

**UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ**  
**FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ**  
**Institut mezioborových studií Brno**

**Profesní vzdělávání pracovníků České pošty, s . p.**

**BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

**Vedoucí bakalářské práce:**  
**PaedDr. Libuše Mazánková, Dr.**

**Vypracoval:**  
**Josef Novák**

**Brno 2012**

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma: „**Profesní vzdělávání pracovníků České pošty, s. p.**“ zpracoval samostatně a použil jsem literaturu uvedenou v seznamu použitých pramenů a literatury, který je součástí této bakalářské práce.

Elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné.

V Pardubicích, dne 31.3. 2012

.....

Podpis

## **Poděkování**

Děkuji paní PaedDr. Libuši Mazánkové, Dr. za velmi užitečnou metodickou pomoc a podporu, kterou mi poskytla při zpracování mé bakalářské práce.

Josef Novák

## **OBSAH:**

<b>Úvod</b>	<b>2</b>
<b>1. Teoretická východiska</b>	<b>4</b>
1.1 Charakteristika vzdělávání dospělých a vymezení pojmů	4
1.2 Profesní vzdělávání dospělých	6
1.3 Didaktické formy a metody	9
1.4 Didaktické prostředky	13
1.5 Přínosy profesního vzdělávání dospělých	14
<b>2. Charakteristika společnosti Česká pošta, s. p.</b>	<b>16</b>
2.1 Popis společnosti a historie oboru poštovníctví	16
2.2 Popis provozních pozic a jejich náplň	19
2.3 Požadavky a kritéria pro přijetí uchazečů na pozici Poštovní doručovatel	19
<b>3. Analýza současného stavu</b>	<b>22</b>
3.1 Popis systému vnitropodnikového vzdělávání společnosti Česká pošta, s. p.	22
3.2 Charakteristika kurzů	25
3.3 Příprava lektora a didaktických pomůcek	26
<b>4. Výzkum na zjištění kvality studijních materiálů</b>	<b>31</b>
4.1 Výzkumná část	31
4.2 Výsledná analýza	32
<b>5. Řešení stávajícího stavu, návrh nové didaktické pomůcky</b>	<b>35</b>
5.1 Návrh nových studijních textů	35
<b>Závěr</b>	<b>41</b>
<b>Resumé</b>	<b>42</b>
<b>Anotace</b>	<b>43</b>
<b>Seznam použité literatury</b>	<b>44</b>
<b>Seznam použitých zkratk</b>	<b>46</b>
<b>Seznam použitých příloh</b>	<b>46</b>

## Úvod

Předložená bakalářská práce, které byla vypracována ve společnosti Česká pošta, s. p., nahlíží do oblasti vnitropodnikového profesního vzdělávání dospělých. V této společnosti pracuji na pozici Lektor profesního vzdělávání. Ve své práci se chci zaměřit na využití studijních textů jako didaktické pomůcky v procesu profesního vzdělávání. Hlavní činností, kterou se Česká pošta, s. p. zabývá, je provozování poštovních, peněžních a obchodních služeb.

V této společnosti jsem zaměstnán od roku 1991, kdy jsem pracoval na různých typových pozicích jako provozní zaměstnanec a od roku 2001 pracovník nižšího managementu na pozici lektor profesního vzdělávání. Veškeré činnosti v provozu České pošty, s. p. vyžadují odbornou kvalifikaci, proto jsem dobře obeznámen s problematikou poštovníctví a zároveň systému vzdělávání. To je hlavní důvod, proč jsem si vybral tuto společnost k bakalářské práci. Budu vycházet při zpracování nejen z teoretické roviny, ale především také z praxe a ze svých zkušeností, které jsem získal za dobu svého působení u České pošty, s. p.

V současné době je cílem každé firmy její schopnost konkurence na trhu. Je to základ každé dobře fungující a prosperující společnosti. Jedním z nejdůležitějších faktorů ovlivňující dobré fungování podniku jsou její kvalitní a kvalifikovaní zaměstnanci. Vedení České pošty, s. p. si tuto skutečnost uvědomuje a ví, že pokud si podnik chce úroveň úspěšnosti zachovat nebo ještě zvýšit, je zapotřebí neustálé zvyšování a prohlubování kvalifikace a dovedností svých zaměstnanců. Činnost České pošty, s. p. je pověřena výkonem tzv. veřejné služby pro stát a tím je regulována spoustou norem a předpisů, jejichž znalost je velmi důležitá z hlediska správného a kvalitního poskytování služeb.

Hlavním cílem mé bakalářské práce je navrhnout kvalitní didaktickou pomůcku – studijní text, jako pomocníka zaměstnancům České pošty, s. p., kteří se připravují v rámci vnitropodnikového vzdělávání ke kvalifikačním zkouškám.

Ukázat možnosti využití trendů a postupů při tvorbě studijních textů, které jim pomohou se efektivněji připravit.

Dílčím cílem je analýza současného stavu studijních textů.

Metodou, prostřednictvím které chci dosáhnout svého cíle, je především analýza dostupných materiálů.

V první kapitole mé bakalářské práce (teoretická část) se zabývám současným stavem vnitropodnikového vzdělávání zaměstnanců a jsou zde charakterizovány jednotlivé metody, formy a prostředky ve vzdělávání.

Ve druhé kapitole bakalářské práce se zabývám společností Česká pošta, s. p. Charakterizují blíže společnost z hlediska struktury poskytovaných služeb a činnosti provozních zaměstnanců a požadavky na jejich kvalifikaci.

Ve třetí kapitole se zabývám současným stavem vnitropodnikového vzdělávání provozních zaměstnanců společnosti Česká pošta, s. p., charakteristikou kurzů a analýzou studijních textů.

Ve čtvrté části (praktická část) se zabývám průzkumem a vyhodnocením spokojenosti nad stávající kvalitou studijních textů vybrané skupiny provozních zaměstnanců prostřednictvím anonymní ankety.

V poslední části se zabývám návrhem nových studijních materiálů jako pomůcky využitelné k přípravě zaměstnanců nejen v presenčních kurzech, ale také v rámci samostudia.

Věřím, že má bakalářská práce bude využitelná v praxi a její přínos bude především ve zkvalitnění přípravy zaměstnanců k vykonání kvalifikačních zkoušek.

# 1. Teoretická východiska

## 1.1 Charakteristika vzdělávání dospělých a vymezení pojmů

Lidstvo, respektive každý člověk za dobu svého bytí musel a neustále musí procházet řadou změn, které neustále formují jeho představy, zvyky, chování, dovednosti a schopnosti. V důsledku rozvoje nových technologií, vědeckých poznatků a životních událostí, tomu zcela jistě nebude jinak ani do budoucna.

Vzdělávání, učení se a rozvoj se stává celoživotním procesem každého jedince, který se na své životní cestě musí zdokonalovat nejen v oblasti pracovní i soukromé. Jeho hodnota a prestiž roste. Člověk je členem společnosti, ve které má určité místo a ve které plní svou roli a s tím spojené úkoly, tudíž se přímo podílí na jejím fungování, stabilizaci i změnách.

*„Vzdělávání dospělých umožňuje participaci všech na rozvoji společnosti i aktivní kontrolu sociálních, ekonomických, politických a kulturních změn.“* (Beneš, 2003, s. 77)

Zásadním pojmem se v této oblasti jeví **ANDRAGOGIKA**. Jako první použil pravděpodobně toto pojmenování vysokoškolský učitel Alexandr Kapp v roce 1833 ve svém díle *Andragogika neboli vzdělávání v dospělém věku*.

**Andragogika** tedy je:

- vědní obor systému věd o výchově a vyučování, zaměřený na veškeré aspekty vzdělávání a učení se dospělých,
- studijní obor v programu pedagogických věd, sloužící k přípravě budoucích odborníků v oblasti vzdělávání dospělých. (Beneš, 2003, s. 13)

Vzdělávání dospělých se tedy dá definovat z pohledu účastníka tohoto procesu jako činnost, při které se dospělý člověk aktivně, systematicky a neustále učí a rozvíjí své schopnosti za účelem změny znalostí, názorů, hodnot a dovedností.

Jak Beneš uvádí, je organizovaná (sebeorganizovaná), cílevědomá pomoc dospělému člověku, skupinám lidí nebo organizací, týkající se zvládnání vymezených problémů pomocí učení.

Vzdělávání je součástí personální politiky v organizacích a nedílnou součástí personální práce. Zde hovoří Beneš ve své publikaci o tom, že se „výrazně posouvá *těžiště vzdělávání dospělých od zájmového a všeobecného ke vzdělávání zaměřenému na získávání profesních kvalifikací a kompetencí.*“ (Beneš, 2003, s. 31)

Je tedy důležité osvětlit si další pojmy související s touto problematikou, jako jsou UČENÍ (se), ROZVOJ a VZDĚLÁVÁNÍ.

**UČENÍ (se)** „*je proces změny, který zahrnuje nové vědění i nové konání. Učíme se nejen organizovaně, ale i spontánně aniž o tom třeba víme. Učení je pojem, který zahrnuje více než rozvoj a vzdělávání.*“ (Hroník, 2007, s. 31)

Mě samotného oslovila myšlenka docenta Vízdala, kde ve studijních materiálech uvádí význam a funkci učení se, ve vztahu člověka a svého okolí.

„*Význam učení pro život organismů spočívá v tom, že jejich schopnost učit se je jednou z podmínek trvalejších změn psychických i somatických funkcí, které vznikají na základě rozšiřování zkušeností. Výsledkem učení jsou relativně trvalé změny (nová zkušenost) v prožívání i chování živých organismů. Funkcí učení je adaptace organismu na prostředí, v němž žije. Při učení člověk zdokonaluje svou činnost a mění sám sebe.*“ (Vízdal, 2009, s. 132)

**ROZVOJ** je dosažení žádoucí změny pomocí učení (se). Rozvoj obsahuje záměr, který je podstatnou částí ohraničených a neohraničených rozvojových programů. (Hroník, 2007, s. 31)

**VZDĚLÁVÁNÍ** je jeden ze způsobů učení (se). Organizovaný a institucionalizovaný způsob učení. Vzdělávací aktivity jsou ohraničené, mají svůj začátek a konec. (Hroník, 2007, s. 31)



## 1.2 Profesní vzdělávání dospělých

Jsou to především společenské a hospodářské vlivy, které zapříčinily, že rozvoj profesního vzdělávání dospělých zaznamenal výrazný vývoj. Rychlý rozvoj moderní společnosti, rozvoj vědy, techniky, technologií, vyvolávají potřebu celoživotního vzdělávání obyvatelstva v celosvětovém měřítku. (Mužík, 1999, s. 38)

Tyto vlivy Mužík rozděluje do několika skupin v časové posloupnosti, kdy se zaobírá především dobou od 2. světové války a dále. Zde bylo nutné zabezpečit přechod výroby mírové na válečnou a následně v poválečném období zpět. Nutné je však zdůraznit, že potřeba profesního vzdělávání je zde už od nástupu průmyslové revoluce.

Díky vědeckotechnickému rozvoji se dnes se nacházíme v době tzv. informační revoluce. Přibývající množstvím informací, nových technologií, se pomalu pro člověka stává nevládnutelnou záležitostí. Je proto mnoho firem, které se začali profesně zajímat o jejich zpracování. Můžeme také říci, že se dnes již bez informačních technologií neobejdeme.

Profesní vzdělávání dospělých v této souvislosti představuje velmi významnou a efektivní formu systematického zprostředkování informací, vědomostí, dovedností či návyků, pomáhající dospělému člověku v jeho profesním životě. (Mužík, 1999, s. 40)

Za další vlivy, které působí na profesní vzdělávání, můžeme označit potřeby, vycházející z nitra podniků a organizací. Mají různou podobu. Například dle zaměření výroby, či poskytování služeb, organizační změny, zavádění nových technologií a další. Každá taková změna přináší potřebu vzdělávání a školení zaměstnanců. Tyto potřeby silně působí na doplňování a zvyšování kvalifikace zaměstnanců a tím zvládnutí nové profese či funkce.

Vedení každé firmy nebo organizace pracuje s **lidským kapitálem, lidskými zdroji a lidským potenciálem**. Pro správné pochopení a upřesnění je nutno vymezit tuto terminologii.

