



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Operační program Podnikání
a inovace pro konkurenceschopnost



MINISTERSTVO
PRŮMYSLU A OBCHODU

Diagnostika efektivity a kvality procesu dalšího profesního vzdělávání

Inovační voucher

metodika

registrační číslo projektu: CZ.01.1.02/0.0/0.0/16_045/0010397

rozhodnutí o poskytnutí dotace č. j. MPO 54161/17/61600/3059

pro společnost Poradkyně s.r.o.

zpracovala Univerzita Jana Amose Komenského Praha

odpovědný řešitel: Doc. PhDr. Jaroslav Mužík, DrSc.

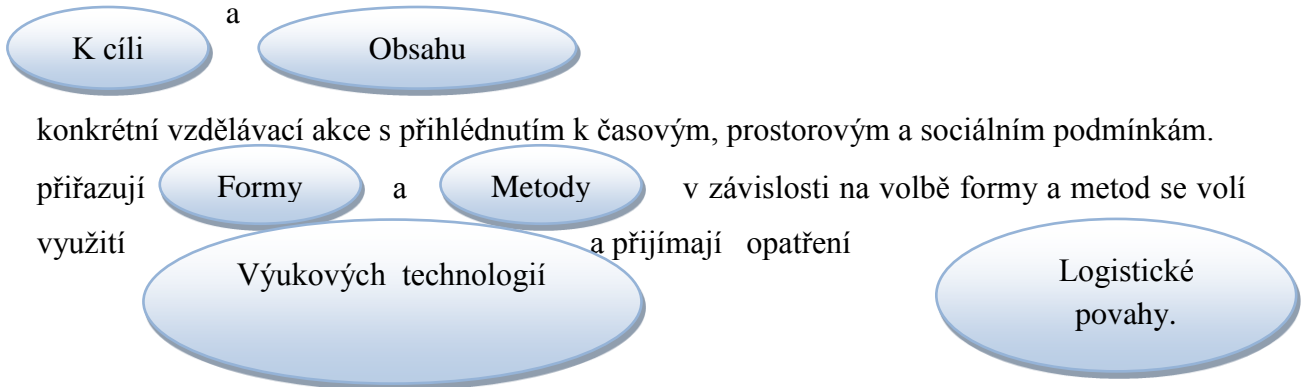
spoluřešitelé: PhDr. Bohumír Fiala, PhDr. Radka Löwenhöfferová, MBA

Obsah

Charakteristika didaktického procesu	3
Hypotetický model konstrukce efektivity a kvality dalšího vzdělávání	5
Kompetenční modely a vzdělávací programy vybraných profesí společnosti CVD	6
Využití inovovaného modelu Kirkpatricka při zjišťování efektivity a kvality výuky	22

Charakteristika didaktického procesu

Didaktická teorie v tomto kontextu řeší vztah jednotlivých složek (prvků) výukového procesu takto:



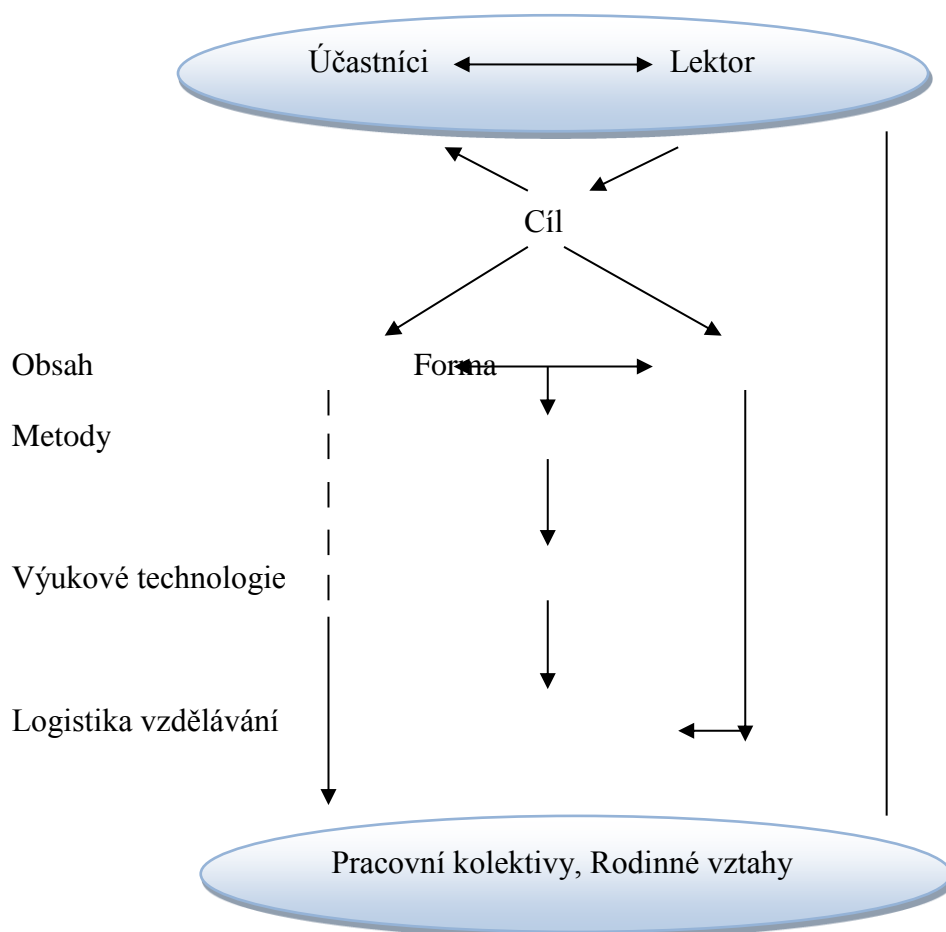
Je však otázkou jak se k tomuto teoretickému konstruktovi staví praxe.

Autoři této studie zkoumali ve výzkumném šetření váhu jednotlivých složek didaktického procesu ve vzdělávací praxi tak, jak je vidí lektori samotní.

Velmi často se lektori opírali o schéma Obsah – Metody jako absolutní priority své činnosti. Další skupina názoru byla také vázána na Obsah, přičemž následovaly rovnocenné složky didaktického procesu jimiž je Cíl a Forma. Další skupina názorů vycházela také z priority Obsahu, ale pak následovala volba Technologií, které směřovaly k distribuci toho obsahu. Výrazným překvapením celého šetření je velmi malá váha, kterou lektori připisují logistice vzdělávacích procesů. Je možno však konstatovat, že vzdělávací střediska prokazují velmi vysoký standard služeb, které výuku doprovázejí.

