

Zkušenosti z pilotní výuky

Modul: **Management**

Vyučující: Ing. Věra Kašparová

Cílem modulu bylo poskytnout studentům poznatky z oboru management, umožnit jim získat v praxi žádané znalosti a základní dovednosti nejen v teoretické, ale také částečně v aplikační úrovni. V rámci projektu byly inovovány studijní materiály a vytvořena skripta managementu, která se dle obsahové náplně dají rozdělit do 10 kapitol:

1. Pojetí managementu, vymezení základních pojmů.
2. Etapy a vývoj managementu. Manažerské školy.
3. Rozhodování
4. Plánování, druhy plánů
5. Organizování jako proces. Organizační struktury.
6. Lidský faktor v organizaci, management lidských zdrojů.
7. Vedení lidí, motivace.
8. Kontrola a kontrolní proces.
9. Komunikace.
10. Profil manažera. Osobní plánování času.

Kromě klasických studijních textů byly vytvořeny i případové studie, které studentům slouží jako nástroj edukace praktických dovedností a umožňují jim aplikovat obecné poučky při řešení reálných problémů v reálných firmách.

Všechny studijní materiály byly v rámci projektu studentům zpřístupněny v systému Moodle.

Díky tomu se otevřela možnost inovovat proces vzdělávání propojením e-learningu a prezenční formy, čímž se výuka zatraktivnila, zkvalitnila a současně se zlepšila interakce učitel – student.

Cílová skupina studentů v rámci pilotního ověřování zhodnotila modul jako velmi dobrý, s dostatečnou hodinovou dotací i rozsahem teoretické a praktické části. Z absolvovaných témat studenty nejvíce zaujaly kapitoly Rozhodování, Komunikace, Personalistika a Vedení lidí. Kladně hodnotili také propojení teorie s praxí, a to především při řešení případových studií. Ty se jeví jako velmi přínosné hlavně u studentů denní formy, kteří ještě nemají zkušenosti ze svého zaměstnání, a nemohou teoretické poznatky porovnávat s každodenní praxí tak, jako studenti dálkové formy. Nicméně i pro ně bylo zařazení případových studií užitečné, zábavné a v neposlední řadě i poučné, protože mohli své závěry a postřehy porovnávat s konkrétními pracovními zkušenostmi.

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Spornou oblastí se při realizaci pilotní výuky jevil velký rozsah skript a přílišné podrobnosti v kapitolách Vývoj managementu, Plánování, Kontrola a Osobnost manažera. V těchto dimenzích bude práce na modulu Management pokračovat v budoucím období.

Další udržitelnost projektu bude spočívat nejen v průběžné aktualizaci jednotlivých kapitol na základě poznatků domácích i zahraničních odborníků, ale hlavně v doplnění případových studií o další příklady z prostředí reálných domácích a zahraničních firem.

Modul: **Marketing**

Vyučující: Ing. Marcela Zahradová

Cílem inovace modulu marketing bylo vytvoření skript v elektronické podobě a e-learningového kurzu. Skripta obsahují tematické celky zabývající se podstatou a významem marketingu, koncepcemi marketingového řízení, marketingovým prostředím, cíleným marketingem, marketingovým řízením, marketingovým informačním systémem, nákupním chováním zákazníků a jednotlivými nástroji marketingového mixu – výrobkem, cenou, distribucí a propagací. Tematické celky marketingové prostředí a marketingové řízení navazují na modul management.

Rozdělení tematických celků ve skriptech odpovídá struktuře vytvořeného e-learningového kurzu. V úvodu kurzu je vložen seznam probíraných témat a požadavky k hodnocení. Navíc je kurz doplněn souborem případových studií. Kurz je využíván i ke komunikaci se studenty a to formou zadávání úkolů a odevzdání jejich vypracování. Podle potřeby bude kurz průběžně aktualizován.

Díky vytvoření studijních materiálů v elektronické podobě bylo ve výuce více času na procvičování praktických příkladů i na řešení případových studií. Ty byly u denního studia řešeny přímo ve výuce formou skupinové práce, u dálkového studia bylo jejich řešení podmínkou k získání zápočtu.

