
Případové studie

Příklady správné praxe: ... zkušenost z České republiky

(autor případové studie: Národní vzdělávací fond)

Soubor nástrojů byl otestován ve firmě se čtyřmi kmenovými zaměstnanci a okruhem externích spolupracovníků. Firma působí v sektoru služeb a na trhu je přes 10 let. Poskytuje zákazníkům komplexní podporu a servis v oblasti informačních technologií.

Její činnosti lze rozdělit do následujících oblastí:

- technická podpora zákazníků
- dodávky komplexních IT systémů, PC sestav i komponentů tzv. "na klíč"
- servisní zajištění počítačové techniky
- školení, konzultace
- analýzy, návrh a implementace informačních systémů
- tvorba www prezentací a jejich aplikační podpora
- vývoj software a databázových aplikací

Ve firmě proběhla pouze druhá finální část testování. Zúčastnili se ho dva pracovníci vedení firmy (ředitel společnosti a technický ředitel) a pracovník technické podpory. Kromě celkového seznámení s nástrojem byly vyzkoušeny všechny dotazníky určené k otestování podnikové situace ve vzdělávání zaměstnanců a dotazníky k vyhodnocení individuálního profilu pracovníků.

Výsledky testování profilu organizace

Testování strategie podniku zaměřené na vzdělávání a rozvoj kompetencí ukázalo na hodnotícím semaforu žluté světlo. To znamená, že si je podnik vědom nutnosti rozvíjení kompetencí svých pracovníků, ale je zde prostor pro zlepšování. Další část, týkající se zhodnocení pobídek pro zlepšování pracovního výkonu a dovedností se ukázala jako v pořádku - rozsvítilo se zelené světlo. Odpovědi naznačily, že zaměstnanci mají motivaci zdokonalovat své dovednosti a myslet a jednat novátorsky. Činnosti podporující učení na pracovišti je možno ještě zlepšovat. Semafor ukázal žluté světlo. Zeleným světlem byly ohodnoceny podmínky spolupráce a toku informací, což znamená, že v podniku je klima pro spolupráci a týmy spolu dokáží efektivně komunikovat.

Přestože se podnik domnívá, že nemůže vynakládat prostředky ani kapacitu na odborné vzdělávání zaměstnanců a tedy ani nemá vytvořený příslušný systém jejich rozvoje, zaměstnanci jsou motivováni se vzdělávat individuálně, protože obor informačních technologií, ve kterém pracují, vykazuje rychlý technický vývoj. Je tedy zřejmé, že větší péče o vzdělávání ze strany podniku by mu zřejmě přinesla větší dlouhodobou stabilitu na trhu a lepší konkurenční pozici. Současný malý zájem podniku o systematické rozvíjení odbornosti svých zaměstnanců mu přináší nejistotu a každodenní boj o přežití. Tento stereotyp by se měl podnik pokusit překonat vytvořením dlouhodobější koncepce vzdělávání svých zaměstnanců. K tomu mu testovaný toolkit a navazující školení přineslo hodnotné podněty a informace.

Individuální profil zaměstnance

Otestování pracovníka technické podpory ukázalo na rozdíly ve vidění nároků na vykonávanou profesi mezi vedoucím zaměstnancem a pracovníkem. Takovéto výměně názorů nebyla dosud v podniku věnována pozornost. Obě strany, vedoucí i zaměstnanec, se shodly na její užitečnosti. Při hodnotícím pohovoru byly rozdílné názory na úroveň požadované odbornosti pracovníka prodiskutovány. Bylo dohodnuto, jaké odborné vzdělávání pracovník absolvuje, a v jaké formě. Kromě samostudia, které se dosud uplatňovalo v podniku jako hlavní forma vzdělávání, byla zapsána do Formuláře potřeb pro hodnotící pohovor účast na externím a interním školení s určením konkrétního zaměření.

Podpůrné dokumenty a dotazníky, které lze ze souboru nástrojů na počítači vytisknout, napomohou vytvořit vhodnou evidenci o stavu dovedností a vzdělávání jak pro podnik tak pro zaměstnance, ke které bude možno se vždy po čase (zpravidla po roce) vracet a provádět aktualizaci a kontrolu vývoje.

Podnik získal díky testování vyvinutého souboru nástrojů informace a inspiraci pro zavedení systému práce s lidmi, který zatím neměl vytvořený. Konkrétní výstupy (vyplněné dotazníky a hodnotící formuláře) mohou být základem pro jeho založení.