**Lidský kapitál** znamená zásobu vrozených a v průběhu života jedince získaných znalostí, schopností, dovedností, talentu a invence. Lidský kapitál je možné považovat za víceméně dynamickou veličinu. (Vodák, Kucharčíková, 2007, s. 20)

Zajímavé pojetí lidského kapitálu nabízí Bontis<sup>1</sup>, který ho definuje jako takový lidský faktor v podniku, který je kombinací inteligence, dovedností a zkušeností, což podniku dává jeho zvláštní charakter. (Vodák, Kucharčíková, 2007, s. 19)

Od lidského kapitálu je nutno rozlišit **lidské zdroje**, které představují lidé v pracovním procesu. Rozdíl mezi lidskými zdroji a lidským kapitálem je v tom, že lidský kapitál vlastní i ti jedinci, kteří nejsou zařazeni do pracovního procesu a nejsou v pracovněprávním vztahu se žádnou organizací. Lidské zdroje představují lidé schopní seberealizace v činnosti, kterou vykonávají na základě vlastního rozhodnutí. (Vodák, Kucharčíková, 2007, s. 20)

**Lidský potenciál** znamená soubor dispozic a předpokladů člověka orientovaných na výkon takových činností, které z kvantitativního i kvalitativního hlediska umožňují podniku postupovat vpřed a napomáhají zvyšování jeho konkurenceschopnosti. Je to způsobilost člověka produkovat výrobky a služby a rovněž přetvářet sebe sama. (Vodák, Kucharčíková, 2007, s. 20 - 21)

Tím nejdůležitějším co tedy každá firma nebo organizace má, jsou **lidské zdroje**. Je tedy žádoucí, aby manažeři usilovali a vytvářeli podmínky pro další vzdělávání svých zaměstnanců. Jsou to investice do rozvoje **lidského kapitálu**. Investice, které se mohou projevit s odstupem času. Kvalifikovaný a školený zaměstnanec má určitě větší přínos pro firmu než ten, který ji nemá. Kvalifikovaný a školený zaměstnanec může dále rozvíjet svůj **lidský potenciál**.

Do roviny profesního vzdělávání dále spadají další důležité pojmy, které úzce s touto problematikou souvisí. Jsou to VÝCHOVA, MOTIVACE a KVALIFIKACE.

**Výchova** je cílevědomá, plánovitá a všestranná činnost směřující k přípravě člověka pro jeho společenské úkoly a osobní život. Výchova je celoživotní působení na procesy lidského učení a socializaci s cílem přeměny člověka po všech stránkách, tedy tělesné i duševní. Výchova je zprostředkování znalostí, dovedností a postojů (kompetencí), které jsou přítomny v dané společnosti a které se pokládaly a pokládají za důležité, předat dalším generacím.

---

<sup>1</sup> Bontis - kanadský akademik, profesionální řečník, spisovatel a konzultant pro management.

Výchovou ve smyslu profesního vzdělávání se rozumí „proces tvorby vzdělávacích návyků a schopností transformovat získané poznatky (vzdělání) do požadované normy chování, resp. schopností odevzdávat či využívat získané poznatky při realizaci záměrů a cílů, ať už vlastních nebo podnikových. Proces výchovy je možno chápat jako spojení těchto atributů:

- *Kdo? – subjekt vzdělávání.*
- *Jak? – forma vzdělávání.*
- *Co? – obsah vzdělávání.*
- *Proč? – motivace ke vzdělávání.*
- *Kdy? – časová dimenze procesu vzdělávání.*

(Vodák, Kucharčíková, 2007, s. 60)

**Motivace** je proces a současně i souhrn hybných sil nebo li motivů, které energizují (aktivují) a usměrňují chování, určují jeho intenzitu (míru úsilí vynaloženého na dosažení cíle) a délku jeho trvání. Takto navozené chování směřuje k uspokojení určité potřeby. (Vízdal, 2009, s. 109)

Motivace zaměstnanců k dalšímu vzdělávání je důležitým prvkem celého procesu vnitropodnikového vzdělávání. V něm je především významná úloha manažerů a v rámci vzdělávacích aktivit také lektorů profesního vzdělávání.

**Kvalifikace** je způsobilost řádně vykonávat určitou pracovní činnost, určitou pozici nebo určité povolání. Kvalifikace v sobě zahrnuje znalosti, dovednosti a kompetence, které jsou pro vykonávání příslušné činnosti, pozice nebo povolání potřebné.

Kvalifikaci chápeme jako „vztah člověka, tedy vztah mezi individuálními předpoklady pracovní **sily** a technicko – organizačními pracovními podmínkami. Kvalifikace pak odpovídá nebo neodpovídá kvalifikačním nárokům konkrétního pracovního místa. (Beneš, 2003, s. 17)

Kvalifikaci lze získat v rámci institucionálního vzdělávání. V poslední době zaznamenáváme vlivy, jako je globalizace a změny hospodářských a společenských procesů, kdy již pouze toto vzdělávání nestačí. Jak Mužík uvádí, škola již neposkytuje danou a hotovou kvalifikaci pro vykonávání určitých profesí. (Mužík, 1999, s. 46)

Každá organizace či podnik má prvořadý zájem na tom, aby se pracovníci neustále zdokonalovali a rozvíjeli s ohledem na jeho potřeby. Oblast podnikového vzdělávání můžeme také nazvat jako cílevědomý opakující se cyklus přípravy zaměstnanců s ohledem na strategii a cíle podniku. Proces, který se v rámci personální práce stará o rozvoj lidských zdrojů.

Nejefektivnějším podnikovým vzděláváním zaměstnanců je systematické vzdělávání. Aby bylo opravdu tou nejúčinnější formou, musí být propracované a po všech stránkách důsledně koordinované. Zajisté není krátkodobou záležitostí, ale představuje dlouhodobý proces, který je tvořen čtyřmi fázemi:

- identifikace potřeb a definování cílů vzdělávání,
- plánování vzdělávání (časový harmonogram, cílová skupina, rozpočet, obsah, metody školení apod.),
- realizace vzdělávacího procesu,
- hodnocení výsledků vzdělávání.

(Vodák, Kucharčíková, 2007, s. 67)

### 1.3 Didaktické formy a metody

**Didaktika** je pojem odvozený z řeckého slova *didaskó*, které znamená: učím nebo vyučuji. Rozvinula se jako věda zkoumající a zabývající se otázkami vyučování, učení a vzdělávání.

Tato práce se zabývá problematikou profesního vzdělávání je tedy na místě vysvětlit si pojem **didaktika vzdělávání dospělých**.

Didaktika dospělých je vymezena jako teorie výuky dospělých, tj. vyučování na straně lektora a učení na straně účastníka. Na rozdíl od klasické didaktiky je didaktika dospělých orientována na dospělého účastníka vzdělávání, na jeho schopnost učení, která je podmínkou a současně limitujícím faktorem tohoto procesu. Didaktická teorie vyučování se naopak dotýká činnosti lektora, zejména přípravy, realizace a vyhodnocení jeho výukového působení. (Mužík, 2002, s. 6)

Obecně můžeme říci, že didaktika je neoddělitelnou součástí pedagogiky. Proces, kdy jsou definovány didaktické principy neboli zásady v procesu výuky s ohledem na obsah a dosažení požadovaných cílů.

Didaktický proces je tvořen:

1. Konceptem vzdělávacích aktivit, tj. ideovým, koncepčním záměrem kursu či školení.
2. Vzdělávací potřebou, tj. člověkem pociťovaný nedostatek informací, vědomostí, dovedností či návyků. Potřeba dalšího vzdělávání roste tím více, čím dynamičtěji se mění okolí. Dále roste tím více, čím více klesá míra tolerance omylů a chyb a nakonec roste tím více, čím více pružnosti jako takové je v hospodářském a společenském životě třeba.
3. Učebními cíli, obsahem, formou, metodikou výuky a osobností resp. činností lektora.

(Mužík, 2002, s. 34)

Soulad a vzájemné propojení mezi jednotlivými složkami jsou předpokladem kvalitního didaktického procesu.

Velmi frekventovanými pojmy, které používá didaktika, jsou DIDAKTICKÉ PRINCIPY, FORMY, METODY, POSTUPY a DIDAKTICKÉ PROSTŘEDKY.

**Didaktické principy** neboli zásady je pojem, bez kterého se pedagogika neobejde. Didaktické principy jsou nejčastěji definovány, jako obecné požadavky, které jsou kladeny na proces výuky v souladu se stanovenými cíli a obsahem. (Mužík, 2002, s. 63)

Mezi klasiky pedagogiky můžeme zařadit J. A. Komenského, J. F. Herbarta, nebo J. H. Pestalozziho, kteří prosazovali zásady, jako jsou: názornost, uvědomělost, aktivita, soustavnost, trvalost, systémovost, použití v praxi a další.

**Didaktické formy** - tímto pojmem rozumíme „určitý organizační rámec výuky, tj. vyučování a učení. Vzdělávací teorie i praxe rozlišuje dělení forem podle mnoha kritérií. (Mužík, 2002, s. 71)

V profesním vzdělávání dospělých se nejčastěji setkáváme se dvěma kritérii, především požadavek, aby se účastník naučil co nejvíce, a kritérium ekonomické (uvolňování zaměstnanců z pracovního procesu, nákladovost apod.). Podle těchto kritérií rozlišujeme pět základních didaktických forem ve vzdělávání dospělých:

- Přímá výuka – vyznačuje se přímým, osobním kontaktem lektora s účastníkem. Podle Mužika „organizace přímé výuky je jednou z neúspěšnějších forem vzdělávací práce“. Klíčovou postavou v tomto výukovém procesu je lektor.
- Kombinovaná výuka jak ji lze znázornit probíhá:  
*vstupní seminář > individuálně řízené studium > výcvikové semináře > závěrečný seminář*. Důležitou součástí tohoto studia jsou speciálně připravené studijní texty. Tyto texty se svým didaktickým zpracováním liší od obdobných textů určených pro přímou výuku nebo od učebnic.
- Korespondenční vzdělávání – označované jako dálkové (distanční) studium. Jeho hlavní charakteristikou je skutečnost, že účastník je odloučen od svého lektora zeměpisnou vzdáleností. Komunikace mezi účastníkem a vzdělávací institucí probíhá jednak prostřednictvím studijních materiálů a jednak přes řešení zkušebních úloh, případně přes krátkodobé semináře (konzultace).
- Terénní vzdělávání – zahrnuje všechny prvky předchozích didaktických forem, tj. přímé výuky, kombinovaného a korespondenčního vzdělávání, ale ve specifických podmínkách, v terénu.
- Sebevzdělávání – je významnou formou, v níž se ztotožňují v jedné a téže osobě dva hlavní činitelé výukového procesu, a to účastník (student) a lektor (učitel). Sebevzdělávání je pro dnešního člověka často významnou cestou, jak řešit určité pracovní či životní problémy.

(Mužik, 2002, s. 71 – 100)

Zcela jistě má každá z forem své kladné i záporné stránky a je na organizaci, aby pečlivě posoudila jaká z forem bude pro ní, ale také pro zaměstnance ta nejlépe vyhovující.

**Didaktické metody** – je možno konstatovat, že didaktické metoda je spojená s naplňováním stanovených vzdělávacích cílů, s optimálním zvládnutím obsahu vzdělávání a realizuje se v rámci vzdělávací formy a za určitých výukových situací a vzdělávacích podmínek. (Mužik, 2002, s. 101)

Nelze jednoznačně určit, které metody jsou účinnější, efektivnější apod., a které méně. Je vždy na organizaci jaké metody volí k naplnění svých vzdělávacích potřeb. V žádném případě nesmí organizace zapomínat na osobní charakteristiky účastníků, kteří podstupují vzdělávání. Jedná se především o věk, fyzické či duševní schopnosti nebo třeba stupeň dosaženého vzdělání.

Tyto metody lze rozdělit do tří základních skupin:

- **Teoretické metody** zcela nebo převážně spočívají ve verbálním projevu lektora, v podstatě v jeho monologu. Aktivní role účastníků je v této souvislosti dána relativně přísnými pravidly.
- **Teoreticko – praktické metody** sledují za cíl nejen o problémech hovořit, diskutovat, nýbrž vést účastníka k přímému jednání, řešení a k rozhodování, a to na „školských“ případech přibližujících se co nejvíce denní praxi účastníků.
- **Praktické metody** jsou založené na vzdělanostní a znalostní základně a sledují rozvoj nových individuálních hodnot, dovedností a pracovních návyků. Odehrávají se přímo v praxi – ve firmách či speciálních výcvikových institucích či střediscích.