Výrazně dominantní byl názor, že lektori výrazně sledují obsahovou validitu, tj. aby výuka reagovala na potřeby účastníků z jejich praktické činnosti. Tento názor byl jen v menšině případů doplněn názorem, že obsahová validita by měla být doplněna tou profesní, tj. že výuka by měla „vrcholit“ konkrétními návody jak sdělené poznatky a zkušenosti zavádět do pracovní činnosti účastníků. Jen minium názorů se týkalo validity cílů, což je z didaktického hlediska velký problém.

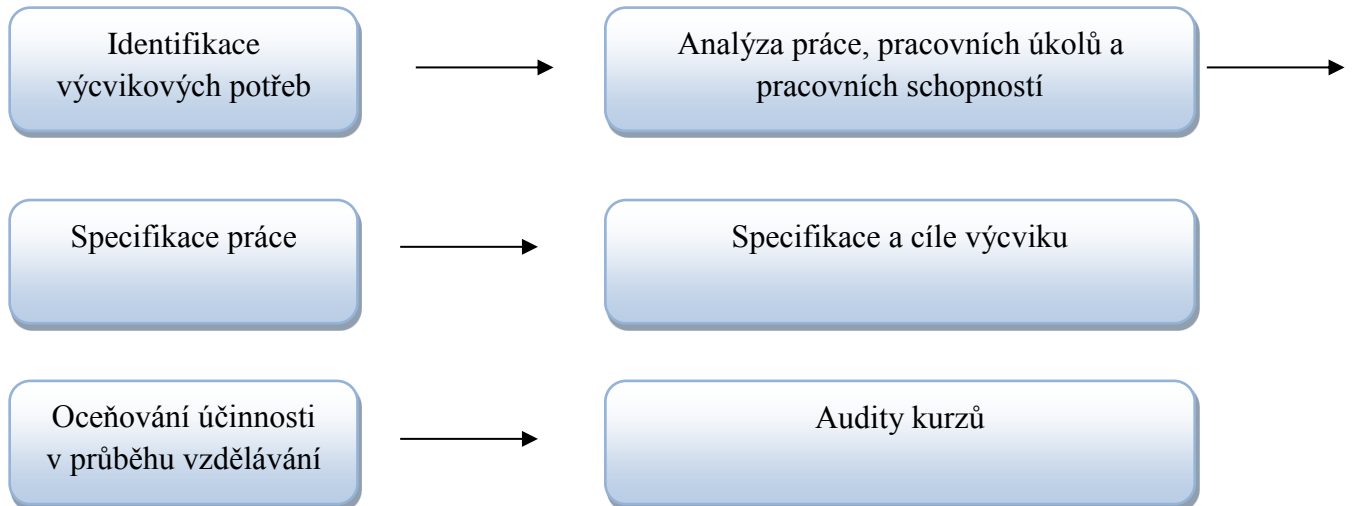
S přihlédnutím k analýzám specifík vzdělávání dospělých, fázi didaktického procesu, projevů zpětné vazby ve výuce a provedenému empirickému šetření lze navrhnout následující model vazby a účinnosti jednotlivých složek, jednotlivých faktorů, které spoluurčují průběh vyučování a učení.



Tento model byl zpracován jako zobrazení objektivní reality, představuje logickou konstrukci priorit a váhy jednotlivých prvků didaktického procesu. Model je do jisté míry variantní a snaží se podat určitou míru přiblížení se různým výukovým situacím. Znázornění této části vzdělávací praxe má do jisté míry systémový charakter, neboť rozděluje didaktické prvky na determinující (určující) a determinované (určené). Dalším kritériem je nezbytnost zastoupení některých prvků v didaktickém systému vzhledem k jeho cílovému chování. Do jisté míry je tento model i normativní, zejména pro lektory a organizátory vzdělávání dospělých.

Hypotetický model konstrukce efektivity a kvality dalšího vzdělávání

Navrhovaný model diagnostiky efektivity vzdělávacích procesů v odborném výcviku se skládá z těchto kroků:



Efektivní výcvik začíná jasným označením potřeby a v tomto stadiu také začíná zhodnocení stavu. Potřeba pro výcvik pramení z poznání, že nějaký faktor výkonnosti, zde chybí a školení nebo výcvik tento chybějící článek doplní. Existence výcvikové potřeby signalizuje, že je třeba učinit změnu. Změnit danou situaci nebo úroveň podávané výkonnosti, která je pod požadovanou úroveň a zvednout ji alespoň na požadovanou úroveň. Činitelem změny je právě výcviková akce.

Potřeb výcviku a školení je mnoho, a jsou různé v závislosti na vykonávané práci a na lidech, kteří ji vykonávají. Potřeby mohou být vyjádřeny obecnými pojmy jako zručnost, přístup k práci a znalosti. Některé potřeby mohou zahrnovat celé široké spektrum, zatím co se jiné soustřeďují na jediný specifický aspekt. Absolventi škol, kteří nastupují například do elektronických výrobních oborů budou mít pravděpodobně potřebu dalšího vzdělávání ve všech třech oblastech- znalostí, zručností a přístupu k práci. Musí si být vědomi takových aspektů vědomostí, jako je rozsah a šíře produktů, omezených možností práce, kterou budou vykonávat, bezpečnostních aspektů a dalších. Procesy, které budou muset vykonávat budou pro ně nové a budou potřebovat získat zručnost pro jejich provádění a zacházení s výrobky. Ve škole byly jejich přístupy k výuce individuální a dosažená úroveň školská, zatímco nová

práce bude vyžadovat úzkou spolupráci s pracovním týmem a to může vyžadovat zcela nový přístup k jednání s lidmi a změnu sociálního přístupu.

Některé potřeby výcviku lze odhadnout, nebo změřit snadněji než jiné. Například výrobní podnik nedosahuje svých cílových výkonů o "X" procent, protože jejím pracovníkům chybí patřičná zručnost. Operátor měřidla udělá 50% chybného odečtu, protože neví jak správně odečítat nové měřidlo "X" procent studentů nedosahuje pokrok ve výcvikovém kurzu, protože nejsou schopni porozumět výkladům lektora.

Před několika lety byl výcvik téměř výhradně záležitostí trenéra, instruktora. On určoval předměty určitého kurzu, jak dlouho bude probíhat, jeho obsah a formu. V mnoha případech měl výcvik pedagogický charakter a instruktor a zaměřené výcviku bylo pod kontrolou instruktora. Názory účastníků výcviku byly zřídka vyžadovány, a pokud ano, byly připouštěny, aniž by jim byl přikládán velký význam. V současné době jsme svědky příznivých změn v těchto přístupech. Oproti minulosti, kdy jiné názory byly spíše nežádoucí dnes se od účastníků výcviku daleko více přijímají a vyžadují. To vede k faktu, že se vytvářejí formy, které jsou zcela orientovány na účastníky výcviku. Podobné změny je možno zaznamenat a provést při identifikaci výcvikových potřeb. Při tradičním přístupu úloha vedoucího zahrnovala také sledovat zručnosti a další vlastnosti u lidí, za které byl zodpovědný. Také ovšem sledoval a identifikoval jejich slabé stránky a nedostatky. Tyto nedostatky pak byly „napravovány“ jednostranným vysíláním lidí do jistých doplňkových výcvikových kurzů. Stále běžnější přístup je, že když výcvikové potřeby jsou u jednotlivce předem identifikovány, problém a jejich možná řešení jsou s účastníkem výcviku a vedoucím pracovníkem diskutovány.

