

Blended learning v podnikovém vzdělávání – případová studie

- Úvod
- Popis kurzu – tvorba a realizace kurzu
- Vstupní a výstupní informace z akce
- Závěry



Dana Egerová a Ludvík Eger

1

Spolupráce univerzity s OHK

Jednou z cest, jak podpořit využití e-learningu pro podporu podnikového vzdělávání v malých a středních podnicích (MSP), je organizace a servis kurzů ve spolupráci s okresními hospodářskými komorami (OHK) v regionech.

Je to jedna z cest, která je využívána např. v Bavorsku.

Naším záměrem bylo vyzkoušet možnost podobné spolupráce v regionech v praxi.

Spolupráce:

- **Fakulta ekonomická ZČU v Plzni**
- **Okresní hospodářská komora v Chomutově**
- **Okresní hospodářská komora Cheb**



Blended learning kurz: **Trénink obchodního jednání**

Dana Egerová a Ludvík Eger

2

Základní informace o kurzu

- **Blended learning:**
 - Vstupní workshop.
 - Kick-off workshop k e-learningu.
 - Komunikace, aktivní naslouchání, kladení otázek.
 - Studium v e-learningu.
 - Asynchronní komunikace.
 - Novinky, pošta, organizační prezentace.
 - Aplikační workshop.
 - Shrnutí teorie.
 - Praktické úkoly v minitýmech.
 - Prezentace se záznamem na kameru + rozbor.
 - Evaluace vzdělávací akce.
- **Časový harmonogram:** září – prosinec 2008
- **Cílová skupina** – pracovníci marketingu či obchodní zástupci

Dana Egerová a Ludvík Eger

3

Realizace kurzu

E-learning a workshopy

Ukázky z kurzu

The image shows a collage of e-learning materials and a photograph of a workshop. On the left, there are several screenshots of a web-based learning platform. One screenshot shows a course titled 'Trenink obchodního jednání' (Business Negotiation Training) with a list of topics. Another screenshot shows a course titled 'A - Úvod ke komunikaci se zákazníkem (TO21)' (Introduction to Customer Communication). The screenshots also show various navigation elements and content areas. In the bottom left, there is a photograph of a group of people sitting around a table in a workshop setting, with a blue arrow pointing from the text 'Aplikační workshop' to the photo.

Aplikační workshop

Dana Egerová a Ludvík Eger

4

Popis kurzu

- **Kurz se v e-learningu sestává ze tří modulů:**

A Úvod ke komunikaci se zákazníkem.

B Tým, porada, konflikt, vyjednávání. (výběrový modul)

C Obchodní jednání.

- Pro asynchronní komunikaci v e-learningu byly použity nástroje: třída, novinky, pošta, zpráva třídy.
Asynchronní diskuse proběhla u modulu A téma: zkušenosti a problémy s e-learningem.
- Na titulní stránku modulů A a C byly vloženy krátké organizačně informační prezentace v PowerPointu.
- Pro evaluaci sloužily opakovací testy.

Dana Egerová a Ludvík Eger

5

Popis kurzu

- **Klíčovou záležitostí byly dva workshopy:**

- **Úvodní**

- Vstupní seznámení s e-learningem i kurzem i kurzem v LMS (proběhla v počítačové učebně).
- Vlastní praktická cvičení se zaměřením na komunikační dovednosti vedené dvěma lektory.

- **Aplikační**

- Shrnutí poznatků k obchodnímu jednání (v e-learningu modul C).
- Aktivity a cvičení k obchodnímu jednání ve dvojicích a malých skupinách.
- Předvedení prezentace, včetně záznamu videokamerou a následným rozborem.

Dana Egerová a Ludvík Eger

6

Tvorba kurzu – e-learning

Kurz v e-learningu (pedagogické hledisko): (celý design je ovlivněn LMS)

- **Metodika kapitol dle distančního textu.**
(základní prvky: cíle, čas, poznámka tutora, důležité, příklad, externí zdroje, klíčová slova, doporučená literatura)
- **Řízení studia a komunikace.**
(syllabus, novinky, pošta, organizační prezentace)
- **Opakovací test v každém modulu (A,B,C).**
- **Externí moduly ve WBT Express.**
- **Odkazy na relevantní externí linky.**
- **Materiály ke stažení (zejména k mystery shoppingu).**

Dana Egerová a Ludvík Eger

7

Výběr informací ze vstupního dotazníku pro účastníky workshopu č. 1 (n = 26)

- **Internet má v práci a doma 24 respondentů, jen v práci 2 respondenti.**
- **26 respondentů používá PC každý den.**
- **Ohodnocení znalostí a dovedností práce s počítačem: základní 13, pokročilé 10, IT specialisté 3.**
- **Absolvování kurzu v e-learningu – 26 uvedlo NE!**
- **Máte dostatek informací o e-learningu? = ano 16, ne 8, nevím 2.**
- **Důvody účasti v kurzu:**

Tab. č.: Důvody

Rozšíření znalostí a dovedností	10
Doplnění znalostí v oblasti prodeje	3
Zlepšení komunikačních dovedností	3
Nová technologie a zajímavý kurz	3
Nové zaměření práce na obchod	2
Jiné - jednotlivě	

Tab. č.: Očekávání

Získání nových znalostí a dovedností	9
Zlepšit se jako obchodník	3
Zlepšit servis pro zákazníky	3
Naučit se něco nového	2
Sebezdokonalení	2
Jiné - jednotlivě	

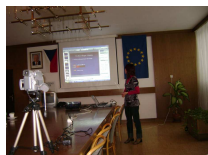
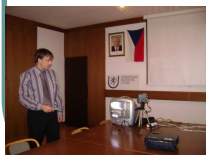
Dana Egerová a Ludvík Eger

8

Kurz – aplikační workshop

Důležitý byl aplikační workshop. Z obsahu:

- **Opakovací prezentace k obchodnímu jednání a diskuse.**
- **Obchodní prodej a námítky (rozšíření tématu).**
- **Skupinová práce, úkoly pro mini-tým či dvojici:**
 - Cvičení – prodej aktovek.
 - Cvičení – příprava jednání a prodeji kopírky.
- **Prezentace produktů (předem připravený úkol).**
 - Záznam na kameru, rozbor, diskuse.