(Mužík, 2002, s. 101 – 103)

Chce li lektor, aby se jeho účastníci naučili co nejvíce, mělo by být jeho záměrem aktivizovat nebo li předávat podněty účastníkům školení, střídáním různých metod a využíváním didaktických pomůcek, které jsou nezbytnou součástí celého procesu vzdělávání dospělých. Z vlastní zkušenosti vím, že osobnost lektora během kurzu hraje velmi významnou roli. Jako účastník vzdělávání v různých kurzech nebo jako lektor občas vnímám, že ne vždy se vše povede. To co funguje u jedné skupiny, nemusí fungovat u jiné. Záleží také na skladbě účastníků vzdělávací akce a na obsahu vzdělávací akce.

**Didaktický postup** je volba vhodných forem, metod a prostředků za účelem dosažení vzdělávacích cílů.

**Didaktické prostředky** zahrnují vše, co napomáhá dosažení cílů vzdělávání. Jde o všechny materiální předměty neboli učební pomůcky. „*Prostřednictvím pomůcek se realizuje princip názornosti.*“ (Skalková, 2007, s. 250)

## 1.4 Didaktické prostředky

Hlavním cílem této práce je vytvoření kvalitní učební pomůcky pro potřeby vzdělávacích kurzů, což je jeden z mnoha didaktických prostředků.

Didaktické prostředky v nejširším slova smyslu zahrnují vše, co napomáhá dosažení cílů vzdělávání. Jsou to zejména obsah, formy, principy, metody, pomůcky a didaktická technika, organizace, materiálně technické zajištění výuky atd.

Didaktické prostředky v užším slova smyslu zahrnují jen prostředky s vysokou didaktickou relevancí, tj. ty, které přímo působí na účastníka výuky, tj. formy, metody, pomůcky s technikou či výuková komunikace.

Didaktické prostředky v nejužším slova smyslu zahrnují učební pomůcky a didaktickou techniku, tj., vybavení školících prostor. (Mužík, 2002, s. 127)

V tomto případě se tedy jedná o materiální zabezpečení výuky, které napomáhá k interpretaci obsahu vzdělávání. Lektor pomocí těchto prostředků didakticky zpracovává učební látku a zdůrazňuje nejdůležitější informace, které má účastník vzdělávání pojmout. Napomáhají ke zdárnému průběhu procesu vzdělávání a dosažení vzdělávacích cílů.

V dnešní době je již téměř nemyslitelné, aby vzdělávací akce probíhaly bez těchto materiálů. Základní učební pomůckou jsou písemné tištěné materiály pro výuku. V oblasti profesního vzdělávání dospělých se nejčastěji používají:

- Skripta – jde o souvislý studijní text, který se obsahově shoduje s probíranou tematikou. Umožňuje lektorovi soustředit se na podrobný výklad obtížných problémů, věnovat se procvičování nejdůležitějších poznatků a pružně reagovat na aktuální problémy účastníků vzdělávací akce. Účastníci mají jistotu, že vše podstatné lze zpětně najít ve skriptech.
- Sylaby, teze – shrnující materiály (*syllabus* = stručný výtah, přehled, *teze* = heslovité vyjádření hlavních myšlenek)
- Pracovní sešity, listy – principem těchto materiálů je dát účastníkovi v písemné formě nejdůležitější poznatky a zároveň ho vést k aktivní práci a přemýšlení o problémech.



- Zadání případových studií či manažerských her – může být popisem konkrétní situace konkrétní firmy nebo na základě znalosti autora může spojovat typické problémy společné celé řadě firem do jedné situace fiktivní firmy. Důležitá je znalost problematiky v konkrétních firmách a oboru a schopnost vymezit její klíčové problémy. Manažerské hry jsou v podstatě simulací života firmy či jejího úseku. Účastníci řeší problémy a jednají a na základě jednání dostávají zpětnou vazbu, která je vede k novému jednání.

(Mužik, 2002, s. 136 – 138)

Velmi často se ve firmách v rámci profesního vzdělávání používají prezentace pomocí výpočetní techniky, která umožňuje promítání problematiky probíraného učiva účastníkům, ale i vytištění písemných materiálů, které svou podobou připomínají pracovní sešity.

Dalšími pomůckami, které zde můžeme jmenovat, jsou různé zpětné projektory a již zmíněná výpočetní technika propojená s dataprojektory či interaktivními tabulemi.

Nedílnou součástí didaktických pomůcek je i v dnešní době klasická tabule či bílá tabule a flipchart. Pomůcka umístěná před účastníky, umožňující lektorovi zapisování nejdůležitějších myšlenek, hesel, poznatků v podobě velkého bloku zavěšeného v konstrukci.

Jako lektor používám hlavně ty didaktické pomůcky v nejužším slova smyslu. Jedná se především o skripta, flipchart, bílou tabuli a v poslední době se mi během kurzu osvědčilo vytištění podkladů k Power Pointové prezentaci s volnými řádky, kam si účastníci mohou zaznamenávat své poznámky.

## **1.5 Přínosy profesního vzdělávání dospělých**

Při posuzování přínosů a výhod podnikového vzdělávání hraje důležitou roli i fakt, kolik finančních prostředků organizace musí vynaložit na vzdělávání svých pracovníků. V současnosti, kdy se většina firem potýká s úbytkem zákazníků, vyvstává tento problém ještě markantněji na povrch. Převážná většina managementu se snaží zredukovat náklady na vzdělávání na minimum a investovat ušetřené peníze do jiných, neodkladných činností podniku. V rámci krátkodobých cílů je tato teorie opodstatněna,

ale v rozsahu dlouhodobějšího strategického rozvoje firmy se tato cesta jeví jako kontraproduktivní. Zcela legitimní je omezení neefektivních vzdělávacích akcí, které nevedou ke smysluplnému cíli a zaměřit je za kvalitní vzdělávací procesy, které budou přínosem jak pro samotného zaměstnance, tak i pro podnik. Podnik si musí být vědomý, že prostředky vložené kvalitního vzdělávání zaměstnanců jsou pro něho skutečnou investicí do budoucna a nejenom nákladovou položkou. Měřítkem efektivnosti vzdělávání a rozvoje zaměstnanců nejsou jen vynaložené náklady zaměstnavatele, ale i ostatní hodnoty, které nejsou na první pohled vidět, ale projeví se v horizontu určité časové posloupnosti. Mezi takové klady dozajista patří:

- lepší využití potenciálu zaměstnanců,
- lepší využití zařízení a systémů,
- zvýšení výkonu,
- snížení fluktuace,
- zvýšení spokojenosti zákazníků.

(Vodák, Kucharčíková, 2007, s. 150 – 151)

Výše jmenované položky, zaručují jakousi přidanou hodnotu, kterou společnosti díky investicím do vzdělávání získají. Může se jednat o zvýšení kvality pracovníků, jejich výkonnost a s tím spojené vyšší příjmy do zisku společnosti.

## 2. Charakteristika společnosti Česká pošta, s. p.

### 2.1 Popis společnosti a historie oboru poštovníctví

#### Základní údaje o společnosti

**Obchodní firma:** Česká pošta, s. p.  
**Sídlo:** Praha 1, Politických vězňů 909/4, PSČ 225 99  
**Identifikační číslo:** 471 14 983  
**Právní forma:** Státní a národní podnik  
**Předmět činnosti:** Provozování poštovních služeb  
Provozování zahraničních poštovních služeb  
**Kmenové jmění:** 3 587 928 482,- Kč

#### **Logo společnosti:**

*Obrázek č. 1*



*Obrázek č. 2*



(Interní materiály společnosti)

#### **Statutární orgán:**

##### **Generální ředitel:**

Ing. Petr Zatloukal, dat. nar. 14. 08. 1970  
Plumlov, 9. května 480, PSČ 798 03  
den vzniku funkce: 25. května 2011

##### **Zástupce generálního ředitele:**

Ing. Martin Elkán, dat. nar. 07. 12. 1969  
Praha 9, Horní Počernice, Běchorská 1123/39, PSČ 193 00  
den vzniku funkce: 1. června 2011  
([www.justice.cz](http://www.justice.cz))

Dějiny poštovníctví mají magickou přitažlivost. Zájem o dějiny poštovníctví pramení mimo jiné i ze skutečnosti, že pošta nezřídka podněcovala technický pokrok a stála na čelném místě mezi obory, které jako první přejímaly nejnovější objevy a vynálezy. Není tomu jinak ani v dnešní době.

Vznik artikulované řeči<sup>2</sup> dal základ prvním formám dopravy zpráv. S rozvojem civilizovaných společností se potřeba vzájemného dorozumívání a kontaktu stala naprostou nezbytností. Po vynálezu písma<sup>3</sup> začala převládat forma dopravy zpráv písemná.

*„Předávání zpráv se dělo buď ústním podáním nebo formou písemných záznamů přepravovaných prostřednictvím třetí osoby nebo instituce. Ze všech možných způsobů předávání zpráv se začal ve starověku nejvíce uplatňovat systém přepravy písemných zpráv pomocí posílů.“* (Čtvrtníček, Galuška, Tošnerová, 2008, s. 7)

Zde je možné vyzorovat zárodky vzniku oboru poštovníctví, jehož základním principem je příjem, přeprava a dodání zpráv. Následným rozvojem společnosti se poštovníctví rozšiřovalo směrem k přepravě zboží různého charakteru, peněz a v neposlední řadě i přepravě lidí.

Na území našeho státu můžeme o oboru poštovníctví hovořit již od středověku, kdy autoři (Historie poštovníctví v Čechách na Moravě a ve Slezsku) hovoří o zřízení poselském, jehož hlavním úkolem bylo přepravování zpráv pro účely vladařské a církevní.

Organizovaná (novověká) poštovní služba má své kořeny v severní Itálii. Zde vznikají první společnosti, které pravidelně přepravují a doručují zprávy na tehdejší území Itálie. Po vzoru Itálie i ostatní vládcí zdokonalují systém přepravy a doručování, především *„francouzský král Ludvík XI., který ediktem nechal na hlavních cestách vybudovat zvláštní stanice **POSTES** (odtud slovo pošta), které sloužily pro odpočinek panovnického dvora a přepřahání koní.“* (Čtvrtníček, Galuška, Tošnerová, 2008, s. 18)

V 15. a 16. století dochází k ovládnutí Evropy oběma rody Habsburků (větev španělská a rakouská). V oboru poštovníctví velmi známý šlechtický rod Thurn-

---

<sup>2</sup> Vznik artikulované řeči dle dnešních poznatků historiků klademe do období 100 000 let př. n. l.

<sup>3</sup> Vznik písma 4 000 let př. n. l. u Sumerů, jižní část Mezopotámie.

Taxisové, který zavedl i pravidelné spojení mezi Prahou a Vídní. Tudíž zde můžeme spatřovat vznik poštovníctví na území tehdejší České republiky.

Novodobé dějiny můžeme datovat do období společenských změn, na přelomu roku 1918, kdy vzniká samostatná Československá republika a také Československá pošta. Po rozdělení Českého a Slovenského státu v roce 1993 vzniká Česká pošta.

Jak již bylo v úvodu kapitoly řečeno, obor poštovníctví stál v čele technického pokroku a dokázal aplikovat vynálezy a objevy do své činnosti. Obor se tedy rozvíjel a zdokonaloval až do doby, jak ho známe dnes. Poštovníctvím se nezabývá pouze podnik Česká pošta, ale i jiné konkurenční firmy. Pouze Česká pošta, jako držitel poštovní licence, musí zajistit dostupnost základních poštovních služeb na území celého státu.

Česká pošta je významným zaměstnavatelem, který zaměstnává více než 34 000 zaměstnanců. Patří mezi největší zaměstnavatele v České republice. Tím podniku vzniká starost o přípravu zaměstnanců především na provozní pozice firmy. V rámci institucionálního vzdělávání jsou budoucí zaměstnanci připravováni ve studijních oborech na středních školách, obor *Logistické a finanční služby a Manipulant poštovního provozu a přepravy*. Co se týče absolventů vysokých škol, má Česká pošta nejvíce zájem o studenty, kteří studují obory zaměřené na logistiku a ekonomii.

Přesto se v praxi setkáváme s nedostatkem provozních pracovníků, proto pošta přijímá na provozní pracovní pozice i nekvalifikované lidi, kteří svou kvalifikaci získají v přípravných kurzech organizovaných odborem vzdělávání České pošty. Tyto kurzy mají za cíl připravit pracovníka na jeho typovou pozici a tím mu umožnit doplnit si kvalifikaci, která je nezbytná pro výkon dané práce.