Kompetenční modely a vzdělávací programy vybraných profesí společnosti CVD

Firma CVD s.r.o. je společnost velice mladá (existuje od listopadu 2011) a je sesterskou firmou společnosti Poradkyně, s.r.o., kterou založila Hedvika Gabrielová. Ta se v rámci Poradkyně, s.r.o. věnuje lektorování. Firma CVD s.r.o. vznikla proto, aby mohla plnit veškeré požadavky podle zkušenosti Hedviky Gabrielové a jejích kolegů. Tak aby kongresové centrum splňovalo přesně požadavky lidí, kteří jsou často díky své práci mimo domov, ale

také čas odpočinku. Společnost chce dosáhnout nadstandardního ubytovacího a vzdělávacího prostoru, kde se lidé budou cítit dobře a budou se sem rádi vracet. Nejen na základě krásného a luxusního vzhledu, nadstandardních služeb, ale také proto, že celé středisko i energeticky bude působit na lidi velmi pozitivně.

Cíle společnosti CVD s.r.o. jsou následující:

Vytvořit jedinečné kongresové centrum, pocit domova při pracovních i odpočinkových cestách.

Nadstandardně vybavené prostředí pro práci i odpočinek, spojené s energetickým pohlazením duše.

Lidé by se u nás měli dobře cítit, a rádi by se měli vracet. Příjmy společnosti vyšší než náklady, s dlouhodobou růstovou tendencí.

Koordinátor

KOMPETEČNÍ MODEL:

Vzdělání:

- minimálně středoškolské vzdělání

Znalosti, schopnosti a dovednosti:

- počítačové znalosti a dovednosti: Microsoft Office – Word, Excel, Outlook, PowerPoint, organizační a komunikační dovednosti
- řídičský průkaz sk. B + praxe

Kompetence:

- je kompetentní organizovat a koordinovat činnosti všech postů, které se podílejí na přípravě a zajištění průběhu akce.

ZAŘAZENÍ V ORGANIZACI (funkcionální analýza):

- přímí nadřízení: obchodní vedoucí
- nepřímí nadřízení: ředitel společnosti, jednatel společnosti
- spolupracující posty: provozní, vedoucí marketingu, administrátor, obchodní zástupci

POPIS PRACOVNÍ ČINNOSTI:

- koordinace školicích, vzdělávací a kulturních akcí společnosti
- zajištění nestandardních požadavků VIP klienta pro hladký průběh akce
- zastupuje za vedoucí marketingu a vedoucí obchodu

PRACOVNÍ NÁPLŇ:

- vyřizuje maily, poštu a zmeškané hovory popřípadě SMS
- má povinnost účastnit se všech akcí, které pořádá CVD
- prodej produktů a služeb CVD – kontaktování firem - domlouvání a realizace schůzek, budování vztahů s potencionálními zákazníky, propagace vzdělávacích kurzů, vyhledávání zákazníků pro pravidelný odběr vstupenek na kulturní akce
- připravuje „organizační plán akce a pokyny“
- Pronájem školicí místnosti (objednávka, domluvení občerstvení s restaurací, koordinace - příprava místnosti, spuštění techniky ve vybrané místnosti, kontrola občerstvení v den akce, věnovat se zákazníkovi, fakturace)
- rezervace parkovacích míst
- během akce koordinuje spolupracovníky a jejich činnosti
- před akcí předává jmenovky bez pozice + pro hostesky jmenovka „Hosteska“.
- před kulturní akcí zajišťuje květiny na recepci a toalety s marketingovým pracovníkem + květinu a dárkovou tašku pro VIP
- kontroluje i-Pady před školením či akcí – nabití, funkčnost, atd.
- zpracovává přehledy plnění týdenních úkolů a předkládá je na poradě
- zadává akce (včetně BIVŠ) do Softwaru Dvorana pro zobrazení na TV obrazovce dle termínů v kalendáři dle manuálu
- v případě, že obdrží jakýkoliv účetní doklad (nejčastěji za prodej vstupenek), předá jej postu administrátora

Další činnosti:

- Forecast 1x týdně - hotel, sály, prognóza obsazenosti (vyznačit IDS), statistika obsazenosti (vyznačit IDS)
- sumární tabulka tržeb vždy k ukončení měsíce
- faktury – došlé faktury k podpisu vždy na poradě, vydané faktury vystavovat pokud možno max. den po skončení akce
- pohledávky, závazky - kontrola
- finance – pokladna sekretariát (z toho v €), Hores pokladna, stav účtu v Kč + v €

- 1x týdně kontrolovat stránky hoteldvorana.cz, cvdkarlovyvary.cz, poradkynekv.cz, gabrielovahedvika.cz a Hores web booking, zda je funkční
- aktualizovat osobní facebookové stránky dle zadaných pokynů
- 1x měsíčně kontrolovat adresář náborů a subnáborů
- kontrola rezervací v Horesu každou středu
- 1x za rok zkontrolovat možnosti IDS
- příspěvky na webové stránky a facebook – minimálně 1x za 14 dní točit balíčky apod.

VÝSLEDKY PRACOVNÍHO VÝKONU:

- kompletně naplánovaná a zajištěná akce – veškerá příprava, hladký průběh akce, vyhodnocení akce
- vypracovaný plán akce s pokyny, rezervace termínu, připravená prezentační technika, osvětlení a zvuk v sále, rozdělené úkoly během průběhu akce, zpracované vyhodnocení akce

STATISTIKY POZICE (mohou být využívány pro standardy pracovního výkonu):

- počet připravených, zrealizovaných a vyhodnocených akcí
- počet zjištěných nedostatků při přípravě či v průběhu akce

