí v neškolské organizaci. Struktura je obecně pojata v širším pohledu, ale vymezení sledovaných profesí, servisního a diagnostického technika, a jejich začlenění do nového konceptu je zřetelné a detailně popsáno. Deskripce návrhu se zabývá všemi aspekty důležitými pro realizaci vzdělávacího systému a jeho používání v síti obchodních partnerů výrobce. Cíle je dle mého názoru dosaženo, struktura řízení vzdělávání definována a připravena po konzultacích zúčastněných stran k realizaci. Během prvních měsíců se očekává doladění organizačního procesu pořádání a vypisování vzdělávacích kurzů a vyšší zájem o ověření znalostí QNA.

Ověření výzkumných otázek

Zejména pomocí dotazovacích metod, interview a dotazník, byly ověřovány výzkumné otázky zjišťující:

1. zda jsou účastníci vzdělávání ochotni věnovat čas dalšímu profesnímu vzdělávání prezenční i distanční formou. Bylo ověřeno, že naprostá většina všech dotazovaných má zájem se i nadále vzdělávat a získávat vědomosti a dovednosti pro posílení odbornosti a uplatnění v mateřských organizacích. Zjištěné výsledky ukazují pozitivní trend v přístupu k vlastnímu vzdělávání, vzdělávání dospělých v neformální oblasti, kdy organizace může stavět na osobním zájmu zaměstnance podílet se na její konkurenceschopnosti a postavení v tržním prostředí. Zároveň jde i o posílení ceny každého jednotlivce na trhu práce.
2. jaký mají názor na zavedení nepovinného vzdělávacího systému. K tomuto se vyjadřovali všichni dotazovaní, rozdělení do skupin popsaných v kapitole 3. Zjistili jsme názor účastníků jednotlivých kurzů a jejich zaměstnavatelů zastoupených vedoucími servisů, dále tvůrců i lektorů, poskytovatelů informací a tréninkových metod. Opět se jedná o velmi přesvědčivé vyjádření souhlasu s převzetím zodpovědnosti za vlastní volbu konkrétního vzdělávání dle osobních preferencí.
3. obecnou znalost e-learningových tréninkových metod a jejich přínos z pohledu účastníků vzdělávání. V této otázce se projevila všeobecná nejednotnost názvosloví používaného u e-learningových metod vzdělávání. Ačkoli byli

respondenti postupně v otázkách navádění popisem k terminologii, neuvedli téměř žádné další metody e-learningu, než ty zmíněné v dotazníku. Bohužel ani lektorská skupina nijak svými znalostmi nepotvrdila rozmanitost, která v elektronickém distančním vzdělávání panuje. Až na výjimky se přihlásili, pokud vůbec, k metodě „Web Based Training“. Ovšem zmíněná metoda je dotazovaným, kteří odpověděli (u této otázky bylo mnoho dotazníků bez odpovědi, zvláště u profese servisní technik), celkem dobře známá, protože se zde vyskytovaly správné důvody k její případné preferenci. Byly to: čas, klid, možnost studia kdykoli, kdekoli a případné opakování.

Poznatky z literatury

Teoretické poznatky jasně ukazují orientaci ve vzdělávání dospělých, v českých zemích se plně etabloval název andragogika, na potřebu celoživotního vzdělávání, v našem případě profesního. V literárních zdrojích se dozvídáme o pro nás nepostradatelné složce řízení lidského kapitálu, vzdělávání zaměstnanců, jako o jedné velmi důležité personální činnosti. Organizace s propracovaným systémem soustavného vzdělávání a s apelem na osobní zainteresovanost každého zaměstnance, se nemusí bát změn v prostředí, v němž se pohybuje. Vyškolení a stále se vzdělávající zaměstnanci jsou schopni adaptovat se pod dobrým vedením s jasným podnikatelským záměrem snadněji na nové požadavky související se změnou nebo inovací výrobního programu. Také si uvědomují růst své ceny na trhu práce, přesahující hranice své mateřské organizace. Dále z uvedených zdrojů můžeme čerpat náměty k podpoře všech forem učení, zejména sociálního nebo učení sebe sama a na základě svých preferencí, dle Armstronga a Taylora. K tomu je směřována nově navrhovaná struktura s osobní volbou skladby vzdělávání.