Modul: **Finanční matematika**

Vyučující: Ing. Antonín Hampel

Mezi inovované materiály, které byly předloženy studentům v modulu Finanční matematika lze zařadit dokumenty, které byly studentům předloženy ke studiu v softwarovém nástroji Moodle, jenž podporuje e-learningovou formu studia: **1. Elektronická výuková pomůcka** v podobě skript, jejímž studiem student získal znalosti v oblastech jednoduchého a složeného úročení a jejich aplikace, dále znalosti z oblasti [spoření](#), důchodu a jeho kombinace se spořením; rozeznal typy úvěrů, pochopil eskont směnek a skonta, úročení na běžných účtech, leasingu; získal znalosti v oblasti obchodování s akciemi aj. **2. Soubor případových studií**, jejichž hlavním úkolem byla reflexe získaných znalostí pro studenty **3. Excelovské soubory** obsahující výpočtové tabulky řešící konkrétní úlohy z finanční matematiky. Zde měli studenti možnost využít funkcí tabulkového procesoru zejména v ověřování svých vlastních početních výsledků. **4. Baterie řešených příkladů** – vhodných k zápočtovému testu, která byla studentům předložena do Moodle na základě jejich četných žádostí, neboť se jim nedostávalo

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

možnosti kontroly porovnání znalostí získaných z dokumentu č. 1 vhodně aplikovaných do dokumentu č. 3. Umožněním studia baterie řešených příkladů tak byl celý soubor elektornických materiálů vhodně doplněn.

Vazbu na ostatní moduly vidím především v možnostech uplatnění zejména témat spojených se sestavováním rozpočtů, úročením půjček aj. finančních nástrojů, které se v cestovním ruchu a zejména v ekonomice cestovního ruchu využívají např. při analýze podnikatelských rizik spojených s potřebou financování z jiných zdrojů nebo při sestavování umořovacích plánů půjček a dluhů spojených s podnikáním. Finanční matematika k tomuto modulu přispěla orientací v základní legislativě, která platí pro bankovní trh, vysvětlila pojmy používané ve světě financí a popsala roli státu na finančním trhu, který cestovní ruh z velké míry ovlivňuje; přispěla k popisu základních principů úrokování; student využije schopnosti rozhodování o investičních záměrech – o jejich výhodnosti, student využije dále např. znalostí se zařazením produktů do bezpečností pyramidy, srovnává produkty podle RPSN.

Přístup k elektronickým materiálům umožnil zvýšení časových možností pro ukázky konkrétních příkladů z praxe, neboť čas pro tvorbu teoretických poznámek studenti eliminovali na minimum; taktéž soubor případových studií přispěl k motivaci studentů, neboť případové studie se vesměs týkaly problémů finančně-ekonomické praxe. V modulu finanční matematika je třeba klást zejména důraz na správnost výpočtových částí učiva, neboť ty jsou v praxi využitelné největší měrou. Formy výuky se tak změnily, a sice z převážně přednáškové činnosti postavené na klasických výkových metodách na formu z části přednáškovou, e-learningovou, samostudijní s podporou elektronických výukových pomůcek zaměřených na praktické úlohy. Propojení modulu ICT s modulem FIM vidím právě ve tvorbě výpočtových tabulek v Excelu a orientací v nich.

Studenti se vyjadřovali k e-learningové podpoře výuky pozitivně, zejména pak vyzdvihovali uložení materiálů „na jednom místě“, vzájemně propojených, v čemž viděli úsporu času potřebného k vyhledávání studijních materiálů.

Pilotní výuka kladla nároky na dobrou organizaci studia a zejména na správu elektronického prostředí, v němž studenti společně s učiteli pracovali. Oba faktory, které mohly být zábranou úspěšnosti celého projektu, byly zvládnuty úspěšně, proto se inovované studijní materiály staly pro studenty vhodným základem k jejich praktickému využití.

Modul: Aplikovaná psychologie

Vyučující: Ing. Milan Koudelka

V rámci projektu na VOŠ Uničov - Vzdělávací programy dle potřeb praxe byl také inovován modul Aplikovaná psychologie. Mezioborové vazby tohoto předmětu lze nalézt v předmětech Průvodcovství a Společenský protokol.