## 2.2 Popis provozních pozic a jejich náplň

Na provozních pozicích pracuje více jak 73 % všech zaměstnanců České pošty. V poštovním provozu se setkáváme s různorodou činností a od toho se odvíjí požadavky na požadovaný stupeň institucionálního vzdělání. Jedná se o různé typové pozice, kdy má každá předepsanou svou pracovní náplň, kvalifikaci a optimální vzdělání.

Veřejnost se nejčastěji na pobočkách pošt setkává s pracovníky u přepážek, popřípadě vedoucím nebo svým doručovatelem. Je zde mnoho dalších, kteří se v zázemí podílejí na chodu pošty. Pokladníci, dále pracovníci, kteří mají na starosti výpravu a třídění zásilek, řidiči, pracovníci překládek a mnoho dalších. Výčet provozních pracovních pozic je značný, proto zde popíšu ty pozice, kde má provozní zaměstnanec nejčastější přímý kontakt s klientem České pošty, s. p.

Tyto informace jsou obsažené v katalogu typových pozic České pošty, s. p., v tzv. kartotéce typových pozic.

Požadavky typové pozice		
Přepážkový pracovník		
Kvalifikační požadavky		Další povinné kvalifikace
Minimální	Optimální	
Střední vzdělání bez maturity	Střední vzdělání s maturitou	Základní zkouška pro poštovní provoz Provozní zkouška pro poštovní provoz Školení a zkouška CA PostSignum Školení a zkouška Czech POINT Školení a zkouška Vidimace a Legalizace dle zákona č. 21 / 2006 Sb. APOST – automatizovaná přepážka BOZP – neřídící pozice PO – neřídící pozice Prevence praní špinavých peněz

### Ukázka pracovních činností přepážkového pracovníka:

- příjem a výdej poštovních zásilek vnitrostátních a mezinárodních,
- příjem a výplata peněžních částek,
- příjem a výdej zásilek Ostatní služby,
- poskytování informací o produktech České pošty, s. p. a aliančních partnerů, nabízí je a prodává zboží,
- plní další úkoly dle dispozic nadřízeného související s typovou pozicí,
- řídí se platnými předpisy a technologickými postupy stanovenými Českou poštou, s. p.

Požadavky typové pozice		
Poštovní doručovatel		
Kvalifikační požadavky		Další povinné kvalifikace
Minimální	Optimální	
Střední vzdělání bez maturity	Střední vzdělání bez maturity	Základní zkouška pro poštovní doručovatele BOZP – neřídící pozice PO – neřídící pozice Prevence praní špinavých peněz Školící program - doručovatelé

### **Ukázka pracovních činností poštovního (listovního) doručovatele:**

- poskytuje služby v souladu s poštovními a obchodními podmínkami České pošty, s. p., dodržuje technologie a naplňuje parametry kvality,
- zajišťuje doručování všech druhů poštovních zásilek do všech odevzdacích míst listovní pěší pochůzkou,
- zajišťuje třídění zásilek na doručovací okrsky,
- plní další úkoly dle dispozic nadřízeného související s typovou pozicí,
- řídí se platnými předpisy a technologickými postupy stanovenými Českou poštou, s. p.

## **2.3 Požadavky a kritéria pro přijetí uchazečů na pozici Poštovní doručovatel**

Kromě požadavků stanovených v předchozí kapitole, je předpokladem k přijetí pracovníka na pracovní pozici **Poštovní doručovatel** jeho trestní bezúhonnost a zdravotní způsobilost pro výkon tohoto zaměstnání. Doručovatel přichází do styku se značnými finančními hotovostmi a cennými zásilkami, za které je odpovědný v plné výši.

Dalším z požadavků je, aby byl doručovatel komunikativní, empatický a měl obchodní dovednosti. Během své pochůzky se setká s množstvím situací, které mohou posloužit marketingovým účelům.

Jelikož jsem práci Poštovního doručovatele několik let vykonával, můžu z vlastní zkušenosti potvrdit, že tyto požadavky jsou na místě. Mnohdy jsem byl svědkem situací, kdy doručovatel není jen zaměstnancem instituce, ale mnohdy i jediný člověk, který navštíví osamocené člověka a může mu být nápomocen i v jiných situacích. Toto je právě závislé na míře empatie člověka a ochoty jít nad rámec svých každodenních povinností.



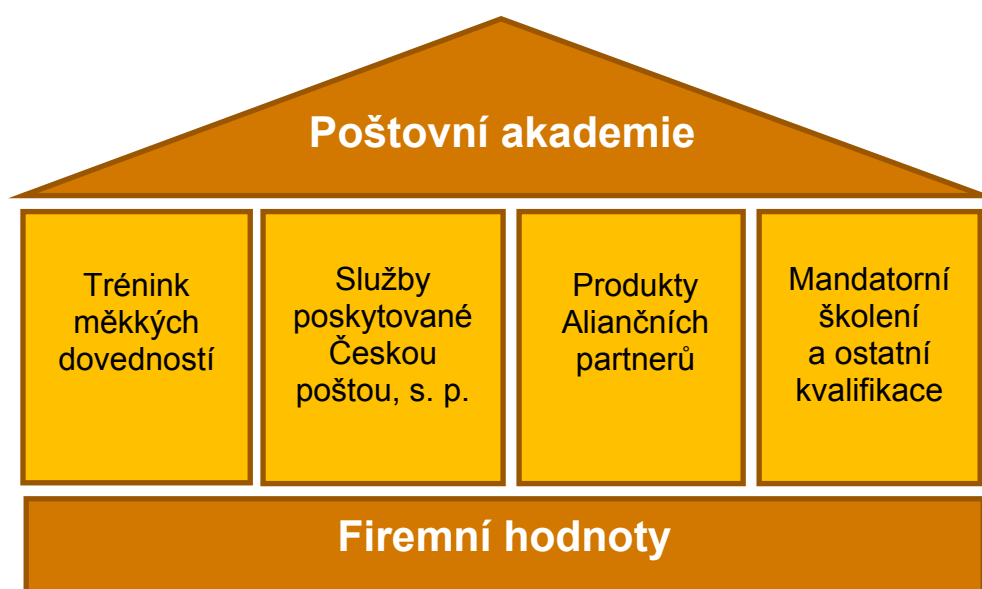
### 3. Analýza současného stavu

#### 3.1 Popis systému vnitropodnikového vzdělávání společnosti Česká pošta, s. p.

Česká pošta, s. p. má propracovaný systém vnitropodnikového vzdělávání svých zaměstnanců. Je součástí personální práce firmy. Odbor vzdělávání je členěn na několik oddělení, které se podílejí na organizaci a realizaci různých kurzů. Jedná se o oddělení **Organizace školení**, oddělení **Kvalifikační přípravy** a oddělení **Kvalifikací APOST**.<sup>4</sup>

V minulých letech prodělal celý projekt vzdělávání mnoho změn, v důsledku optimalizace poštovní sítě, organizace vzdělávání a přístupu ke vzdělávání. Začíná se více využívat výpočetní techniky a způsobu výuky formou elearningu. Přesto některé kurzy nadále fungují jako prezenční s domácí přípravou k následnému vykonání kvalifikační zkoušky.

Celý projekt vzdělávání se u České pošty nazývá **Poštovní akademie**.



<sup>4</sup> APOST – počítačový program určený k příjmu, přepravě a dodání poštovních, peněžních zásilek a poskytování dalších služeb na přepážkách České pošty, s. p.

Celý systém vzdělávání je postavený na firemních hodnotách firmy a je součástí Etického kodexu České pošty, s. p., se kterým jsou všichni zaměstnanci seznámeni a dodržování kodexu je závazné pro všechny zaměstnance.

### **Firemní hodnoty**

*Firemní hodnoty jsou základem výkonově a zákaznický orientované firemní kultury České pošty, která charakterizuje pracovní přístup a chování zaměstnanců. Společným cílem všech zaměstnanců je podporovat a rozvíjet následující hodnoty:*

- *Spokojený zákazník je náš cíl*
- *Kvalita a výkon rozhodují o úspěchu*
- *Odpovědnost je pro nás samozřejmostí*
- *Hledáme nové cesty*
- *Jsme loajální tým*

(Etický kodex České pošty, s. p.)

Jednotlivé pilíře vzdělávání jsou tedy postavené na tomto základu. Kodex je normativním dokumentem společnosti. Pravidla v něm uvedená jsou dále specifikována ve vnitřních předpisech České pošty, s. p. a ty je zapotřebí znát. Jsou obsahem cílů vzdělávání.

### **Jednotlivé pilíře vzdělávání**

#### ***Trénink měkkých dovedností***

Obsahem a náplní těchto kurzů je klientský přístup neboli zákaznická orientace. Nedílnou součástí těchto kurzů je trénink komunikačních dovedností, řešení nepříjemných situací, které mohou během komunikace nastat a také nácvik obchodních dovedností.

Některé z kurzů jsou přímo zaměřené na vedoucí pošt (manažerské dovednosti), kde získávají dovednosti pro práci s týmem. Kurzy zaměřené na vedení lidí, motivaci

pracovníků, zvládnání změn. Návuk těchto dovedností ve vzdělávání jsou nazývány jako měkké dovednosti.

### *Služby poskytované Českou poštou, s. p.*

Obsahem a náplní těchto kurzů jsou služby České pošty, s. p. vyplývající s takzvané universální služby, tedy **Základní poštovní služby, Ostatní služby a Obstaravatelské služby**. Cílem těchto kurzů je znát parametry těchto poskytovaných služeb tak, aby dokázali informovat o jejich užítku a klientovi co nejlépe poradit při jejich výběru.

### *Produkty Aliančních partnerů*

Obsahem a náplní těchto kurzů jsou služby pro partnery, kteří mají s poštou uzavřenou smlouvu na základě obchodního vztahu. Můžeme zde jmenovat ČSOB Poštovní spořitelna, Česká pojišťovna, Českomoravská stavební spořitelna, Raiffeisenbank. V těchto kurzech se pracovníci naučí parametry produktů pro tyto partnery za účelem jejich nabídky.

### *Mandatorní školení a ostatní kvalifikace*

Obsah a náplň těchto kurzů souvisí s chodem České pošty, s. p. a činnostmi, které zajišťuje, v souvislosti s výkonem všech realizovaných činností uvnitř podniku, tak navenek k ostatním subjektům. Jedná se o zákonná školení zaměstnanců jako například každoroční školení řidičů, školení obsluhy plynových zařízení, školení proti legalizaci výnosů z trestné činnosti, školení zaměřené na rozpoznávání falzifikátů bankovek, školení BOZP a PO, a další.

## 3.2 Charakteristika kurzů

Jednotlivé kurzy, do kterých jsou zaměstnanci zařazováni, se dělí podle jednotlivých pilířů a požadavků na typovou pozici, případně dalších činností, které v souvislosti s výkonem práce vykonávají. Například poštovní doručovatel s řízením motorového vozidla bude mít předepsanou kvalifikační zkoušku pro poštovní doručovatele (pilíř Služby poskytované Českou poštou) a dále bude proškolen jako řidič motorového vozidla s roční periodou opakování a absolvuje školení požární ochrany a bezpečnosti práce (pilíř Mandatorní školení a ostatní kvalifikace).

Jelikož jsem lektorem kvalifikační přípravy má práce směřuje do oblasti druhého pilíře Poštovní akademie a to jsou služby poskytované Českou poštou s.p.

Práce oddělení Kvalifikační příprava se řídí metodickým pokynem **Kvalifikační příprava zaměstnanců České pošty, s. p.** a je pomůckou pro organizování činností oddělení Organizace školení, ale i pro vedoucí pracovníky, kteří se snadno zorientují v systému Kvalifikační přípravy a tím zajistí, aby pracovníci plnili předepsané kvalifikace.

*„Kvalifikační příprava je soubor vzdělávacích akcí (základních a provozních kvalifikačních kurzů), nezbytných pro získání a udržení profesní zdatnosti, zejména provozních zaměstnanců České pošty, s. p., kteří přímo zajišťují poskytování základních a klíčových služeb zákazníkům České pošty, s. p. Kvalifikační kurzy jsou povinné pro zaměstnance, kteří mají předepsanou kvalifikaci ke své typové pozici. (Metodický pokyn České pošty, s. p., 2009, s. 1)*

Pro větší přehlednost je součástí metodického pokynu jako příloha katalog jednotlivých kurzů, kdy každý kurz má svůj katalogový list, poskytující informace o základních parametrech kurzu, například cíle kurzu, časová dotace, cílová skupina, obsah a osnova kurzu, forma studia, forma ukončení kurzu, dokumentace ke kurzu a další.