Poznatky z vlastního šetření

Před vlastním šetřením jsme stanovili určité předpoklady s přihlédnutím na profesní zkušenosti z pozice lektora i učitele a zkušenosti s organizací školících programů i řízení týmů zodpovědných za oblast vzdělávání pracovníků obchodního partnera.

Ve skupině jedna – lektoři: potvrdil se vyšší zájem o další vzdělávání. Ovšem orientace v e-learningových metodách nebyla až na tak dobré úrovni, jak jsme původně očekávali. Obecně však, dle předpokladu, přehled výhod i nevýhod distančního a prezenčního vzdělávání byl zcela potvrzen. V čase, který jsou ochotni strávit v edukačním procesu jak jednou, tak druhou metodou, se očekávání naplnilo jen částečně. V případě elektronického distančního vzdělávání byl průměr času strávený vzděláváním téměř

stejný jako u ostatních skupin, skupina diagnostiků lektory dokonce převyšovala. V případě prezenčního vzdělávání byla ochota trávit čas touto metodou mírně nad ostatními skupinami.

Ve skupině dva – vedoucí servisu: zde se potvrdila nechuť distančně se vzdělávat, několikrát se v odpovědích objevila nula pro možnost, kolik hodin měsíčně jsou ochotni e-learningu věnovat. Naopak preference absolvování tohoto typu vzdělávání v čase pracovním nebo soukromém se v odpovědích vůbec neobjevila. Ani očekávaná znalost forem distančního vzdělávání nebyla potvrzena. Vedoucí servisu upřednostňovali částečné začleňování e-learningu do systému vzdělávání a také si uvědomovali jeho správnou polohu jako doplňku k vzdělávání prezenčnímu.

Skupina tři – servisní a diagnostický technik: zde se s drobnými výjimkami potvrdila všechna očekávání. Nižší zájem o vzdělávání všeobecně však nebyl s převahou potvrzen, a ani ochota trávit čas dalším vzděláváním nebyla ze skupin dotazovaných nejnižší. Co se naopak potvrdilo v očekávané výši, je nejvýraznější výskyt nevyplněných otázek v dotaznících.

Všechny skupiny vykazují nízkou orientaci v názvosloví a malé povědomí o elektronickém distančním vzdělávání. Kladně hodnocený je obecný zájem o vzdělávání včetně samostatného výběru vzdělávacích kurzů dle osobních preferencí a také převážně nikomu nevádí ztráta času při cestování na edukaci. Z odpovědí napříč skupinami je patrná preference prezenčního vzdělávání.

Doporučení, rizika

- vedení oblasti After sales by mělo vzít v úvahu názor respondentů i samotných lektorů o částečném začlenění e-learningových vzdělávacích metod v jejich četnosti do vzdělávacího systému, taktéž si uvědomit jejich podpůrnou nebo doplňkovou funkci prezenčního vzdělávání. Tedy neprosazovat zavádění e-learningů nad rámec využitelnosti v jednotlivých tématech.
- sledování výsledků a spokojenosti s novou strukturou vzdělávání, její vyhodnocení a analýza efektivnosti a na jejich základě implementace do systému profesního vzdělávání v síti obchodních partnerů.
- úskalím by mohla být náročnost organizace samotného vzdělávacího systému, kumulace jednotlivých školících kurzů a jejich vytíženost.

- návrh je obecný, nezahrnuje geopolitické vlivy jednotlivých importérů a jejich postavení na vlastním trhu, i z pohledu kontinentálního nebo celosvětového.

Návrh je potřeba implementovat do místního prostředí.