Vzdělávací program: Koordinátor

<i>Název předmětu</i>	<i>Počet hodin Prezenční výuky Teorie/praxe</i>	<i>Počet hodin Kombinované výuky E-learning*/Teorie/praxe</i>
Zajištění bezpečnosti hostů, BOZP, PO	1/0	1/0/0
Obsluha osobního počítače	1/2	1/0/2
Obsluha kancelářské techniky	2/5	2/0/5
Vedení administrativní dokumentace	5/5	4/1/5
Vyřizování korespondence (pošta, emaily, telefony apod.)	4/3	3/1/3
Koordinace akcí (příprava materiálů, organizační plán, pokyny, pronájem, rezervace, květiny, technické zabezpečení apod.)	20/20	15/5/20
Koordinace spolupracovníků a jejich činností	5/5	4/1/5
Komunikace při styku s klienty a zákazníky	7/5	5/2/5
prodej produktů a služeb CVD, vyhledávání nových zákazníků	5/5	2/3/5
propagace vzdělávacích kurzů	5/5	2/3/5
Účetní doklady, fakturace	5/5	4/1/5
POČET HODIN CELKEM (vyučovací hodina = 45 minut)	60/60	43/17/60

** za E-learning je považována jakákoliv dálková forma výuky, např. prostřednictvím mobilní nebo webové aplikace nebo na základě tištěných materiálů. Všechny materiály musí splňovat požadavky na materiály využívané při dálkové formě studia.*

Administrátor

KOMPETEČNÍ MODEL:

Vzdělání:

- minimálně středoškolské vzdělání

Znalosti, schopnosti a dovednosti:

- počítačové znalosti a dovednosti: Microsoft Office – Word, Excel, Outlook, PowerPoint, organizační a komunikační dovednosti
- řidičský průkaz sk. B + praxe

Kompetence:

- podporuje obchodní oddělení, hlídá fakturace, účetní doklady, proplacenou, administrativní činnost
- je zodpovědný za fakturace, přípravu účetních podkladů, aktuálnost ceníků

ZAŘAZENÍ V ORGANIZACI (funkcionální analýza):

- přímí nadřízení: obchodní vedoucí
- nepřímí nadřízení: ředitel společnosti, jednatel společnosti
- spolupracující posty: provozní, vedoucí marketingu, koordinátor, obchodní zástupci

POPIS PRACOVNÍ ČINNOSTI:

- administrativní podpora oddělení
- fakturace, zpracování účetních dokladů
- zajištění nestandardních požadavků VIP klienta pro hladký průběh akce
- zastupuje za vedoucí marketingu, obchodní vedoucí a koordinátora

PRACOVNÍ NÁPLŇ:

- vyřizuje maily, poštu a zmeškané hovory popřípadě SMS
- má povinnost účastnit se všech akcí, které pořádá CVD

- prodej produktů a služeb CVD – propagace vzdělávacích kurzů, vyhledávání zákazníků pro pravidelný odběr vstupenek na kulturní akce
- faktury, účetní doklady (došlá faktura, účtenky a doklady za hotovostní platbu, sestava hotelových účtů), účtování na konci měsíce, kontrola došlých plateb, pokladna recepce
- finance (stav účtu, přehled závazků a pohledávek)
- účetnictví CVD (daňová přiznání)
- Forecast – každé pondělí na poradě
- kalkulace, ceníky, podklady pro obchod
- kontakty (aktualizace kontaktů)
- zadává akce (včetně BIVŠ) do Softwaru Dvorana pro zobrazení na TV obrazovce dle termínů v kalendáři dle manuálu
- akce v CVD (informace o akcích, spolupráce s marketingem a obchodem, letáky, propagace)

Další činnosti:

- Forecast 1x týdně - hotel, sály, prognóza obsazenosti (vyznačit IDS), statistika obsazenosti (vyznačit IDS)
- sumární tabulka tržeb vždy k ukončení měsíce
- faktury – došlé faktury k podpisu na poradě, vydané faktury vystavovat pokud možno max. den po skončení akce
- pohledávky, závazky - kontrola
- finance – pokladna sekretariát (z toho v €), Hores pokladna, stav účtu v Kč + v €
- 1x týdně kontrolovat stránky hoteldvorana.cz, cvdkarlovyvary.cz, poradkynekv.cz, gabrielovahedvika.cz a Hores web booking, zda je funkční
- aktualizovat osobní facebookové stránky dle pokynů
- 1x měsíčně kontrolovat adresář náborů a subnáborů
- kontrola rezervací v Horesu každou středu
- 1x za rok zkontrolovat možnosti IDS
- příspěvky na webové stránky a facebook – minimálně 1x za 14 dní točit balíčky apod.

VÝSLEDKY PRACOVNÍHO VÝKONU:

- včasná fakturace, zaplacené účty, zajištěné účetnictví, přehled stavu financí
- aktuální ceníky, administrativní podpora

STATISTIKY POZICE (mohou být využívány pro standardy pracovního výkonu):

- počet faktur vydaných, došlých
- počet zjištěných nedostatků při přípravě či v průběhu akce

Učební plán: Administrátor

<i>Název předmětu</i>	<i>Počet hodin Prezenční výuky Teorie/praxe</i>	<i>Počet hodin Kombinované výuky E-learning*/Teorie/praxe</i>
Zajištění bezpečnosti hostů, BOZP, PO	1/0	1/0/0
Obsluha osobního počítače	1/2	1/0/2
Obsluha kancelářské techniky	2/5	2/0/5
Vedení administrativní dokumentace	5/5	4/1/5
Vedení administrativy	5/5	4/1/5
Vyřizování korespondence (pošta, emaily, telefony apod.)	4/3	3/1/3
Komunikace při styku s klienty a zákazníky	7/5	5/2/5
prodej produktů a služeb CVD, vyhledávání nových zákazníků	5/5	2/3/5
propagace vzdělávacích kurzů	5/5	2/3/5
Tvorba kalkulací, ceníků a dalších podkladů pro obchod	5/5	3/2/5
Vedení účetnictví	30/40	25/5/40
POČET HODIN CELKEM (vyučovací hodina = 45 minut)	70/80	52/18/80

* za E-learning je považována jakákoliv dálková forma výuky, např. prostřednictvím mobilní nebo webové aplikace nebo na základě tištěných materiálů. Veškeré materiály musí splňovat požadavky na materiály využívané při dálkové formě studia.