Absolventi středních odborných škol, středních škol a vysokých škol se zaměřením na obor poštovníctví, splňují předepsanou základní kvalifikaci. Mezi službami se však vyskytují některé služby, které se institucionálně nevyučují, proto jsou následně i tito pracovníci zařazováni do dalších povinných kurzů kvalifikační přípravy.

Jako příklad zde můžeme uvést služby Kontaktního místa veřejné správy – CzechPOINT, kde je kladen důraz na znalost legislativy a speciálních technologií zpracování při obsluze klienta.

Ukázka katalogového listu viz Příloha č. 1

### 3.3 Příprava lektora a didaktických pomůcek

Jako lektor vzdělávání dospělých České pošty, s. p. se přímo podílím na procesu vzdělávání a vím, že je nutné a žádoucí být na celou vzdělávací akci velmi dobře připraven. Není to však jen o materiálním zabezpečení, ale je to také o kompetencích každého jednotlivého lektora. Jelikož lektor z větší části ovlivňuje naplnění učebních cílů, jsou na něj kladeny vysoké nároky. Nutná je zejména jistá dávka pedagogického mistrovství. Dalšími předpoklady jsou zkušenosti a znalosti v přednášeném oboru.

Přípravu lektora můžeme rozdělit do dvou částí. První část – profesní příprava lektora, druhá – příprava na konkrétní vzdělávací akci.

Lektorova profesní dráha může začít v poměrně mladém věku a končí ve věku pokročilém. Hroník (2007, s. 162) píše, že: „*vrchol výkonnosti lektorů je mezi 35 - 50 lety.*“

Současná legislativa vzdělávání dospělých sestává společně s počátečním vzděláváním ze Školského a Vysokoškolského zákona. Oblast dalšího profesního vzdělávání dospělých nebyla v ČR dosud nikdy legislativně ošetřena. Částečné řešení přinesl až Zákon o ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání.

Má dráha lektora začala v roce 2003, kdy jsem neměl žádné pedagogické zkušenosti. Pracoval jsem jako provozní zaměstnanec a manažer České pošty, s. p. V té době se vedení České pošty, s. p. rozhodlo o zřízení typové pozice **interní trenér**. Zaměstnance na tuto pozici vybírala komise složená z externích pracovníků vzdělávacích firem a psychologů. Po vyhodnocení a složitém výběru byli adepti podrobeni intenzivnímu výcviku v lektorských a trenérských dovednostech, zaměřené především na komunikaci, prezentační dovednosti a obchodní dovednosti, což bylo záměrem celého projektu. Tito interní trenéři měli za úkol následně navštěvovat

provozovny a nenásilnou formou vést pracovníky k žádoucím změnám ve způsobu myšlení a přístupu ke klientům České pošty, s. p. a naučit pracovníky základy obchodování na přepážkách.

Pracovníci vybraní na pozici interního trenéra měli výhodu znalosti prostředí, proto mohli získané informace o tom jak kvalitně obsloužit klienta předat přímo v praxi. Úkolem trenéra bylo dále rozvíjet dovednosti a schopnosti těchto pracovníků. Osobně jsem tento výcvik absolvoval a můžu vyhodnotit, že mi dal drobný základ do profese, kterou jsem se dále chtěl zabývat. Zjišťoval jsem potřebu nedokonalosti a dalšího vzdělávání v tomto oboru. Jedním z řešení bylo absolvování kurzu **Lektor vzdělávání dospělých**, který umožňuje certifikaci podle jednotného evropského akreditačního orgánu. Garantem kurzu je AIVD ve spolupráci s Univerzitou Palackého v Olomouci – FF katedra andragogiky a Univerzitou Matěje Bela – FF katedra andragogiky v Banské Bystrici. Kurz je určen všem školitelům v oblasti vzdělávání dospělých tzn. podnikovým a neziskovým lektorům, lektorům vzdělávacích institucí, lektorům jako osobám výdělečně činným, konzultantům a poradcům. Obsah kurzu tvoří tyto předměty: Manažerské dovednosti lektora, Psychologické základy vzdělávání dospělých, Metodika vzdělávání dospělých, Komunikační dovednosti, Hodnocení ve vzdělávání dospělých a Multimediální technologie ve vzdělávání dospělých. Rozsah kurzu je 120 hodin a probíhá v kombinaci distanční výuky za pomoci e-learningu a prezenční výuky, kde dochází k tréninku dovedností.

Od roku 2007 již nepracuji jako interní trenér, ale jako lektor kvalifikační přípravy, který je více zaměřený na výuku odborných znalostí. Základy a zkušenosti, které jsem získal jako trenér, jsou však uchopitelné i do těchto kurzů.

Lektor tedy musí být připravený po profesní stránce, ale pokud budeme hovořit o konkrétní vzdělávací akci, je důležité být připraven i po materiální stránce. Lektor kvalifikační přípravy České pošty, s. p. navíc musí dokonale ovládat poštovní provoz, tzn. orientovat se v technologických postupech a především předpisech.

Ve smyslu používání didaktických prostředků, jako lektor během některých kurzů využívám výpočetní techniku. Zde je žádoucí, aby technika byla funkční a aby správně fungoval nainstalovaný software. Dále, během výuky v kurzech pro názornost používáme různé druhy tiskopisů, aby si pracovníci zkusili, jak může být pro klienta náročné jejich vyplnění. Co se týče přípravného kurzu pro poštovní doručovatele, mám

jako lektor připravené různé příklady situací, které mohou nastat a účastníci se snaží sami najít řešení. Společně pak analyzujeme jejich správnost.

Brázdová (2001) připomíná, že přestože osobnost vzdělavatele i vzdělávaného hraje dominantní roli, do vzdělávacího procesu dnes vstupuje navíc celá řada didaktických pomůcek a techniky, které mezi lektory a posluchači plní zprostředkovávací funkci. Výběr vhodné pomůcky může výrazně posílit intenzitu a kvalitu učebního efektu.

Nejdůležitější pomůckou však v těchto kurzech i nadále zůstává didaktická pomůcka – studijní text, který napomáhá pracovníkům v přípravě na vykonání kvalifikační zkoušky po skončení přípravného kurzu. Jedná se o strukturovaný neosobní text doplněný v úvodu každé kapitoly o cíle, na konci kapitoly souhrn a kontrolní otázky k textu. Text je příliš odborný a ze zpětných vazeb vyplývá, že jednotvárný. Ve své podstatě se jedná o poštovní předpisy převedené do strukturovaného textu.

A tady vyvstává otázka, jak by takové studijní texty měli a mohli vypadat?

Z vlastní zkušenosti chápu studijní text jako nejvýznamnější oporu při přípravě na zkoušku nebo jako v případě interního vzdělávání České pošty, s. p. k vykonání odborné zkoušky. Měla by tedy být srozumitelná a vysvětlující. Přípravné kurzy České pošty, s. p. jsou z části prezenční a z části distanční, je proto zapotřebí zachovat strukturu studijního textu. Jak uvádí Eger a Bartoňková (2003 s. 49), *po celou dobu tvorby studijního materiálu určeného pro distanční studium musíme brát v úvahu fakt, že student distančního studia je v jistém osamocení od lektora a ostatních studujících. Proto musí být studijní materiál zpracován tak, aby byl studujícím pochopen na první pokus a aby se studující snadno orientoval v učebním postupu.*“

Dospělí, kteří se účastní vzdělávacích kurzů a následně vykonání kvalifikační zkoušky, musí sladit veškeré své povinnosti v rodině a zaměstnání s novou rolí studenta. Každý studijní materiál musí mít vysokou odbornou úroveň, musí být srozumitelný, dobře čitelný a přitažlivý a stát se **studijní oporou**.

*„Studijní text distančního vzdělávání je tištěný studijní materiál metodicky (didakticky resp. pedagogicky), psychologicky a graficky speciálně zpracovaný tak, aby v maximální míře usnadňoval samostatné studium.“* (Bednaříková, 2001, s. 4)

Studijní materiál musí mít jasnou strukturu. Tedy náležitosti jak má vypadat a z čeho se má skládat:

- 1) Obálka
- 2) Titulní list
- 3) Obsah
- 4) Úvod / předmluva ke studijním materiálům
- 5) Seznam a vysvětlení významu ikon použitých v popisném sloupci
- 6) Výkladová část studijního materiálu rozdělená do kapitol
- 7) Literatura
- 8) Slovníček pojmů, klíčová slova
- 9) Klíč k úkolům a testům

Cílem mé bakalářské práce je vytvořit kvalitní didaktickou pomůcku, proto se na tomto místě budu více věnovat té nejdůležitější části a to je **Výkladová část studijního materiálu rozdělená do kapitol**. Co se týče ostatních kapitol, ty jsou dány institucí, takzvanou vnitropodnikovou konfekcí.

Jak uvádí Eger a Bartoňková (2003) text by měl být rozdělen do kapitol tak, aby jedna kapitola představovala ucelenou část, kterou je možné nastudovat najednou a dále vnitřně členěn, pro přehlednost však maximálně na tři úrovně. Každý studijní text určený pro distanční vzdělávání je pak dále rozdělen na hlavní a popisný sloupec. Z vlastní zkušenosti vím, že popisný sloupec je velmi užitečná a praktická věc. Jako studující, ale jako lektor si zde mohu dělat různé poznámky a odkazy.

Popisný sloupec slouží pro umístění ikon, poznámek, odkazů. **Hlavní sloupec** obsahuje vždy vlastní výukový text a je rozdělen na tyto části:

**Studijní cíle** – jasné formulování toho, co bude studující po nastudování příslušné kapitoly umět, co bude schopen dělat. Tento cíl je určený přímo studujícímu.

**Požadované vstupní znalosti** – vymezení toho, co už by studující měl znát před zahájením studia této kapitoly.

**Vlastní látka** – učivo neboli odborná náplň vzdělávací akce. Text by měl být členěn do odstavců obsahujících vždy pouze jednu hlavní myšlenku. Používat jednoduché a krátké věty. Odborné termíny v textu vysvětlit a používat obvyklá



a známá slova. Oživovat text ve smyslu, aby nebyl monotónní a souvislý. Používat odrážky, případně obrázky, tabulky, grafy. Co se týče **stylu psaní** studijního textu, měl by navázat vztah (dialog) se studujícím. Je zde dovoleno používat přátelský osobní styl, řečnické otázky, oslovení studujícího – být neformální.

**Text a literatura pro zájemce** – zde je možné doplnit další text pro zájemce u hlubší prostudování dané problematiky i s případnými odkazy na literaturu.

**Shrnutí** – zopakuje klíčové body a slova studijní látky, což umožní studujícímu se rychle a přehledně zaměřit na to, co je důležité.

**Průvodce studiem** – jeho prostřednictvím promlouvá autor studijního textu ke studujícímu a upozorňuje na důležité pasáže, nebo předává důležité informace ke studiu kapitoly. Je zde i prostor pro motivaci studujícího.

**Prvky podporující aktivitu studenta** – neustále musíme mít na paměti, že studujícího je zapotřebí udržovat v neustálé aktivitě. Toho lze docílit několika způsoby. Jedním z nich jsou **otázky**. Přitahují pozornost a měly by se vztahovat k přímo studované látce. Odpovědi obvykle najdeme přímo v textu. **Kontrolní otázky, testy**, které slouží studujícímu k autokorekci a k ověření svých znalostí. Zde je nutné zmínit, že pro tento účel je součástí textu **klíč** se správnými odpověďmi s případnou bodovou hodnotou. Průvodce nás může upozornit na to, že pokud splníme určitý počet bodů, můžeme pokračovat ve studiu dalších kapitol. Mezi další aktivizující prvky řadíme **korespondenční úkol** neboli vypracování zadaného úkolů, které jsou zasílány lektorovi ke zhodnocení. Lektor úkoly vyhodnotí a hodnocení odesílá zpět studujícímu.

Jak je z předchozího textu patrné, vytvořit kvalitní studijní pomůcku, při dodržení všech pravidel pro její vytvoření, je velmi náročné. Česká pošta, s. p. využívá studijní materiály, zpracované odborem vzdělávání ve spolupráci s odbornými útvary České pošty, s. p., které v zásadě kopírují Poštovní předpisy, doplněné o některé prvky, které byly zmíněné v předchozí pasáži.

Ukázka části stávajícího studijního materiálu viz Příloha č. 2.