V rámci dalšího řešení problematiky diplomové práce se nabízí monitoring aktivního zapojování obchodních partnerů do nového systému vzdělávání, včetně přihlašování dalších nepovinných profesí. Dále úspěšnost jednotlivců v systému ověřování znalostí QNA a v případě nesplnění požadavků následné sledování využívání dobrovolného absolvování doporučeného výběru kurikula. Také získávání poznatků pomocí monitoringu zaměřeného na zákaznickou spokojenost by přineslo určitou vypovídající hodnotu. Zákazníci obchodních partnerů by byli dotazováni na kvalitu služeb, rychlost jejich provedení a spokojenost s profesionálně vedeným osobním jednáním při jejich návštěvě v provozovně. Vše zaměřeno na vytípaná pracoviště s vyšším počtem pracovníků účastnících se dobrovolného vzdělávání.

Navržená struktura, nyní částečně prověřená respondenty, účastníky vzdělávacích kurzů a lektorů, je určena k realizaci, Její využití je stoprocentně plánováno ve výše zmiňovaném oddělení. Před samotným spuštěním se ještě předpokládá další revize a vzhledem k určení přesahující hranice České republiky i určité úpravy podporující konkrétní trh. Její praktické využití je tedy ovlivněno geopolitickými i ekonomickými zájmy určitého ekonomického subjektu, který se dále štěpí na jednotlivé provozovny. Jsem rád, že mi bylo umožněno na tomto tématu pracovat, zejména z důvodu praktického využití v oboru, v kterém pracuji i který studuji.

Seznam použitých zdrojů:

ARMSTRONG, Michael a Stephen TAYLOR. *Armstrong's handbook of human resource management practice*. 14th edition. London: KoganPage, 2017. ISBN 978-0-7494-7411-9.

ARMSTRONG, Michael. *Armstrong's handbook of performance management: an evidence-based guide to delivering high performance*. Sixth edition. London: KoganPage, 2018. ISBN 978-0-7494-8120-9.

ARMSTRONG, Michael a Stephen TAYLOR. *Řízení lidských zdrojů: moderní pojetí a postupy: 13. vydání*. Přeložil Martin ŠIKÝŘ. Praha: Grada Publishing, 2015. ISBN 978-80-247-5258-7.

BENEŠ, Milan. *Andragogika. 2., aktualiz. a rozš. vyd.* Praha: Grada, 2014. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-4824-5.

HRONÍK, František. *Rozvoj a vzdělávání pracovníků*. Praha: Grada, 2007. Vedení lidí v praxi. ISBN 978-80-247-1457-8.

CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu. 2., aktualizované vydání*. Praha: Grada, 2016. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-5326-3.

JEŘÁBEK, Hynek. *Úvod do sociologického výzkumu*. Praha: Karolinum, 1992. ISBN 80-7066-662-5.

KNOWLES, Malcolm S, Elwood F HOLTON a Richard A SWANSON. *The adult learner: the definitive classic in adult education and human resource development*. Eighth edition. New York: Routledge, 2015. ISBN 978-0-415-73902-3.

KOUBEK, Josef. *Řízení lidských zdrojů: základy moderní personalistiky. 5., rozš. a dopl. vyd.* Praha: Management Press, 2015. ISBN 978-80-7261-288-8.

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.