Úklidový pracovník CVD - pokojská

KOMPETEČNÍ MODEL:

Osobní charakteristiky:

- čistotnost
- svědomitost
- časová flexibilita
- upravenost

Kompetence:

- je kompetentní provádět svědomitě úklid všech prostor společnosti
- je zodpovědný za úklid prostor firmy CVD

ZAŘAZENÍ V ORGANIZACI (funkcionální analýza):

- přímí nadřízení: hospodyně
- nepřímí nadřízení: ředitel společnosti, jednatel společnosti, provozní
- spolupracující posty: Úklidový pracovník CVD - pokojská

POPIS PRACOVNÍ ČINNOSTI:

- zajištění úklidu prostor firmy
- pomoc při přípravě sálů na plánované akce
- kontrola a hlášení poškození veškerého vybavení
- hlášení docházejících čisticích prostředků
- zastupuje za hospodyně, na pokyn nadřízeného přebírá její kompetence

PRACOVNÍ NÁPLŇ:

Úklid pokojů:

- účastní se ranní operativní porady u hotelové hospodyně, kde obdrží aktuální sestavu pokojů pro pokojské vč. dalších pracovních pokynů
- připravuje a doplňuje si vozík pro pokojské hotelovým prádlem s výjimkou ložního a vozík doplní všemi potřebnými náležitostmi pro hosty
- uklízí s předností hotelové pokoje bydlících hostů, následně odjezdové pokoje
- kontroluje počet ks froté prádla, fén, kartáč, vývrtku a náhradní polštáře vč. povlaku, v případě rozdílu v počtu ks zapíše tento rozdíl do formuláře „Kontrola pokojů“
- froté prádlo vymění s přihlédnutím na přání hosta: prádlo na podlaze znamená vyměnit
- kontroluje minibary a v případě chybějícího zboží nahlásí rozdíl na recepci a zajistí jeho okamžité doplnění. Chybějící zboží zapíše do tabulky „Minibary“.
- vyprazdňuje odpadkové koše a připraví odpad ke třídění
- ustýlá postele
- kontroluje dekorativní polštářky a přehoz a v případě jejich znečištění předá hospodyně k vyčištění do prádelny
- pokud si host přeje vyprat/vyčistit prádlo, jednorázový sak k tomuto účelu určený řádně označí číslem hotelového pokoje, jménem hosta a spolu s žádankou neodkladně předá hospodyně, která zajistí odvoz prádla do čistírny případně jeho vyprání v zázemí hotelu
- uklízí hygienická zařízení – umyvadlo, vanu, sprchový kout, bidet, toaletu vč. prkénka vše zvenčí i zevnitř s použitím dezinfekčního přípravku, myje a leští odkládací pult, leští zrcadlo, všechny baterie, háčky, úchyty, držadla otírá a leští

- doplňuje do stojánku hotelovou kosmetiku, toaletní papír, hygienické ubrousky a sáčky na hygienické potřeby vše dle standardu hotelu
- myje skleničky z minibaru a z koupelny
- utírá prach z nábytku a vnitřní parapety
- v případě potřeby vysává podlahu
- myje podlahu v koupelně
- v případě potřeby vytírá balkony pokojů
- srovnává záclony a závěsy
- zjištěné závady v hotelovém pokoji zapíše na druhou (prázdnou) stranu sestavy pro pokojské s uvedením čísla pokoje, popisu závady a ihned o tomto informuje hospodyně nebo vedoucího provozu
- pokud není nařízeno jinak, okna v pokoji zavře, upraví záclony a závěsy a dveře do koupelny nechá pouze nedovřené
- při odchodu z pokoje zapíše do formuláře „Kontrola pokoje“ počty kusů u příslušného čísla pokoje, na konci směny formulář podepíše a tímto potvrdí, že vše po jejím odchodu z pokoje souhlasí (viz vybavení pokoje)
- při odchodu z pokoje zhasne všechna světla s výjimkou podhledu na chodbičce!
- věnuje pozornost hlášeným přistýlkám, které v pokoji vhodně umístí a doplní náležitostmi pro hosta
- věnuje pozornost hlášeným dětským postýlkám, připraví dětské lůžkoviny s dětským ložním prádlem, pod napínací prostěradlo vloží nepropustný chránič matrace
- spolupracuje při generálních úklidech, ke kterým dá pokyn nadřízený pracovník (mytí oken, mytí lustrů, praní záclon, závěsu, dekorativních polštářů a přehozů, čištění koberců, čalouněného nábytku, apod.)
- přijímá s maximální odpovědností všechna ekologická opatření k ochraně a zlepšování životního prostředí
- minimalizuje spotřeby energie, vody, materiálů
- udržuje čistotu a pořádek v šatně, skladech a v sociálním zařízení
- kontroluje stěny a strop pokoje, skvrny, které je možné umýt, pokojská odstraní, náročnější opravy na malování zajistí vedoucí provozu
- drobné skvrny na kobercích vyčistí pokojská, pokud znečištění vyžaduje celoplošné vyprání, nahlásí požadavek hotelové hospodyně

- kontroluje funkčnost mechanismu zatahování závěsů a záclon, poškozené záclony a závěsy ihned hlásí hotelové hospodyni
- prasklá okna ihned hlásí hospodyni nebo vedoucímu provozu
- kontroluje funkčnost a vzhled hotelového nábytku
- u čalouněného nábytku kontroluje čistotu a funkčnost, je-li potřeba nábytek vyčistit, hlásí zjištěné nedostatky hotelové hospodyni

Další činnosti vykonávané při úklidu odjezdového pokoje:

- po vstupu do pokoje kontroluje, zda host něco nezapomněl a zda v pokoji něco nechybí (nález neprodleně nahlásí a předá recepci)
- všechno použité prádlo z pokoje odnese a odloží do saků k tomu určených
- kontroluje ochrannou podložku matrace, polštář i příkrývku a v případě znečištění je vymění a připraví pro prádelnu společně s hotelovým prádlem
- povléká lůžkoviny, upravuje dekorativní volán, dekorativní přehoz a polštářky
- v celém pokoji důkladně stírá prach (nábytek, čelo postele, telefony, osvětlovací a topná tělesa, okenní parapety, televize a umělá květinová výzdoba, ozdobné poháry).
- uklízí za stolky a v nich, mezi postelemi a podobná místa
- kontroluje minibarovou lednici a v případě potřeby vyčistí
- čistí odtokovou mřížku a kanálek pod mřížkou ve sprchovém koutě
- čistí rohy ve sprchovém koutu, přechodovou lištu a v případě potřeby používá Savo proti plísni
- kontroluje těsnící lištu na dveřích sprchového koutu a v případě potřeby ji vyčistí v roztoku vody a Sava
- kontroluje, jestli nejsou zašlé spáry a podle potřeby je vyčistí kartáčkem nebo Savem proti plísni
- utírá obě sprchové hlavice a v případě potřeby hlavici na déšť sundá a vyčistí kartáčkem a Savem proti plísni
- důkladně čistí zátku a odtokový kanál v umyvadle a bidetu
- vyprazdňuje a dezinfikuje nádobu na WC štětku
- důkladně vysává celý pokoj včetně čalouněného nábytku, podlahy v koupelně i v předsíni, a to včetně rohů a za nočními stolky
- kontroluje prostor pod postelemi
- podlahu v koupelně myje přípravkem k tomu určeným a následně utírá suchou utěrkou z důvodu zachování lesklého povrchu