## 4. Výzkum zaměřený na zjištění kvality studijních materiálů

### 4.1 Výzkumná část

Jako lektor kvalifikační přípravy České pošty, s. p. se podílím ve spolupráci s odbornými útvary na přípravě studijních materiálů, pro potřeby kvalifikačních kurzů a uvědomuji si, že materiály nejsou takové, jaké by měly podle správných zásad při tvorbě studijního materiálu být. Rozhodl jsem se svou domněnku podpořit malým průzkumem mezi účastníky přípravných kvalifikačních kurzů, kde jsem své otázky zaměřil přímo na jejich kvalitu, případně na to co by sami jako účastníci ve studijních textech uvítali.

Touto kapitolou se dostáváme k výzkumné části mé bakalářské práce, jejímž úkolem je zjistit kvalitu studijních materiálů používaných v kurzech kvalifikační přípravy České pošty, s. p., a následnou analýzou sebraných dat zjistit odpověď na otázku potřeby vytvoření nové didaktické pomůcky pro kurzy kvalifikační přípravy České pošty, s. p.

Má výzkumná otázka zní:

**„Je zapotřebí změnit stávající studijní materiály pro potřeby přípravných kvalifikačních kurzů České pošty, s. p. ?“**

Jako metodu sběru dat jsem použil jednoduchý **dotazník**. Jedná se o metodu kvantitativní, pro sběr dat a účely této práce je považuji jako vhodný výzkumný nástroj. Jedná se totiž o metodu, kdy je možné strukturu nastavit tak, aby dotazník mohl postihnout nejen fakta, ale také postoje a názory respondentů.

#### **Metoda dotazníková (dotazníkové šetření)**

*„Dotazníkové šetření patří k jedné ze základních sociologických technik sběru informací. Je postavené na získávání empirických údajů prostřednictvím **dotazníku**. Tento výzkumný nástroj je v podstatě předtištěným souborem otázek, na něž jsou vyžadovány písemné odpovědi od respondentů.“ (Řehoř, 2009, s. 67)*

Dotazník jsem sestavil tak, aby byl pro respondenty co nejjednodušší a co nejméně zatěžující. První otázka je otázkou uzavřenou, dotazující se na to, zda jim jako účastníkům kurzů vyhovuje barevná tištěná příloha s tiskopisy jako samostatný text. Tato otázka je zaměřená na to, zda by účastníci uvítali umístit vzory různých tiskopisů a nálepek používaných v poštovním provozu přímo do studijních textů, tak aby byly přímo součástí tohoto textu. V současné době jsou materiály jako samostatná vázaná příloha, která není součástí studijních materiálů.

Druhá otázka se ptá na kvalitu studijních materiálů a na to co ve studijních materiálech postrádají, popřípadě co by sami uvítali k lepší orientaci v textu.

Dotazník byl rozdán přímo účastníkům vzdělávacích akcí, vždy po ukončení této aktivity. Výzkumu se zúčastnilo 211 respondentů – zaměstnanců v produktivním věku. Jejich odpovědi můžeme považovat za vypovídající s ohledem na zodpovězení výzkumné otázky, zdali je zapotřebí změnit stávající studijní materiály.

Ukázka dotazníku viz Příloha č. 3

## 4.2 Výsledná analýza

Analýzy znamená rozbor. „*Je metodou poznávání daných skutečností, jejíž podstatou je členění zkoumaných celků rozebráním na dílčí části a jejich postupný výzkum. Cílem analýzy je všestranné poznání skutečností.*“ (Řehoř, 2009, s. 58)

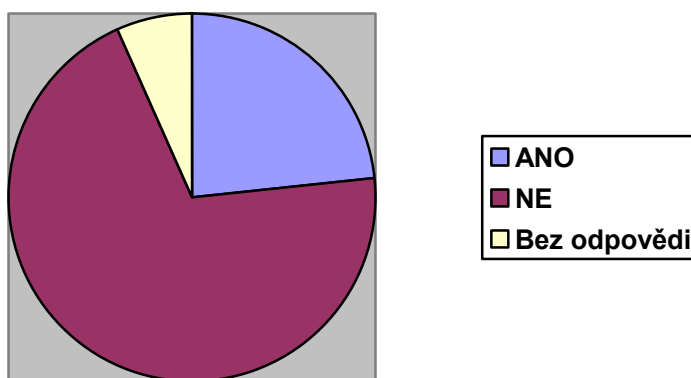
Při provádění analýzy je nezbytné následně uplatnit i syntézu, která vede ke konečnému vyhodnocení dílčích analyzovaných skutečností.

V případě mé bakalářské práce jsem si položil hlavní výzkumnou otázku, kterou bych rád podpořil následnou analýzou otázek v dotazníku.

Na otázku „*Vyhovuje Vám tištěná příloha s tiskopisy jako oddělený (zvláštní) text?*“, odpovědělo **ANO** 49 účastníků.

**NE** odpovědělo 148 účastníků a 14 účastníků neodpovědělo. Pro větší přehlednost uvádím odpovědi v grafu.

Graf č. 1



Vyhodnocením odpovědí můžu konstatovat, že většina účastníků by uvítala tiskopisy jakou součást studijního textu.

Druhou otázku již nelze vyhodnotit kvantitativně, je zapotřebí vyhodnotit nejčastější typy odpovědí, které respondenti uvedli.

#### **Nejčastější typy odpovědí:**

- *Označení důležitých pasáží studijního textu. (použití zvýraznění a ikon)*
- *Nemožnost vpisování vlastních poznámek. (schází místo, linky)*
- *Kontrolní otázky a odpovědi (Kontrolní otázky existují, schází klíč) Některé jsou velmi složitě položené.*
- *Větší členění textů. (často souvislé, dlouhé odstavce)*
- *Obrázky příloh umístit přímo do textu. (viz vyhodnocení první otázky)*
- *Barevnost.*
- *Konkrétní příklady řešení různých pracovních situací.*

Z odpovědí respondentů vyplývá, že by jako účastníci přípravných kurzů přivítali větší „živost“ studijních materiálů.

Touto analýzou se dostávám k odpovědi na svou výzkumnou otázku, zdali je zapotřebí změnit stávající materiály.

Závěr tedy zní, že stávající stav a úroveň studijních materiálů je zapotřebí změnit.

## 5. Řešení stávajícího stavu, návrh nové didaktické pomůcky

### 5.1 Návrh nových studijních textů

Návrh nových studijních materiálů neboli studijní opory při přípravě zaměstnanců v kvalifikačních kurzech České pošty, s. p. by měl vycházet z potřeb vnitropodnikového systému vzdělávání, z potřeb účastníků vzdělávání dospělých a ze zásad pro vytvoření studijního materiálu.

Při tvoření didaktické pomůcky pro potřebu vykonání kvalifikační zkoušky, je důležité z části uplatnit zásady pro tvorbu studijní opory, které byly zmíněné v kapitole *Příprava lektora a didaktických pomůcek*. Dále je zapotřebí vycházet z faktu, že zaměstnanci procházejí z části výukou prezenční a z části samostudia v domácím prostředí.

Jako lektor, který se přímo podílí na přípravě kurzů i pomůcek pro potřeby kurzů, můžu tímto dosáhnout nejen změny při tvorbě studijního materiálu v systému vzdělávání České pošty, s. p., ale hlavně bych rád tímto usnadnil zaměstnancům – kolegům, jejich přípravu při studiu v domácím prostředí, aby neměli pocit, že na přípravu ke zkoušce po absolvování prezenční části zůstali sami.

Tento návrh lze uplatnit i v širším kontextu vzdělávání dospělých, nejen pro potřeby vnitropodnikového vzdělávání České pošty, s. p, ale uplatnění může najít všude tam, kde se setkáváme se vzděláváním dospělých.

Na základě výzkumu bylo zjištěno, že si pracovníci přejí, aby různé tiskopisy a nálepky byly součástí studijního textu, proto v návrhu budou přímo součástí studijního textu. Pracovníkům, kterým barevná příloha vyhovovala jako zvláštní oddělený text. Tato možnost zůstane a během kurzů nebo domácí přípravy mohou mít k dispozici tento materiál.

Kvůli lepší orientaci ve studijním textu, si zaměstnanci přejí, aby byly texty více členěné, označené různými ikonami, aby zde byl prostor pro vpisování různých poznámek, zvýrazněné důležité pojmy a také dílčí studijní cíle probírané kapitoly. Jsou to jedny z hlavních zásad pro tvorbu studijních materiálů, proto budou také uplatněny v novém návrhu studijní pomůcky.

V každé kapitole najdou účastníci sadu kontrolních otázek, aby si tak mohli sami ověřit pochopení probírané látky. Správné odpovědi na kontrolní otázky naleznou pracovníci v klíči, který bude součástí studijního materiálu jako příloha studijního textu.

V novém návrhu bych rád uplatnil ikony pro snazší orientaci v celé studijní pomůcce. V úvodu pomůcky najdou pracovníci vysvětlení k použitým ikonám a informace jak pomůcku používat.

### *Ukázka kapitoly návrhu nového studijního materiálu*

## **DRUHY VNITROSTÁTNÍCH POŠTOVNÍCH ZÁSILEK**

### **Cíl**

Po prostudování této kapitoly budete umět:

- definovat pojmy **obyčejné a zapsané** zásilky
- vyjmenovat znaky těchto zásilek
- poradit zákazníkovi pošty s jejich vybráním a přípravou



### **Průvodce studiem**

Už víte, že Česká pošta, s. p. poskytuje povinné základní služby. Proto, abychom mohli našim zákazníkům poradit jaký druh služby využít, je zapotřebí znát rozdělení zásilek a jejich jednotlivé parametry.

Věříme, že i pro vás to bude velmi přínosné a usnadní vám to i orientaci ve službách České pošty, s. p.



V předchozí kapitole jsme se dověděli, že některé poštovní zásilky jsou povinné a jiné ne. Mezi povinné řadíme ty, které nám ukládá zákon o Poštovních službách a jejich základní rozdělení je na **obyčejné a zapsané a vnitrostátní a zahraniční**.

## OBYČEJNÉ ZÁSILKY

Obyčejné zásilky jsou zásilky, jejichž podání při příjmu pošta nestvrzuje a dodá je bez potvrzení převzetí příjemcem.

**Za ztrátu, poškození nebo úbytek obsahu obyčejných zásilek pošta neodpovídá.**

*Jak sami vidíte, vyplývá z toho, že takovou zásilku smí zákazník použít jen pro zaslání zpráv nebo zboží nepatrné hodnoty. Zásilka se dodá do místa uvedeného v adrese a to do domovní schránky adresáta nebo pokud se nevejde, tak do bytu či sídla adresáta, aniž bychom požadovali její stvrzení v dodacích dokladech.*

### Druhy obyčejných zásilek

- **Obyčejné psaní – standard** (v obálce, která má pravoúhlý tvar nebo kartónový lístek a max. váha 50 g)
- **Obyčejné psaní** (v obálce nebo kartónový lístek, max. váha do 1 kg)
- **Obyčejný balík** (max. do 20 kg)
- **Obyčejná slepecká zásilka** (písemnosti, potřeby a zvukové záznamy pro nevidomé max. 7 kg) Zvláštnost této zásilky je, že je osvobozena od všech poplatků.

Obyčejné zásilky nemají své podací číslo, pouze **obyčejné balíky** jsou pro statistické účely opatřené číselným čárovým kódem. Zásilky pro nevidomé se dále označí služební nálepkou.

### Nálepka na obyčejný balík



### Služební nálepka k označení zásilky pro nevidomé





## ZAPSANÉ ZÁSILKY

Zapsané zásilky jsou zásilky, jejichž podání při příjmu pošta stvrzuje a dodá za podmínky že příjemce jejich převzetí potvrdí.

**Za ztrátu, úbytek a poškození pošta odpovídá u všech druhů zapsaných zásilek.**

*Zde můžete vyzorovat odlišnosti s obyčejnými zásilkami už na první pohled. Zásilky mají určitou hodnotu a zákazník si sám může zvolit udanou cenu zásilky, nebo li na kolik si cení obsahu zasílané věci.*

*Odpovědnost pošty je dána druhem zapsané zásilky a výší udané ceny.*

### Druhy zapsaných zásilek

- **Doporučená zásilka – standard** (v obálce, která má pravoúhlý tvar nebo kartónový lístek a max. váha 50 g)
- **Doporučená zásilka** (v obálce nebo kartónový lístek, max. váha do 2 kg a rozměry 50 x 35 x 5 cm)
- **Doporučený balíček** (uzavřený obal a max. váha 2 kg a rozměry, kdy součet nesmí přesáhnout 90 cm)
- **Doporučená slepecká zásilka** (písemnosti, potřeby a zvukové záznamy pro nevidomé max. 7 kg) Zvláštnost této zásilky je, že je osvobozena od všech poplatků.