- PRŮCHA, Jan, Eliška WALTEROVÁ a Jiří MAREŠ. *Pedagogický slovník*. 7., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0403-9.
- REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada, 2009. Sociologie (Grada). ISBN 978-80-247-3006-6.
- ROHLÍKOVÁ, Lucie a Jana VEJVODOVÁ. *Vyučovací metody na vysoké škole: praktický průvodce výukou v prezenční i distanční formě studia*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4152-9.
- ŠAFRÁNKOVÁ, Jana Marie a Martin ŠIKÝŘ. *Perspektivy rozvoje lidského potenciálu: výzvy současné praxe řízení lidských zdrojů*. Ostrava: Key Publishing, 2017. Monografie (Key Publishing). ISBN 978-80-7418-279-2.
- ŠIKÝŘ, Martin. *Personalistika pro manažery a personalisty*. 2., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Grada, 2016. Manažer. ISBN 978-80-247-5870-1.
- ŠVARÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0644-6.
- TROJAN, Václav, Michaela TURECKIOVÁ, Jiří TRUNDA a Miroslava DVOŘÁKOVÁ. *Přístupy k managementu vzdělávání v kontextu České republiky*. V Praze: Univerzita Karlova, Pedagogická fakulta, 2015. ISBN 978-80-7290-867-7.
- TURECKIOVÁ, Michaela. *Řízení a rozvoj lidí ve firmách*. Praha: Grada, 2004. Psyché (Grada). ISBN 80-247-0405-6.
- TURECKIOVÁ, Michaela. *Záměry a efekty dalšího vzdělávání pracovníků vzdělávacích organizací*. [online]. 2016 [cit. 2018-05-31]. Dostupné na: <http://www.csm-praha.cz/userfiles/Dokumenty/Sbornk%20pspvk%20-%20V.%20konference.pdf>
- VETEŠKA, Jaroslav. *Přehled andragogiky: úvod do studia vzdělávání a učení se dospělých*. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1026-9.
- VETEŠKA, Jaroslav a Michaela TURECKIOVÁ. *Kompetence ve vzdělávání*. Praha: Grada, 2008. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-1770-8.
- VODÁČEK, Leo a Olga VODÁČKOVÁ. *Moderní management v teorii a praxi*. 3., rozš. vyd. Praha: Management Press, 2013. ISBN 978-80-7261-232-1.

ZLÁMALOVÁ, Helena. *Distanční vzdělávání a eLearning: učební text pro distanční studium*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2008. ISBN 978-80-86723-56-3.

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

Seznam příloh

Příloha 1 Dotazník	70
Příloha 2 Skladba vzdělávacích kurzů pro certifikované profese	71
Příloha 3 Přehled kompetencí	72
Příloha 4 TT kompetence, školící kurzy a časové dotace	73
Příloha 5 IT a NT kompetence, školící kurzy a časové dotace	74

Seznam tabulek

Tabulka 1 Metody vzdělávání (Šikýř, c. d., s. 143 – 144; Koubek, 2015, s. 251 – 252) upr.	16
Tabulka 2 Počty školících dnů, stávající struktura	41
Tabulka 3 Počty školících dnů a e-learningů, navrhovaná struktura	41

Seznam grafů

Graf 1 Celkový počet dotazníků	45
Graf 2 Otázka č. 2	46
Graf 3 Otázka č. 3	47
Graf 4 Otázka č. 4	47
Graf 5 Otázka č. 5	48
Graf 6 Otázka č. 6	49
Graf 7 Otázka č. 7	50
Graf 8 Otázka č. 8	51
Graf 9 Otázka č. 9	52
Graf 10 Otázka č. 10	53
Graf 11 Otázka č. 11	54
Graf 12 Otázka č. 12	55
Graf 13 Otázka č. 13	57
Graf 14 Otázka č. 14	58
Graf 15 Otázka č. 15	59

Seznam obrázků

Obrázek 1 Schéma vzdělávacího procesu	35
---	----

Dotazník

Prosím o odpovědi na otázky zabývající se dalšími možnostmi profesního vzdělávání, případně označte Vámi preferované volby. Ke všem můžete doplnit svůj komentář. Dotazník je anonymní, v případě zájmu můžete uvést své jméno.