- v topné sezóně topení nastavuje na stupeň III, žebřík v koupelně vypíná
- nahlašuje na recepci, že je pokoj uklizen a připraven k přijetí hosta
- každé 2 dny a vždy před nahlášeným příjezdem hosta provádí kontrolu dlouhodobě neobsazeného pokoje
- na konci pracovní doby použité prádlo spočítá, zapíše do tabulky hotelového prádla a následně uloží do klece
- na konci pracovní doby předá hospodyni: sestavu pro pokojské, tabulku „Minibary“, tabulku „Kontrola pokojů“, tabulku „Hotelové prádlo pro prádelnu“
- kontroluje funkčnost telefonů, televize a minibarové lednice

Úklid veřejných prostor:

Činnosti prováděné denně:

- odstraní odpad z košů před hotelem, na terase, koš v recepci, v knihovně a v místnosti BAGGAGE
- kontroluje a uklízí kinosál, Games club, knihovnu, Wellness, místnosti BAGGAGE, garderoby
- ve veřejných prostorách hotelu i CVD denně vytírá dlažby, vysává koberce vč. schodišť ke všem východům z CVD a otírá nábytek, televize a vnitřní parapety
- vysává ředitelnu a sekretariát, odnáší z ředitelny použité nádoby
- z ředitelny, sekretariátu a ostatních kanceláří odstraňuje odpad z košů a ze skartovacích zařízení a vloží nové sáčky
- uklízí kuchyňku a odstraňuje odpad z koše na směsný odpad a podle potřeby z koše na tříděný odpad a vloží nové pytle na odpad
- uklízí veřejné toalety

Činnosti prováděné 1x týdně nebo dle potřeby:

- vysává sedací čalouněný nábytek a otírá dřevěné části sedacího nábytku ve veřejných prostorách a čela recepčního pultu
- utírá, myje a leští zrcadla a prosklené dveře, včetně rámců ve veřejných prostorách hotelu
- utírá zábradlí ve veřejných prostorách hotelu a CVD
- utírá kožený sedací nábytek, včetně záhybů čistou vodou a čistým hadříkem (kinosál, Games Club, garderoba)
- myje a leští výlohy a vstupní dveře do hotelu, ve Wellness a Games Clubu
- vysává a vytírá výtah v hotelu i CVD

- utírá prach na nástěnných osvětleních, květinové výzdobě, ozdobných pohárech, hydrantech a hasicích přístrojích
- uklízí šatnu, která se nachází v suterénu vily
- kontroluje podhledy ve veřejných prostorách (mouchy), v případě potřeby vysává a otírá navlhčeným hadříkem
- na základě pokynu nadřízeného pracovníka uklízí školící místnost a toalety
- 3x týdně uklízí Budovu č. 7 a 1x týdně Dvoranku, a to dle manuálu
- 1x týdně nebo na základě pokynu nadřízeného pracovníka zkontroluje parkoviště a v případě potřeby vyčistí záhony a obrubníky (odpadky, nedopalky)
- na základě pokynu nadřízeného pracovníka vysaje, vytře a uklidí prostory skladů
- Konkrétní požadavky jsou řešeny operativně během dne, a to bez zbytečných prostojů na základě pokynu nadřízeného pracovníka nebo pracovníka recepcce.

Úklid Wellness:

- myje použité nádoby a uklízí ho do kuchyňky
- odstraňuje odpad z košů a vloží nové sáčky
- odstraňuje z košů použité prádlo a jeho počet zapíše do „Denní spotřeby prádla“
- čistí rohy ve sprchových koutech a přechodovou lištu, v případě potřeby použije Savo proti plísni
- otírá sprchové hlavice
- kontroluje a v případě potřeby vyměňuje vlasový a tělový šampon, který je umístěn ve stojácích v obou sprchových koutech a doplní obsah ve všech dávkovačích na tekuté mýdlo
- myje a leští skleněné plochy
- myje a leští chromované prvky
- utírá nábytek a dveře
- na ostatní plochy vč. ohřívaných lehátek používá dezinfekční přípravek k tomu určený
- kád' v suché sauně vyprazdňuje, dezinfikuje přípravkem k tomu určeným a vytírá do sucha
- dřevěné lavice v suché sauně otírá dezinfekčním přípravkem
- kotel v suché sauně otírá, leští a důkladně vytírá podlahu i pod lavicemi
- v prostorách sauny nechává rozsvícený podhled
- lehátka v masážních místnostech čistí dezinfekčním přípravkem k tomu určeným
- podle potřeby do obou masážních místností doplňuje papírové ručníky (role)

- kontroluje, zda je na umyvadle před masážními místnostmi dezinfekční gel a v případě potřeby dodá nový
- do skříněk ve Wellness (č. 1-8, které jsou určeny pro uživatele sauny) doplňuje hotelové prádlo k tomuto účelu určené
- skříně v prostorách určených pro masáže pravidelně kontroluje a doplňuje prostěradla, froté osušky velké a froté ručníky
- uklízí toaletu a podle potřeby doplní osvěžovač vzduchu a gel
- celý prostor vysává a vytírá vodou s dezinfekčním přípravkem

Úklid klubu (games club):

- kontroluje vypnutí klimatizace „OF“
- kontroluje osvětlení v klubu (po opuštění klubu svítí pouze LED podhled)
- kontroluje bar – mytí a úklid nádobí, odpadkový koš, čistota a zamčení lednic
- vysává celý prostor
- utírá všechny plochy dveře, výklenky oken, pult, stoly, skříňky
- srovnává polštáře, gauče, křesla, stoly a stolky
- srovnává a uklízí součásti herních prvků (šipky, kulečnicková tága, koule, křídý, pokerové karty a žetony)
- kontroluje a nastavuje ozvučení klubu

Úklid horní terasy:

- v případě potřeby vyvětrá (otevřít okna či dveře)
- vysává podlahu
- vytírá podlahu
- utírá stoly, zrcadlo, TV, pult (desku) a sloupy
- srovnává židle, stoly a box s květinami
- kontroluje, zda mají všechny židle podsedačky
- kontroluje a nastavuje ozvučení terasy
- na základě pokynů nadřízeného pracovníka: myje okna a posuvné dveře, zametá za posuvnými dveřmi a schody k parkovišti a otírá umělé květiny

VÝSLEDKY PRACOVNÍHO VÝKONU:

- uklizené a připravené prostory firmy
- doplňkové služby zákazníkovi

STATISTIKY POZICE (mohou být využívány pro standardy pracovního výkonu):