U **doporučených zásilek** odpovídáme za poškození nebo úbytek obsahu až do výše 500,- Kč a při ztrátě automaticky 500,- Kč.

- **Cenné psaní** (speciální plastový obal a max. udaná cena 1 000 000,- Kč)
- **Cenný balík** (max. udaná cena 1 000 000,-Kč)

Obsahem těchto zásilek mohou být různé cennosti a zásilky se posílají ve speciálním obalu prodávaném Českou poštou, s. p. Pokud se do něj nevejdou musí být speciálně zabalené.

### Čárový kód k označení doporučených zásilek



### Čárový kód k označení doporučeného balíčku



### Čárový kód pro cenné psaní



### Čárový kód pro balík s udanou cenou do 10 000,-Kč



### Čárový kód pro balík s udanou cenou nad 10 000,-Kč do 1 000 000,- Kč





*Myslím, že proto, abychom zákazníkovi pomohli s výběrem služby, nám předchozí informace stačí. Kdo by však chtěl více informací může se podívat do **Poštovních předpisů I. – Podací služba**.*

*Klientovi předpisy citovat nemůžeme, ale můžeme ho odkázat na webové stránky České pošty, s. p., zákaznickou linku nebo Poštovní podmínky které jsou k dispozici na každé poště.*

## **DRUHY POŠTOVNÍCH ZÁSILEK DO ZAHANIČÍ**

### **OBYČEJNÉ ZÁSILKY**

### **ZAPSANÉ ZÁSILKY**

#### **Shrnutí**

- Povinné základní služby České pošty, s. p. dělíme na vnitrostátní a zahraniční a ty dále do dvou skupin, obyčejné a zapsané.
- Obyčejné zásilky jsou zásilky, jejichž podání při příjmu pošta nestvrzuje a dodá je bez potvrzení převzetí příjemcem.
- Zapsané zásilky jsou zásilky, jejichž podání při příjmu pošta stvrzuje a dodá za podmínky že příjemce jejich převzetí potvrdí. Za ztrátu, úbytek a poškození pošta odpovídá u všech druhů zapsaných zásilek.



#### **Kontrolní otázky**

1. Chtěl bych poslat dceři k narozeninám zlatý šperk. Porad'te mi prosím, jaký druh služby bych měl použít a proč?
2. Onemocněl jsem a potřebuji do práce poslat nemocenský lístek. Víte jak bych to měl poslat?
3. Budu posílat asi 30 kusů pozvánek na školní sraz. Jakou službu bych mohl využít, abych to měl co nejlevnější?

*Odpovědi na otázky najdete, jako vždy v klíči, na konci studijního materiálu.*

## **Závěr**

Vytýčeným cílem mé bakalářské práce bylo zjistit a analyzovat kvalitu didaktické pomůcky, která se používá ve vnitropodnikovém vzdělávání dospělých společnosti Česká pošta, s. p. Pomůcka se používá během výuky v prezenčních kvalifikačních kurzech a v následné přípravě pracovníků samostudiem k vykonání kvalifikační zkoušky, kterou je zapotřebí získat pro výkon svého nového zaměstnání.

Během výzkumu bylo zjištěno, že stávající studijní pomůcka je nevyhovující, tudíž je nevyhnutelné učinit opatření, které povede ke zkvalitnění stávající pomůcky. Při zpracovávání návrhu nové studijní pomůcky a hledání řešení jsem se opíral o poznatky odborníků v oboru pedagogiky a didaktiky a také uplatnil vlastní zkušenosti, které jako lektor kvalifikační přípravy mám.

Věřím, že se mi inovací studijní pomůcky podaří přispět ke zkvalitnění vzdělávacího procesu České pošty, s. p., ale hlavně, že bude dobrým pomocníkem všem kolegům v jejich přípravě na profesní dráhu.

## Resumé

V následující části je stručné vyjádření obsahu práce, které koresponduje s jednotlivými kapitolami a doslov.

**Úvod** je věnován představení tématu bakalářské práce, důvodům, které mne k tomu vedly a stručnému představení společnosti Česká pošta, s. p. Je zde stanoven cíl práce i metody výzkumu ke zjištění potřeby změny a návrh na opatření, ke kterému vedly výsledky výzkumu.

**První kapitola - *Teoretická východiska***, se zabývá charakteristikou vzdělávání dospělých, profesním vzděláváním a didaktickým formám, metodám a prostředkům. Závěr kapitoly se zabývá přínosy profesního vzdělávání dospělých.

**Druhá kapitola – *Charakteristika společnosti Česká pošta, s.p.***, se zabývá představením společnosti Česká pošta, s. p. a její stručnou historií. Popisem některých provozních pozic, jejich náplní a požadavkům na přijetí uchazeče o pracovní pozici poštovní doručovatel.

**Třetí kapitola – *Analýza současného stavu***, zahrnuje představení systému vzdělávání České pošty, s. p., charakteristikou vzdělávání, přípravou lektora a didaktických pomůcek.

**Čtvrtá kapitola – *Výzkum na zjištění kvality stávajících materiálů***, se zabývá metodou výzkumu – dotazník a stanovení odpovědi na výzkumnou otázku potřeby změny stávající studijní pomůcky.

**Pátá kapitola – *Řešení stávajícího stavu, návrh nové didaktické pomůcky***, se zabývá návrhem nové didaktické pomůcky pro potřebu vnitropodnikového vzdělávání ve společnosti Česká pošta, s. p., jejím obsahem a využitím.

Vzdělávání dospělých je důležitou součástí života každého člena lidské společnosti. Nemusí jít zrovna o vnitropodnikové vzdělávání. Učíme se celý život. Někomu jde učení lépe, někomu hůře, proto je v kontextu vzdělávání dospělých velmi důležité věnovat patřičnou pozornost i drobným detailům, které toto vzdělávání může ovlivnit, případně alespoň trochu usnadnit. V tomto směru může pomoci i kvalitní **Didaktická pomůcka.**

## **Anotace**

Bakalářská práce se zabývá problematikou vzdělávání dospělých a zdokonalením studijního textu pro potřebu vnitropodnikového vzdělávání společnosti Česká pošta, s. p., jakožto základní didaktické pomůcky. Práce se zaměřuje na návrh nové pomůcky, kterou lze obecně využít pro jakékoliv vzdělávání dospělých.

## **Klíčová slova**

Vzdělávání, andragogika, didaktika.

## **Anotation**

This thesis deals with the improvement of adult education and study text for internal training process of Czech Post, as a basic teaching tool. The work targets on the proposal of a new tool that can be generally used for any adult education.

## **Keywords**

Education, andragogy, didactics.

## Seznam použité literatury

### Knihy

1. Bednaříková, I. *Vytváření studijních textů pro distanční vzdělávání*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2001, 59 s. ISBN 80-244-0277-7.
2. Beneš, M. *Andragogika teoretické základy*. 1. vydání Praha: Eurolex Bohemia, 2003, 216 s. ISBN 80-86432-23-8.
3. Brázdová, Z. *Vzdělávání a rozvoj pracovníků, jeho systém a trendy*. S.I.: s.n., 2001, 25 s.
4. Čtvrtník, P., Galuška, J., Tošnerová, P. *Poštovníctví v Čechách na Moravě a ve Slezsku*. Liberec: Knihy 555, 2008, 191s. ISBN 978-80-86660-23-3.
5. Eger, L., Bartoňková, H. *Studijní texty v distančním vzdělávání*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2003, 64 s. ISBN 80-244-0755-8.
6. Hroník, F. *Rozvoj a vzdělávání pracovníků*. 1. vydání Praha: Grada, 2007, 233 s. ISBN 978-80-247-1457-8.
7. Jandourek, J. *Sociologický slovník*. Praha: Portál, 2001, 286 s. ISBN 8071785350.
8. Mužík, J. *Profesní vzdělávání dospělých*. 1. vyd. Praha: Codex Bohemia, 1999, 200 s. ISBN 80-85963-93-0.
9. Mužík, J. *Didaktika dospělých*. 1. vyd. Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy, edice celoživotního vzdělávání, 2002, 204 s. ISBN 80-86284-21-2.
10. Průcha, J. *Jak psát učební texty pro distanční studium: malá abeceda pro autory*. Praha: Centrum pro studium vysokého školství, 2003, 28 s. ISBN 80-248-0281-3.
11. Řehoř, A. *Metodologie I*. Brno: Institut mezioborových studií, 2009, 74 s.
12. Skalková, J. *Obecná didaktika*. Praha: Grada, 2007, 322 s. ISBN 978-80-247-1821-7.
13. Vízdal, F. *Základy psychologie*. Brno: Institut mezioborových studií, 2009, 52 s.

14. Vodák, J., Kucharčíková, A. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007, 212 s. ISBN 978-80-247-1904-7.

### **Materiály společnosti Česká pošta, s. p.**

15. Etický kodex České pošty, s. p.
16. Metodický pokyn, Kvalifikační příprava zaměstnanců České pošty, s. p., 2009
17. Vnitropodnikové směrnice a předpisy České pošty, s.p.
18. Výroční zpráva České pošty, s. p. za rok 2010

### **Internetové zdroje**

19. Výpis z obchodního rejstříku. Zdroj: <https://or.justice.cz/ias/ui/vypis-vypis?subjektId=isor%3a7450&typ=actual&klic=C3rvFE7%2bcuzBTgi%2b%2fDYI7A%3d%3d>



## **Seznam použitých zkratk**

**APOST** – Automatizovaná poštovní stanice (program automatizovaná přepážka).

**BOZP** – bezpečnost a ochrana zdraví při práci.

**CA PostSignum** – Certifikační Autorita PostSignum. Důvěryhodná instituce, která vydává a zneplatňuje zaručené elektronické podpisy.

**Czech POINT** – Český Podací Ověřovací Národní Terminál – pracoviště které realizuje činnosti kontaktního místa veřejné správy (výpisy, různá podání, docházku nezaměstnaných a další).

**PO** – požární ochrana.

## **Seznam použitých příloh**

**Příloha č. 1 – Katalogový list - Základní kurz pro poštovní doručovatel**

**Příloha č. 2 – Ukázka kapitoly stávajícího studijního materiálu**

**Příloha č. 3 – Dotazník**

***Katalogový list – Základní kurz pro poštovní doručovatele***

<b>Cíl kurzu:</b>	Zaměstnanci budou: <ul style="list-style-type: none"><li>» znát služby poskytované Českou poštou</li><li>» umět podat zákazníkům základní informace o těchto službách</li><li>» znát technologické postupy související s jejich pracovní činností</li></ul>
<b>Rozsah kurzu:</b>	3 dny/22,5 hodiny
<b>Cílová skupina:</b>	Nově přijatí zaměstnanci a zaměstnanci bez odborné kvalifikace (s výjimkou doručovatelů neadresných zásilek) Název typové pozice: <ul style="list-style-type: none"><li>• Doručovatel listovní pěší</li><li>• Doručovatel listovní motorizovaný</li><li>• Doručovatel balíkový s řízením vozidla</li><li>• Doručovatel balíkový bez řízení vozidla</li><li>• Doručovatel (listovní pěší střídač)</li><li>• Doručovatel (listovní motorizovaný střídač)</li><li>• Pracovník vnitřní služby – vyúčtování</li><li>• Pracovník vnitřní služby – kartování</li><li>• Výběrčí schránek</li></ul>
<b>Obsah kurzu:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>» Všeobecná ustanovení – Česká pošta</li><li>» Základní poštovní služby</li><li>» Ostatní služby</li><li>» Poštovní přeprava</li><li>» Dodací služba</li><li>» Poukázková služba</li><li>» Obstaravatelské služby – důchodová služba, SIPO</li><li>» Reklamace – odpovědnost pošty za poštovní zásilky</li><li>» Základní informace o službách poskytovaných na přepážkách KMVS (Kontaktní místo veřejné správy) – Czech POINT – ověřené výstupy z ISVS, datové schránky, doplňkové služby, autorizovaná konverze dokumentů, datový trezor, vidimace a legalizace, CA PostSignum, Služba IZIP, Služba DONEZ</li><li>» Nabídka produktů aliančních partnerů</li></ul>

<b>Forma studia:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prezenční – 22,5 hodiny – z toho školení produktů aliančních partnerů:</li> <li>• České pojišťovna - 2 hodiny</li> <li>• Samostudium cca 3 hodiny</li> <li>• Konzultace s lektorem</li> </ul>
<b>Vstupní znalosti:</b>	Vstupní ověření znalostí (test, pohovor)
<b>Školitel:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interní lektor</li> <li>• Externí lektor ČPOJ</li> </ul>
<b>Materiály ke kurzu:</b>	Studijní texty
<b>Forma ukončení kurzu:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Znalostní test</li> <li>• Ústní zkouška v rozpětí 2 týdnů až 1 měsíce po ukončení kurzu</li> <li>• Opravná zkouška v rozpětí 1–3 měsíců po neúspěšném vykonání zkoušky</li> </ul>
<b>Dokumentace ke kurzu:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prezenční listina</li> <li>• Protokol o kvalifikační zkoušce</li> <li>• Osvědčení o kvalifikační zkoušce - získané kvalifikace „Základní kurz pro doručovatele“ a „Základní-doručovatelé - zkouška“</li> <li>• Hodnocení kurzu účastníkem</li> </ul>
<b>Doplňková školení:</b>	Školení ve vazbě na zásadní změny provozních předpisů a na základě požadavků odborných útvarů

*Ukázka kapitoly stávajícího studijního materiálu***1. DRUHY VNITROSTÁTNÍCH POŠTOVNÍCH ZÁSILEK****a) OBYČEJNÉ ZÁSILKY**

Obyčejné zásilky jsou zásilky, jejichž podání pošta nestvrzuje a dodá je bez potvrzení převzetí příjemcem. Za ztrátu, poškození nebo úbytek obsahu obyčejných zásilek pošta neodpovídá (**p. př. XXX PP I**).