1. Jaká je Vaše profese?
2. Jaká je Vaše věková skupina?
20 – 35 36 – 50 51 – 65
3. Jak dlouho pracujete v servisních službách/ve vzdělávání?
4. Považujete za přínosné pro Vás a Vaši profesi možnost dalšího profesního vzdělávání?
ano ne částečně nevím
5. Chtěl byste mít v rámci svého profesního vzdělávání možnost svobodné volby výběru jednotlivých školicích kurzů dle svého zaměření nebo i z jiné oblasti? Napište svůj názor
6. Uvítal/a byste vzdělávání metodou on-line nástrojů (e-learningu), např. WBT, instruktážní video, webový seminář (webinář), mobilní učení (telefon, tablet) dostupné z domova nebo pracoviště?
ano ne částečně nevím
7. Jaké metody elektronického vzdělávání (e-learningu) znáte?
Web Based Training M-learning (Mobile) Webinář (Virtual Classroom)
jiné (uved'te):
8. Nebude Vám chybět v případě účasti na vzdělávání elektronickou metodou kontakt a možnost sdílení informací s ostatními účastníky, se kterými byste se setkali při prezenčním vzdělávání ve školicím středisku?
ano ne částečně nevím
9. Kolik času jste ochoten/a věnovat svému vzdělávání v rámci profese distanční metodou (e-learningem) v hodinách za měsíc?
10. Vidíte nějaký přínos ve vzdělávání e-learningovými metodami? Popište
11. Dáváte přednost prezenčnímu vzdělávání s osobní účastí ve školicím středisku před vzděláváním metodou e-learningu?
ano ne částečně nevím
12. Vadí Vám ztráta času při cestě na prezenční vzdělávací akci do školicího střediska?
ano ne částečně nevím
13. Myslíte si, že může jakákoli metoda e-learningu vždy nahradit vzdělávání prezenční?
Napište svůj názor
14. Kolik času jste ochoten/a věnovat svému vzdělávání v rámci profese prezenční metodou (e-learningem) ve dnech za rok?
15. Líbí se Vám myšlenka využívání e-learningových metod ve vzdělávání? Napište svůj názor.

Certifikovaný servisní technik		
Kód	Název	Dny
Základní kvalifikace		
C IT 5004	ElsaPro	1
C TT 5001	Ochrana cestujících	1
C TT 5002a	Diagnostika ŠKODA	2
Pokročilá kvalifikace		
C TT 5403	Základy vozidlové elektřiny	1
C TT 5404	Elektrická zařízení	1
C TT 5405	Hledání elektrických závad	1
C TT 5407	Datové sběrnice	2
C TT 5429	Komfortní systémy	2
C TT 5428	Infotainment a konektivita 2017 pro produktivní personál	2
C TT 5348	Mechanické převodovky	2
C TT 5349	DSG převodovky I	2
C TT 5351	DSG převodovky II	1
C TT 5358	Základy mechaniky motorů ŠKODA	2
C TT 5344	Vstřikování Common rail	1
C TT 5357	Vstřikování zážehových motorů	2
C TT 5633	Geometrie	1
C TT 5654	Podvozek a elektronické systémy podvozku	2
C IT 5201	DISS	1
C NT 5002	Komunikace orientovaná na zákazníka pro servisní a diagnostické techniky	1
C TT 5214p	Certifikační zkouška servisních techniků	2
Expertní kurzy		
C TT 5427	ŠKODA Connect diagnostika a opravy	1

Certifikovaný diagnostický technik		
Kód	Název	Dny
Základní kvalifikace		
C IT 5004	ElsaPro	1
C TT 5001	Ochrana cestujících	1
C TT 5002a	Diagnostika ŠKODA	2
Pokročilá kvalifikace		
C TT 5403	Základy vozidlové elektřiny	1
C TT 5404	Elektrická zařízení	1
C TT 5405	Hledání elektrických závad	1
C TT 5407	Datové sběrnice	2
C TT 5201	Osciloskop I	2
C TT 5202	Osciloskop II	2
C TT 5203	Vyhledávání závad vznětových motorů	2
C TT 5204	Vyhledávání závad zážehových motorů	2
C TT 5209	Vyhledávání závad na komfortních systémech	1
C NT 5002	Komunikace orientovaná na zákazníka pro servisní a diagnostické techniky	1
C TT 5215p	Certifikační zkouška diagnostických techniků	2
Expertní kurzy		
C TT 5427	ŠKODA Connect diagnostika a opravy	1