Dana Egerová a Ludvík Eger

9

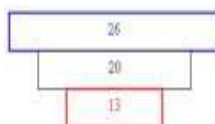
Vyhodnocení akce

Trénink obchodního jednání – blended learning.



Po úvodním workshopu s 26 účastníky pokračovalo ve studiu 20 účastníků. Kurz úspěšně ukončilo 13 z nich. Ovšem 50% úspěšnost je u podobných kurzů považovaná za velmi dobrou!

Schématicky:
Obr.



Úspěšnost našeho kurzu Trénink obchodního jednání ukazuje na jeden z problémů e-learningu.

Dana Egerová a Ludvík Eger

10

Výběr informací z výstupního dotazníku pro účastníky workshopu č. 2 (n = 13)

A, Dotazy na studijní prostředí v e-learningu a na obsah kurzu v e-learningu

- Při studiu ve studijním prostředí LMS Unifor jsem setkal-a s technickými problémy.
= nikdy 3, zřídka 8, často 2
- Obsah jednotlivých kapitol byl (v dotazníku škála s 5 stupni)

	plně souhlasím	souhlasím	další
-Zajímavý	7	6	0
-Srozumitelný	9	4	0
-Logicky uspořádaný	8	5	0

Dana Egerová a Ludvík Eger

11

Výběr informací z výstupního dotazníku pro účastníky workshopu č. 2 (n = 13)

B, Komunikace s tutorem (v dotazníku škála s 5 stupni)

	plně souhlasím	souhlasím	další
-Tutor podněcoval aktivitu	7	6	0
-Komunikace byla dostačující	8	5	0

C, Evaluace aj. (v dotazníku škála s 5 stupni)

	plně souhlasím	souhlasím	další
Prezenční workshopy... potřebné	12	1	-
Kurz – profesní rozvoj	4	9	-
Využiji ve své práci	7	5	1x

Mám zájem o další e-learningové kurzy = 11 ANO, 2 x nevím.

Dana Egerová a Ludvík Eger

12

Dílčí závěry

- Úspěšnost kurzu, tj. 50% považujeme za velmi dobrý výsledek.

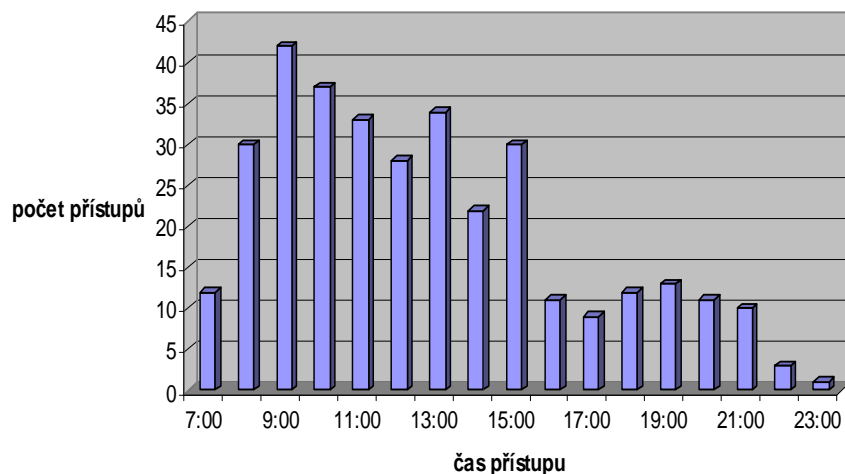
(úspěšnost byla ovšem dle našeho názoru ovlivněna jednak dobrou kooperací v organizaci kurzu, ale také tím, že obsah e-learningu byl vyzkoušený a kurz byl v e-learningu řízen zkušeným tutorem a workshopy byly vedeny zkušenými lektory s dobrým zabezpečením)

- Příznivé je hodnocení absolventů z hlediska splnění očekávání, využití v praxi a zájmu o další kurzy s e-learningovou podporou.
- Komunikace s tutorem a prezenční workshopy jsou považované za velmi důležité. → BLENDED LEARNING
- Jednoznačně se projevuje výhoda e-learningu – časová a prostorová flexibilita. → SAMOSTUDIUM

Dana Egerová a Ludvík Eger

13

Přístupy studujících v čase



Dana Egerová a Ludvík Eger

14

Otázky do diskuse na závěr prezentace

- **Pedagogické zpracování obsahu**, ale i management vzdělávací akce.
- **Motivace ke studiu** je klíčovou otázkou vzdělávací akce (pozitivní x negativní atd.).
- Potřeba kontaktu – **komunikace s tutorem** (on-line – asynchronní – workshopy).
- Role OHK a podobných organizací v podpoře a řízení aktivit s e-learningovým vzděláváním. (organizační a technické záležitosti – podpora pro MSP).
- Vytváření kurzů (Rapid e-learning), jednodušší, ale rychlé řešení, které je vhodné pro určité účely.
- **Role e-learningu ve formálním a informálním vzdělávání.** (trend = podpora informálního vzdělávání?)

Děkujeme za pozornost