**Obyčejné psaní – standard**

Obsah musí být v zalepené obálce nebo ho tvoří nesložený kartónový lístek; zásilka musí mít pravoúhlý tvar. Pro určení rozměrů slouží šablona. Maximální hmotnost zásilky 50 g. Na kartónový lístek lze celou plochou lepit výstřížky, nálepky apod. (**p. př. XXX – XXX PP I**).

**Obyčejné psaní**

Obsah musí být vložen do uzavřené obálky (papírové nebo plastové) nebo je tvoří nesložený kartónový lístek, který přesahuje maximální rozměry obyčejného psaní - standard a váží max. 1 kg. Lze použít i kartónový obal (krabičku). Obyčejné psaní nemusí mít pravoúhlý tvar. Na kartónový lístek lze celou plochou lepit výstřížky, nálepky apod. (**p. př. XXX - XXX PP I**).

**Obyčejný balík**

Obyčejný balík se může přijmout za příplatek jako neskladný (výše příplatku závisí na tvaru a rozměrech zásilky viz Poštovní podmínky - Ceník), označí se služební nálepkou „ENC – NSK“.

Obyčejný balík se polepí služební nálepkou „O“ s čárovým kódem (který je určen pouze pro interní evidenci.).

Maximální hmotnost obyčejného balíku je 20 kg. (**p. př. XXX – XXX c PP I**).

**Obyčejná slepecká zásilka**

Obsahem mohou být pouze:

- písemnosti pořízené hmatným písmem,
- zvláštní papíry pro potřebu nevidomého, pokud je odesílatelem zařízení pro nevidomé,
- zvukové záznamy pro osobní potřebu nevidomého, pokud je odesílatelem nebo adresátem nevidomý nebo zařízení pro nevidomé.

Odesílatel, popřípadě přijímající pracovník označí zásilku v pravém horním rohu nálepkou pošty „SLEPECKÁ ZÁSILKA CÉCOGRAMME“. Zásilka musí být zabalena tak, aby bylo možno přezkoumat její obsah bez porušení obalu, neboť odesílatel musí přijímacímu pracovníkovi umožnit přezkoušet obsah zásilky. Maximální hmotnost je 7 kg. Obyčejná slepecká zásilka je osvobozena od ceny (**p. př. XXX – XXX PP I**).

## **b) ZAPSANÉ ZÁSILKY**

Zapsané zásilky jsou zásilky, jejichž podání pošta stvrzuje a dodá je jen za podmínky, že příjemce jejich převzetí potvrdí. Za ztrátu, úbytek a poškození pošta odpovídá u všech druhů zapsaných zásilek **(p. př. XXX PP I)**.

### **Doporučená zásilka – standard**

Obsah musí být v zalepené obálce nebo ho tvoří nesložený kartónový lístek; zásilka musí mít pravoúhlý tvar. Pro určení rozměrů slouží šablona. Maximální hmotnost zásilky 50 g. Na kartónový lístek lze celou plochou lepit výstřižky, nálepky apod. **(p. př. XXX – XXX a PP I)**.

### **Doporučená zásilka**

Obsah musí být vložen do uzavřeného obalu nebo ho tvoří nesložený kartónový lístek; zásilka nemusí mít pravoúhlý tvar nebo může mít tvar svitku. Na kartónový lístek lze celou plochou lepit výstřižky, nálepky apod. Odesílatel může označit zásilku poznámkou „Doporučeně“, pokud tak neučiní opatří poznámkou nebo nálepkou „Doporučeně“ přijímající pracovník.

Maximální hmotnost 2 kg.

Maximální rozměry = délka 50 cm x šířka 35 cm x tloušťka 5 cm. **(p. př. XXX – XXXa PP I)**.

### **Doporučený balíček**

Obsah musí být vložen do uzavřeného obalu. Odesílatel může označit zásilku poznámkou „Doporučeně“, pokud tak neučiní opatří poznámkou nebo nálepkou „Doporučeně“ přijímající pracovník.

Maximální hmotnost 2 kg.

Maximální rozměry součet  $d + v + š = 90$  cm, nejdelší rozměr nesmí přesáhnout 60 cm.

**(p. př. XXX – XXX PP I)**.

### **Doporučená slepecká zásilka**

Obsahem mohou být pouze:

- písemnosti pořízené hmatným písmem pro nevidomé,
- zvláštní papíry pro potřebu nevidomých, pokud je odesílatelem zařízení pro nevidomé,
- zvukové záznamy pro osobní potřebu nevidomého, pokud je odesílatelem nebo adresátem nevidomý nebo zařízení pro nevidomé.

Odesílatel, popřípadě přijímající pracovník označí zásilku v pravém horním rohu nálepkou pošty „SLEPECKÁ ZÁSILKA – CÉCOGRAMME“ a v levé horní čtvrtině pod adresu odesílatele poznámkou „Doporučeně“. Zásilka musí být zabalena tak, aby bylo možno přezkoumat její obsah bez porušení obalu.

Doporučená slepecká zásilka je osvobozena od cen za hlavní službu. Osvobození se nevztahuje na ceny za doplňkové služby **(p. př. XXX – XXX PP I)**.

## **Cenné psaní**

Obsahem mohou být i peníze, drahé kovy a kameny a výrobky z nich, šperky a obdobně cenné věci, cenné papíry (cestovní šeky, šeky na doručitele, směnky apod.), platební karty, poukázky na odběr zboží nebo služeb.

Jako obal musí být použit pouze bezpečnostní plastový obal, který prodává pošta. Pošta přijme cenné psaní i v papírové obálce, kterou prodávala pošta do roku 2009 jako speciální obal na cenné psaní. Odesílatel uvede na cenném psaní **udanou cenu maximálně do výše 1 000 000,- Kč číslicemi i slovy.**

Plastový obal se uzavře podle pokynu uvedeném na obalu.

Papírová obálka musí být zalepena a uzavřena papírovou nebo průhlednou plastovou lepící páskou o šířce nejméně 2 cm. Není-li páska potištěna znakem identifikujícím odesílatele, musí být opatřena dvěma podpisy nebo razítky odesílatele; uvedou se přes papírovou nebo pod plastovou páskou-

Přijímající pracovník nesmí:

- zalepovat obálku cenného psaní za odesílatele,
- uzavírat obálku lepící páskou a opatřovat ji svým podpisem nebo otiskem jakéhokoliv razítka pošty,
- údaje na cenném psaní opravovat či škrtat nebo polepovat jinými nálepkami, s výjimkou případů stanovených v provozních předpisech.

V případě ztráty, poškození nebo úbytku obsahu cenného psaní hradí ČP škodu vzniklou na zásilce až do výše udané ceny. **(p. př. XXX – XXX PP I).**

## **Cenný balík**

Obsahem mohou být i peníze, drahé kovy a kameny a výrobky z nich, šperky a obdobně cenné věci, cenné papíry (cestovní šeky, šeky na doručitele, směnky apod.), platební karty, poukázky na odběr zboží nebo služeb. Odesílatel uvede na cenném balíku **udanou cenu maximálně do výše 1 000 000,- Kč (p. př. XXX – XXX PP I).**

Cenný balík se přijme jako neskladný, jestliže:

- délka cenného balíku přesahuje 150 cm ,
- součet všech tří rozměrů cenného balíku přesahuje 240 cm; nebo
- cenný balík nemá pravoúhlý tvar stanovený v ceníku.

Výše příplatku (NESKLADNÉ I nebo NESKLADNÉ II) závisí na rozměrech, tvaru a hmotnosti zásilky viz Poštovní podmínky – Ceník, zásilka bude označena služební nálepkou „ENC – NSK“.

Odesílatel může požádat, aby bylo s balíkem o hmotnosti maximálně 10 kg zacházeno zvlášť opatrně, a tím se omezilo nebezpečí poškození v důsledku běžných manipulací s ním. Balík se přijme jako křehký za příplatek uvedený v ceníku, zásilka bude označena služební nálepkou „ATTENTION – POZOR, FRAGILLE – KŘEHKÝ“.

Pokud je cenný balík neskladný a zároveň i křehký, vybírá se příplatek každý samostatně.

**Odesílatel může požádat, aby pošta dodala cenný balík ve lhůtě dvou pracovních dnů ode dne podání. Balík se přijme jako pilný za příplatek uvedený v ceníku, zásilka bude označena služební nálepkou „PILNÉ“.**

**Dodržení této lhůty (D+2) je závazné a v případě jejího překročení vrací pošta příplatek za službu „PILNÉ“.**

Pro cenné balíky se z důvodu rozdílnosti technologických postupů používá označení:

- balík, tj. cenný balík s udanou cenou do 10 000,- Kč včetně
- **cenovka**, tj. cenný balík s udanou cenou vyšší než 10 000,- Kč a do 1 000 000,- Kč.

**Cenný balík s udanou cenou vyšší než 10 000,- Kč**, jejímž obsahem jsou peníze, drahé kovy a kameny a výrobky z nich, šperky a obdobně cenné věci, cenné papíry (cestovní šeky, šeky na doručitele, směnky apod.), platební karty, poukázky na odběr zboží nebo služeb **a cenný balík (cenovka) s udanou cenou vyšší než 30 000,- Kč musí mít:**

- všechny spoje obalu musí být přelepeny papírovou nebo průhlednou plastovou lepící páskou o šířce nejméně 2 cm. Není-li páska potištěna znakem jednoznačně identifikujícím odesílatele, musí být opatřena dvěma podpisy nebo razítky odesílatele; uvedou se přes papírovou nebo pod plastovou pásku,
- nelze-li spoje obalu uzavřít páskami, musí být převázány nenavazovaným motouzem. Konce motouzu se opatří plombou nebo voskovou pečetí se znakem jednoznačně identifikujícím odesílatele. Motouz musí být v místech, kde se křížuje, zasmyčkován; musí být utažen tak, aby je nebylo možno bez porušení plomby sejmout. Zásilka nemusí být zabalena v případě zasilání nedělitelné věci.

V případě ztráty, poškození nebo úbytku obsahu cenného balíku hradí ČP škodu vzniklou na zásilce až do výše udané ceny.

**D O T A Z N Í K**

Byli bychom rádi, kdybyste nám pomohli zvýšit kvalitu studijních textů tak, aby byly dobrým pomocníkem a průvodcem v rámci přípravy ke kvalifikační zkoušce a odpověděli nám na dvě otázky.

Děkujeme za vyplnění.

**Otázka č. 1**

**Vyhovuje Vám tištěná příloha s tiskopisy jako oddělený (samostatný) text?**

**Zaškrtněte prosím svou odpověď.**

ANO

NE

**Otázka č. 1**

**Co ve studijních materiálech postrádáte, popřípadě co by Vám usnadnilo orientaci v textu? Uveďte prosím.**

---

---

---

---

---

---

---