Příloha 2 Skladba vzdělávacích kurzů pro certifikované profese

Legenda



Profese	Úroveň kompetence	Kompetence
Se servisní technik	1 základní	Komunikace se zákazníkem, digitální servisní operace, odbornost v oblasti elektrovozů a eMobility, eMobility technologie vysokého napětí, fakturace, řízení a provoz toku náhradních dílů a příslušenství, znalost produktu, prodej dílů, příslušenství a dalšího zboží, poradenství v oblasti servisu, elektro vůz, záruční procesy
	2 pokročilá	kontrola kvality, klimatizace / topení, montážní a servisní práce, motory, převodovky, podvozky a geometrie, kontrola a údržba vozidel, pasivní bezpečnost / airbagy a pásy, diagnostika vozidel, výměna kol a pneumatik, dílenské IT systémy
Profese	Úroveň kompetence	Kompetence
Diagnostický technik	1 základní	Klimatizace / topení, komunikace se zákazníkem, montážní a servisní práce, digitální servisní operace, motory, převodovky, podvozky a přízrůsobení kol, fakturace, řízení a provoz toku náhradních dílů a příslušenství, znalost produktu, prodej dílů, příslušenství a dalšího zboží, záruční procesy, výměna kol a pneumatik, poradenství v oblasti servisu, montážní a servisní práce, motory, převodovky, podvozky a geometrie, kontrola a údržba vozidel, pasivní bezpečnost / airbagy a pásy, výměna kol a pneumatik,
	2 pokročilá	odbornost v oblasti elektrovozů a eMobility, eMobility technologie vysokého napětí kontrola a údržba vozidel, pasivní bezpečnost / airbagy a pásy, diagnostika vozidel, elektro vůz, dílenské IT systémy

Příloha 3 Přehled kompetencí

Technické kompetence	Kurzy	e-learning	prezenční	e-learning	prezenční
		Servisní technik		Diagnostický technik	
Klimatizace a topení	Klimatizace vozidel	x	1	x	1
	Klimatizace legislativa		1		1
	Přídavné topení		1		1
Montážní a servisní práce	Montážní práce, interiér/exteriér		1		1
Technika elektrovozů	EIP	x		x	2
	HVE				2
	HV Technologie		1		
Motory	mechanika benz. motorů		2		
	mechanika diesel motorů		2		
	Vstřík. benz. motorů		2		
	Vstřík. diesel. motorů		2		
	Vstřík. diesel vyhledávání závad				2
	Vstřík. Benz. vyhledávání závad				2
	CNG		1		
Převodovky	Mech. převodovky		2		
	DSG převodovky		2		
	Automatické převodovky		1		
	Spec funkce a dignostika přev.		1		
Podvozky a geometie	Technologie podvozku		1		
	El. Řízení a systémy podvozku		1		
	Geometrie		1		
	Diagnostika a nastavení podv.		1		
Kontrola a údržba vozidel	Kontrola a údržba vozidel		1		
Pasivní bezpečnost / airbagy a pásy	Pasivní bezpečnost/airbagy		1		1
Diagnostika vozidel	Diagnostika vozidel		2		2
	Osciloskop I.				2
	Osciloskop II.				2
	Diagnostika Infotainmentu				1
	Vyhledávání el. závad		1		2
Vozidlová elektrika	Základy elektriky		1		1
	Elektrické zařízení		1		1
	Elektrická schémata		1		1
	Elektrické díly		1		1
	Opravy vodičů		1		1
	Vyhledávání el. závad		1		1
	Datové sběrnice		1		1
	Comfort				2
	Infotainment				2
výměna kol a pneumatik	výměna kol a pneumatik		1		

Příloha 4 TT kompetence, školící kurzy a časové dotace

IT a netechnické kompetence	Kurzy	e-learning	prezenční	e-learning	prezenční
		Servisní technik		Diagnostický technik	
Digitální servisní operace	IT syst. v servisu	x		x	
	DISS		1		1
	ElsaPro		0,5		0,5
Skladové hospodářství	ETKA pro serv. personál		0,5		0,5
Fakturace	Fakturace	x		x	
Záruční procesy	SAGA/2	x		x	
Produktové znalosti	Brend	x		x	
Prodej dílů, přísluř. a dalšího zboží	Prodej v After sales	x		x	
Servisní poradenství	Komunikace orientovaná na zák.	x	0,5	x	0,5
eMobilita v servisních službách	eMobilita v servisních službách		1		2
Kontrola kvality	Kontrola kvality	x	0,5	x	0,5

Příloha 5 IT a NT kompetence, školící kurzy a časové dotace