

Príležitosť

IT pre VŠETKÝCH

pre každého

Centrum pre ďalší rozvoj

Autori:

Martin **DŽBOR** (T-Systems Slovakia)
Martin **GBÚR** (T-Systems Slovakia)
Lívia **GAĽOVÁ** (T-Systems Slovakia)
Daniela **FILIP** (T-Systems Slovakia)
Zuzana **HRADSKÁ** (T-Systems Slovakia)
Pavol **HORŇÁK** (T-Systems Slovakia)
Tomáš **HUDÁK** (T-Systems Slovakia)
Barbara **KOLLÁROVÁ** (Karpatská nadácia)
Anna **RIČÁNYOVÁ** (Grafton Recruitment)

2018

Partneri:



Karpatská nadácia



T-Systems



ZOM Prešov
občianske združenie ľudí
so zdravotným postihnutím

ZOM Prešov



SERVICES
HUNGARY
Member of T-Systems

IT Services Hungary



CJD



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Erasmus+

Obsah

Použité skratky.....	3
1. Východiská – Centra pre ďalší rozvoj – Elevator Development Center (EDC).....	4
2. Význam EDC v kontexte rekvalifikácie kandidátov so zdravotným znevýhodnením	5
3. Ciele EDC z pohľadu IT spoločnosti	7
4. Cieľová skupina EDC (Slovensko)	10
5. Identifikácia pracovných pozícií pre cieľovú skupinu EDC	12
6. Proces prípravy a tvorby – Centra pre ďalší rozvoj EDC	14
6.1. Testovanie odborných zručností kandidátov do EDC	14
6.2. Tvorba obsahu kurzov EDC	18
7. Implementácia a priebeh Centra pre rozvoj – EDC	21
8. Výsledky EDC, progres kandidátov a hodnotenie prostredníctvom VPAC 2.....	25
9. Adaptačné potreby kandidátov a flexibilita zamestnávateľa (technická a mentálna adaptácia prostredia).....	28
10. Kvalitatívne štandardy EDC	30
11. EDC ako flexibilný nástroj reflektujúci diverzitu a podporujúci inklúziu	32
12. Podakovanie partnerom a spolupracovníkom.....	35

Zoznam tabuliek

Tabuľka 1. Ciele pre rozvoj zručností z pohľadu firiem	8
Tabuľka 2. Očakávania na pracovníka v pozíciách relevantných pre zapojenie do EDC.....	13
Tabuľka 3. Rozvrh stretnutí a tém pre kurz IT zručností	19
Tabuľka 4. Štruktúra kurzu mäkkých zručností	20
Tabuľka 5. Zhodnotenie metód použitých vo vzdelávaní.....	23
Tabuľka 6. Simulácia pozitívneho vplyvu a osobnej skúsenosti s konceptom EDC	33

Použité skratky

AC	Assessment Centre
CJD	Christliches Jugenddorfwerk Deutschlands Gemeinnütziger EV
EDC	Elevator Development Centre
IT SH	IT Services Hungary
KN	Karpatská nadácia
VPAC	Vocational Potencial Assessment Centre

1. Východiská – Centra pre ďalší rozvoj – Elevator Development Center (EDC)

Zatiaľ čo hodnotiace centrum (HC) sa využíva ako výberový nástroj na zmapovanie a zhodnotenie vhodnosti kandidáta na danú pracovnú pozíciu. Centrum pre ďalší rozvoj sa využíva ako rozvojový nástroj na zmapovanie a zhodnotenie kvalít zamestnanca/kandidáta, ktorý slúži ako podklad na jeho kariérny rozvoj. Výsledkom štandardného hodnotiaceho centra je vhodnosť kandidáta na danú pracovnú pozíciu, výsledkom štandardného rozvojového centra je podklad k ďalšiemu rozvoju zamestnanca.

V našom prípade sme pri hodnotiacom centre – adaptovanom do podoby VPAC (Hodnotiaceho centra pracovného potenciálu), na základe požiadaviek spoločnosti T- Systems (ďalej len TSSK), zadefinovali všeobecné kľúčové kompetencie pre uplatnenie sa v TSSK a následne sme hodnotili potenciál účastníkov – zástupcov špecifickej cieľovej skupiny – kandidátov s nejakým typom zdravotného alebo sociálneho znevýhodnenia, Prostredníctvom VPAC 1 sme získali osobnostné a kompetenčné hodnotenie pre účasť v ďalšom rozvojovom procese – Centre pre ďalší rozvoj (EDC).