Na základě ověřování zkušební pilotní výuky byl obsah rozpracován do deseti kapitol a posíleny kapitoly sociální psychologie a zásady veřejného projevu. Výukový materiál byl

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

umístěn do elektronického výukového systému Moodle. Za každou kapitolou byly zařazeny případové studie, které většinou ověřovaly získané teoretické poznatky. Největší přínos projektu spočívá v inovaci studijních materiálů a s tím spojené změny ve formách výuky. Přednáška je stále převažující formou. Ustoupil však nomologický výklad a byl nahrazen interaktivním pojetím. Diskuze je zařazována po cca 20ti minutách přednášky, kdy pozornost studentů klesá a na konci hodiny při závěrečném shrnutí. Kromě diskuze byla při řešení vybraných případových studií použita heuristická výuková metoda. Případové studie č 2,7,8 studenti řešili před teoretickým výkladem na základě řízeného objevování. Jedná se o aktivizující formy výuky, které zefektivní výuku a motivují studenty. Osvědčila se e-learningová podpora učení a to jak u denní tak dálkové formy výuky. Studenti se v tomto prostředí naučili rychle pracovat. Komunikace v tomto prostředí probíhala bez problémů, včetně zasílání seminárních prací a zpětných reakcí od učitele.

Modul: **Informační technologie II.**

Vyučující: Bc. Karásek Petr

Studijní materiály jsou vytvořeny pro předmět Informační technologie, konkrétně pro výuku speciálního software ISTOUR, což je informační systém firmy Magicware, který slouží ke snadnému vedení agendy cestovní kanceláře, speciálně tvorbu a prodej produktu CK. Jelikož se systém neustále vyvíjí, bylo zapotřebí materiály průběžně aktualizovat o drobné rozdíly mezi jednotlivými verzemi. ISTOUR poslouží studentům k vyzkoušení prezentace vlastního produktu, který tvoří v jiných modulech, konkrétně například v modulu Management CR. Tato prezentace hotového produktu je pak v rámci činnosti fiktivní školní cestovní kanceláře využívána pro nabídku - fiktivní firma s ním může "obchodovat".

Výuka probíhala na počítačích s vhodným programovým vybavením (využíváno bylo vybavení ICT centra), on - line, s vlastním heslem - přístupem k informačnímu systému ISTOUR.

Manuál, který slouží jako studijní opora studentům, je umístěn jako samostatný kurz i v e-learningovém systému Moodle, aby studenti měli možnost své znalosti prohlubovat nejen při výuce, ale i doma při samostudiu. V rámci pilotní výuky měli studenti k dispozici případové studie, které využili především k prohloubení znalostí a dovedností v systému ISTOUR formou samostatné práce a to jak ve škole, tak i v rámci samostatné přípravy k hodnocení doma.

Modul: **Zařízení provozoven**

Vyučující: Mgr. Jarmila Popelková

Dle vzdělávacího programu pro školní rok 2013/14, byl modul Zařízení provozoven ověřován pouze v letním období školního roku 2012/13. V době pilotního ověřování nebyly shledány nedostatky a tudíž nebyla provedena žádná inovace materiálů, pouze opravy po jazykové stránce. Modul Zařízení provozoven je úzce propojen z předmětem Technika obsluhy a služeb a Technologie přípravy pokrmů. Získané vědomosti studenti uplatnili při plnění odborné praxe.

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Forma výuky se nezměnila. Výuka probíhala formou seminářů. V rámci předmětu se studenti zúčastnili odborné exkurze restauračního a hotelového zařízení. Během přednášek byli studentům prezentovány ukázky jednotlivých zařízení prostřednictvím odborných knih, časopisů, moderních učebních technologií a internetu.

V rámci přednášek studenti využívali e-learningové podpory, kde plnili zadané úkoly a řešili kontrolní otázky. V rámci samostudia úspěšně pracovali na řešení případových studií. Odevzdání případových studií bylo nedílnou součástí úspěšného ukončení modulu.

Modul: **Nauka o výživě**

Vyučující: Mgr. Zdenka Kučerová

Modul je vyučován v denní i dálkové formě studia. Pro potřeby výuky byl zpracován studijní materiál, jeho jednotlivé kapitoly korespondují s obsahem modulu. Tento materiál byl rovněž vložen na výukový portál LMS Moodle, který je využíván pro e-learningovou formu výuky.

V denní i dálkové formě studia se uskutečnila pilotní výuka, během níž byly výukové materiály ověřovány. Výuka probíhala a probíhá formu interaktivních přednášek a seminářů, studenti zpracovávají prezentace na zadaná témata a řeší případové studie.

Z dotazníkového šetření mezi studenty vyplynulo, že jsou se zpracovaným materiálem spokojeni, hodnotili jednotlivé kapitoly spíše z hlediska svého zájmu o dané téma. Žádné nedostatky neuváděli a materiál nemusel být inovován.