- počet uklizených pokojů
- počet zjištěných nedostatků a vad při úklidu

Vzdělávací program: Úklidový pracovník CVD - pokojská

Název předmětu	Počet hodin Prezenční výuky Teorie/praxe	Počet hodin Kombinované výuky E-learning*/Teorie/praxe
Zajištění bezpečnosti hostů, BOZP, PO	1/0	1/0/0
Organizace práce a systém úklidu	2/0	1/1/0
Manipulace s chemickými a dezinfekčními látkami, přípravky a potřebnými pomůckami	2/1	2/0/1
Volba, příprava a kompletace, údržba a čištění pomůcek a strojů včetně pomůcek	2/1	1/1/1
Identifikace základních materiálů podlah, nábytku, zařízení a volba vhodných technologických postupů	2/1	1/1/1
Provádění úklidu sociálních zařízení	3/2	2/1/2
Provádění úklidu tvrdých podlahových ploch	3/2	2/1/2
Provádění běžné údržby kobercových podlahových ploch a čalounění	3/2	2/1/2
Provádění údržby nábytku a zařízení	3/2	2/1/2
Provádění čištění a impregnace kůže, koženky a kovových částí zařízení	3/2	2/1/2
Provádění čištění a údržby kuchyňských a jídelních prostor	3/2	2/1/2
Provádění úklidu a čištění chodeb, schodišť, podest, teras a zimních zahrad	3/2	2/1/2
Provádění čištění a údržby skleněných ploch včetně leštění	3/2	2/1/2
Úklid pokojů	6/20	3/3/20
Provádění hygienicko-sanitační činnosti	1/1	1/0/1
POČET HODIN CELKEM (vyučovací hodina = 45 minut)	40/40	26/14/40

* za E-learning je považována jakákoliv dálková forma výuky, např. prostřednictvím mobilní nebo webové aplikace nebo na základě tištěných materiálů. Veškeré materiály musí splňovat požadavky na materiály využívané při dálkové formě studia.

Individuální výuka zejména u profese Úklidový pracovník – pokojská představuje těžiště vzdělávací práce. U dané profese lze přesně odlišit co musí daný pracovník znát a co musí umět, činit. Didakticky je tato forma školení výrazně efektivnější zejména působením těchto faktorů:

- výcvik je veden na základě zjištěných potřeb konkrétního účastníka,
- lektor přesně zjistí, co daný člověk umí, co se potřebuje naučit a co je mu potřeba blíže vysvětlit,
- lektor může „nasadit“ optimální tempo instruktáže a individuálně „dávkovat“ učební látku,

- při výuce je možno operativně modifikovat čas a intenzitu přípravy pracovníků,
- výzkumy prokázaly, že ve výukové jednotce (1,5 hodiny) je jen 5% „hluchého“ času, zatímco se skupinové výuce je až 20% ne zcela efektivně využitý čas (odklony pozornosti účastníků, rušení hovory atd.),
- individuální výuka (instruktáž) poskytuje větší prostor a možnosti sledovat chyby v učení účastníků a vlivem okamžité zpětné vazby tyto chyby korigovat,
- tato podoba výuky umožňuje nastolit příjemnější motivační atmosféru pro vzdělávání a učení,
- individuální výuka je celkově pro lektora i účastníka komfortnější, poskytuje prostor pro lepší soustředění na učení,
- všechny tyto základní didaktické znaky individuální výuky nepochybně vedou ke kvalitnějšímu cílovému výkonu účastníků, který je možno dosáhnout i v kratší době, než je učebním plánem předepsaná.

Individuální výuka je ve svém konečném důsledku i ekonomicky efektivnější. U úklidových prací je možno měřit kvalitu výkonu v klíčové dovednosti těchto pracovníků a to zejména v oblasti zacházení s úklidovou technikou, stroji a zařízeními. Skupinová výuka zahrnuje sice nižší přímé vstupní náklady (školné), ale co se týká potřebného času vede k vyšším dalším nákladům. Firma musí hradit svým školeným pracovníkům mzdu za čas strávený na výuce, který je zpravidla delší než když výuka probíhá individuálně. Vyšší jsou také náklady tzv. ušlé příležitosti, které firma vynakládá nepřímo, tj. že přichází o příjem svých zaměstnanců, kteří se školí, místo aby pracovali. Individuální výuka vykazuje oproti skupinové vyšší přímé náklady (školné bývá zpravidla trojnásobek). Nicméně vytváří podmínky pro vyšší kvalitu pedagogické práce vedoucí k zkrácení nutného času pro naučení cílových dovedností. To vede v konečném důsledku ke snížení neproduktivně vyplacených mezd i ke snížení nákladů ušlé příležitosti. V řadě šetření vede individuální výuka k rychlejší návratnosti vložených finančních prostředků.

Uvedené pracovní pozice ve společnosti CVD s.r.o. nejsou uvedeny ani v Národní soustavě povolání ani v Národní soustavě kvalifikací, avšak uvedené soustavy obsahují podobné povolání nebo kvalifikace:

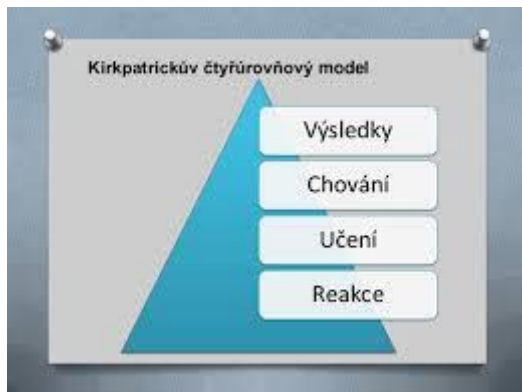
Pozice ve společnosti CVD s.r.o.	Národní soustava povolání	Národní soustava kvalifikací
Administrátor	Administrativní pracovník Technickoadministrativní pracovník Účetní	Pracovník v administrativě Asistent/ka, sekretář/ka
Koordinátor	Administrátor projektu	Administrátor projektu Koordinátor služeb pro korporátní klientelu
Úklidový pracovník CVD - pokojská	Úklidový pracovník Úklidový pracovník administrativních ploch Úklidový pracovník restauračních a ubytovacích zařízení	Úklidové práce v ubytovacím zařízení - pokojská

Pokud by měly vzdělávací programy připravovat na zkoušky z profesních kvalifikací, musely by být vzdělávací programy zpracovány v souladu se standardy profesních kvalifikací uvedených v Národní soustavě kvalifikací. Následně by pro vzdělávací programy bylo možné získat akreditaci k pořádání rekvalifikačních kurzů.

Pokud by vzdělávací zařízení chtělo realizovat i zkoušky z profesních kvalifikací, muselo by si zažádat o autorizaci k provádění závěrečných zkoušek z profesních kvalifikací.

Využití inovovaného modelu Kirkpatricka při zjišťování efektivity a kvality výuky

Původní Kirkpatrickův model je zpravidla zpravidla schematicky znázorňován následujícím schématem.