Problematika předmětu nauka o výživě souvisí s problematikou předmětů technologie přípravy pokrmů, hotelový provoz, technika obsluhy a služeb a odborná praxe.

Modul: **Technika obsluhy a služeb**

Vyučující: Mgr. Jarmila Popelková

V modulu byla inovována 4. kapitola pod názvem Gastronomická pravidla. V této kapitole bylo upraveno pořadí pokrmů na jídelním lístku. V 5. kapitole pod názvem Inventář a zařízení na úseku obsluhy byl upraven popis inventáře.

Modul Technika obsluhy a služeb má úzkou vazbu s předmětem Nauka o výživě, Marketing služeb gastronomie a hotelnictví a předmětem Zařízení provozoven. Získané vědomosti a dovednosti studenti uplatní při plnění Odborné praxe.

Zvolená forma výuky se během pilotního ověřování nezměnila a byla ověřována u denního i dálkového studia. Výuka probíhala formou seminářů a cvičení v odborné učebně. Studenti se zúčastnili odborné exkurze hotelů, kde byli blíže seznámeni s uspořádáním a vybavením odbytového, výrobního a ubytovacího střediska. V rámci přednášek studenti využívali e-learningové podpory, kde plnili samostatné úkoly a řešili kontrolní otázky. V rámci samostudia úspěšně pracovali na řešení případových studií. Odevzdání případových studií bylo nedílnou součástí úspěšného ukončení modulu.

Modul: **Technika cestovního ruchu**

Vyučující: RNDr. Bronislava Vláčilová

Modul Technika cestovního ruchu byl po inovaci v rámci projektu pilotně ověřován nejprve v letním období ve školním roce 2012/13 u 2.ročníku a to jak denního, tak dálkového studia.

V dalším školním roce, tedy 2013/14 probíhala pilotní výuka v zimním období ve 2.ročníku.

V průběhu výuky studenti obdržely všechny studijní opory, které byly v rámci projektu vytvořeny. Byl to průvodce modulem, studijní text (skripta) a soubor případových studií.

Zároveň byl pro tento modul vytvořen e-learningový kurz v prostředí LMS Moodle. Všichni studenti se do kurzu přihlásili a pravidelně ho využívali v průběhu celého studijního období. V následujícím školním roce jsem jim ponechala do kurzu volný přístup, pro případ opakování učiva k závěrečným zkouškám a absolutoriu, což velmi ocenili. Všechny studijní opory byly v průběhu pilotní výuky průběžně aktualizovány v souladu s odbornou praxí, legislativou i potřebami studentů. Původní obsah modulu zahrnující základní a doplňkové služby v cestovním ruchu byl po konzultaci s metodiky od partnerů projektu doplněn o kapitulu „Certifikace služeb v cestovním ruchu“, neboť tato problematika je v současné době jedním z nejvýznamnějších trendů v poskytování služeb v cestovním ruchu.

Spolupráce s metodiky od partnerů projektu probíhala vzhledem k jejich velké pracovní vytíženosti především elektronickou formou prostřednictvím e-mailové pošty a telefonních hovorů, ale byla velmi přínosná a užitečná.

Průběh pilotní výuky s novými studijními oporami a LMS Moodle ukázal na velké úspory času oproti předchozímu stavu při standardních formách výuky. Tento čas pak byl velmi smysluplně využit na posílení praktické části výuky – především práci s případovými studiemi. Nové formy výuky vyžadují elektronické prostředí, které díky projektu bylo vytvořeno na moderních zařízeních, podpořeno kvalifikovanou v projektu vyškolenou správou, takže vše dobře fungovalo. V rámci evaluace na konci každého studijního období se studenti vyjadřovali k průběhu výuky pozitivně. Oceňovali hlavně stav, kdy mají vše k výuce na jednom místě.

Modul: **Lázeňství**

Vyučující: Mgr. Nataša Brušíková

Pilotní výuka modulu lázeňství ukázala velkou výhodu ve využití e-learningové podpory. Studijní materiály i forma výuky se nezměnily, zůstávají ve stávající podobě. V lázeňství se aktuálně objevují změny, které udává vývoj moderní společnosti s ohledem na ekonomický rozpočet a využívání lázeňských zdrojů a tím ovlivňuje udržitelnost a existenci některých menších lázeňských míst. Z pilotní výuky vyplynulo, že není třeba zařadit úpravy ve studijních materiálech. Případové studie jsou zařazovány doplňkově.