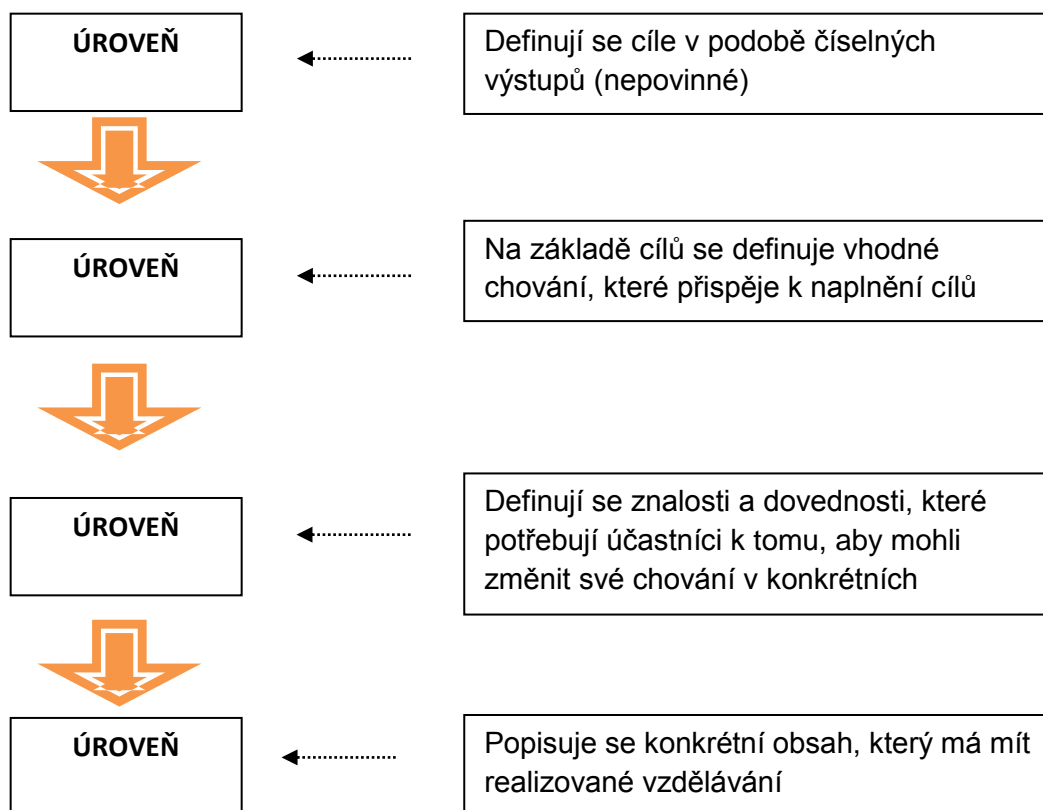


Zásadním problémem použití modelu je to, že je brán víceméně jako univerzální měřicí nástroj libovolného vzdělávacího programu. Vzhledem k tomu, že při jeho aplikaci docházelo k řadě nedorozumění i formalismu (blíže viz. výzkumná zpráva). Došlo proto k inovaci tohoto modelu s cílem objasnit postup jak dosáhnout a sledovat úroveň chování a výsledky. Inovovaný model je koncipován jako postup navrhování vzdělávacích programů a převedení výsledků učení do praxe.

Rozšíření se týká především odpovědí na otázky, které jsou formulovány takto:

- Jak rozložit odpovědnost za výsledky vzdělávacích aktivit mezi HR a byznys?
- Jak motivovat manažery ke spolupráci na rozvoji podřízených?
- Jak zefektivnit strategické rozvojové aktivity a přesvědčivě prokázat jejich dopad na výsledky organizace?

Celý vzdělávací program se pak připravuje „obráceně“, tedy od úrovně IV a postupuje k úrovni I.



Tento model umožňuje od počátku zapojit management do plánování vzdělávání a zvýšit motivaci pro vzdělávání.

Výsledkem práce autorského týmu je návrh postupu využití inovovaného modelu s přihlédnutím k názorům autorů podobných modelů a přizpůsobení realitě českých firem.

Předložený návrh metody zjišťování efektivnosti vychází z výše uvedených skutečností a navrhuje následující kroky:

- 1) zvažte kontext ve kterém dochází k realizaci vzdělávání: tj. jakým způsobem byla identifikována potřeba vzdělávání.

Budeme vzdělávání realizovat na základě skutečné potřeby vzdělávání nebo jde o realizace projektu financovaného z veřejných zdrojů (např. ESF), který vznikl od zeleného stolu a jde pouze o naplnění ukazatelů a získání finančních prostředků z nichž část zůstává firmě v podobě tzv. nepřímých nákladů nebo dokonce na principu čím levněji firma vzdělávání nakoupí, tím více prostředků ze schválené dotace firmě zbude. Potřebou v tomto případě je

naplnit formálně stanovené ukazatele a i v případě, že bude provedeno měření spokojenosti ev. měření na úrovni učení je třeba je provést tak, aby byla naplněna kritéria projektu.

- 2) položte si otázku zda je prostředí firmy (klíma) na takové úrovni, že management cítí odpovědnost za vzdělávání pracovníků a je ochoten se na něm podílet a přijmout určitou část odpovědnosti za výsledky, které má vzdělávání přinést.

V případě, že firemní prostředí umožňuje rozdělit odpovědnost za výsledky vzdělávání mezi management, HR a vzdělavatele je možné přistoupit k aplikaci Kirkpatrickem doporučených kroků. **Základem pro vytvoření předpokladů pro hodnocení efektivity vzdělávání, je navržení vzdělávacího programu podle potřeb a stanovení jeho cílů viz. následující schéma.**

Výchozím krokem bude shoda na požadovaných výsledcích vzdělávání a kritériích úspěchu na úrovni byznys partnerství. V této fázi je třeba zvážit, zda opatření v oblasti vzdělávání může problém skutečně vyřešit. Není nutné přijmout předtím opatření v oblasti výroby, organizace, financí?

Pro úspěšnost vzdělávacího programu je třeba, aby manažeři spolupracovali během celého procesu vzdělávání a uplatňování nabytých znalostí a dovedností v praxi.

Obr. Navržení vzdělávacího programu



Stávající praxe, kdy se zpětně snažíme aplikovat čtyři nebo pět úrovní hodnocení až poté, co byl vzdělávací program navržen a realizován nemůže přinést výsledky. Tímto zpětným

postupem téměř nelze dosáhnout toho, aby se změnilo chování účastníků. Návrh vzdělávacího programu zároveň musí obsahovat návrh způsobu měření a hodnocení účinnosti.

Rozhodujícím momentem pro to, aby vzdělávací program přinesl výsledky, je jeho reakce na skutečné potřeby jeho účastníků.