2. Význam EDC v kontexte rekvalifikácie kandidátov so zdravotným znevýhodnením

V súčasnej dobe čelia prakticky všetky IT spoločnosti na Slovensku problému nedostatku kvalifikovanej pracovnej sily naprieč juniorskými či seniorskými pozíciami. Trendom je vzdelávať a rekvalifikovať pracovný trh prostredníctvom rekvalifikačných kurzov, účasťou na IT farmách, boot campoch a pod.

I keď sa platy v oblasti ICT odvetví pohybujú omnoho vyššie, než je priemer, stále nie je to dostatok kvalifikovaných odborníkov na to, aby bol dopyt firiem uspokojený. Kvalifikovaný IT špecialista má oveľa lepšiu možnosť uplatnenia sa, nielen ako zamestnanec, ale aj ako samostatne zárobkovo činná osoba.

Ak hovoríme o kvalifikovaných IT odborníkoch, sú to väčšinou absolventi technických stredných, vyšších odborných a najmä vysokých škôl. Odborníkom sa však môže stať aj kandidát s iným vzdelaním, pokiaľ má záujem o moderné technológie a je ochotný/á sa učiť, rozvíjať, rekvalifikovať, absolvovať špecializovaný kurz či školenie, alebo aj prostredníctvom samoštúdia a postupného získavania praktických skúseností. Dôležitým faktorom je vstupný potenciál kandidáta – jeho dosiahnuté vzdelanie – úroveň a oblasť, počítačová gramotnosť, orientácia v technickej oblasti a v oblasti IT, ovládanie cudzieho jazyka, technické myslenie, chuť a nadšenie pre oblasť IKT.

V čase výrazného nedostatku pracovníkov, zvažujú personalisti aj rekvalifikáciu a vzdelávanie kandidátov zo špecifických skupín produktívneho obyvateľstva, ktorí sú zdravotne či sociálne znevýhodnení a ich začlenenie do oblasti informačných technológií je možné, prihliadnuc na ich obmedzenia či už zrakové, sluchové, telesné ale aj sociálne. Téma zaoberajúca sa hendikepovaným obyvateľstvom a jeho začlenením na trh práce je vysoko aktuálna v dobe, kedy sa mnohé krajiny snažia aj svojou stále viac humanizujúcou politikou nastaviť sociálny systém a politiku zamestnanosti tak, aby aj znevýhodnení jedinci mali možnosť zapojiť sa do bežného spoločenského života.

V kontexte uplatnenia znevýhodnených kandidátov nás zaujímajú najmä vyhliadky telesne postihnutých v profesijnom uplatnení a či sú vôbec zamestnávateľa ochotní jedinca trpiaceho takýmto typom postihnutia zamestnať aj na otvorenom pracovnom trhu IT.

Zdravotne znevýhodnení jedinci nepodliehajú iba obmedzeniam zdravotného charakteru ale neoddeliteľnou súčasťou ich ochorenia je aj sociálna dimenzia. Ruka v ruku so zdravotným postihnutím môže ísť aj sociálna izolácia t. j. psychologická strata sociálneho kontaktu a stiahnutie sa do samoty v náročnej životnej situácii. Zovšeobecnene môžeme povedať, že pre človeka s postihnutím je náročné nájsť si v konkurencii zdravých jedincov profesijné uplatnenie vyplývajúce z jeho osobných požiadaviek a životných cieľov, pričom u mentálne hendikepovaných je vzhľadom k ich častej neschopnosti samostatného pôsobenia tento problém ešte pálčivejší.

V dnešnej spoločnosti sa nepretržite stretávame s pretrvávajúcim stereotypom súvisiacim s nahliadaním na postihnutých ľudí.

Politika zamestnanosti zakotvená v legislatíve sa v rámci ochrany osôb s postihnutím zameriava na zabezpečenie uplatňovania rovnakých podmienok a odstránenie akejkoľvek diskriminácie pôsobiacej na trhu práce voči osobám so zdravotným postihnutím. V prípade človeka s ľahším postihnutím, ktoré ho neobmedzuje vo vysokej miere, je veľmi časté jeho umiestnenie na otvorenom trhu práce, kde pracuje medzi zdravými jedincami. Zaradenie výraznejšie znevýhodneného jedinca do takéhoto prostredia je o to náročnejšie, keďže s jeho zamestnávaním môžu byť spojené viaceré argumenty, ktoré odrádzajú samotných zamestnávateľov od jeho prijatia do pracovného pomeru.

Naším cieľom je potvrdiť či vyvrátiť hypotézu o tom, že osoby trpiace zdravotným postihnutím sú na našom trhu práce znevýhodnenou skupinou, pričom sa snažíme odhaľovať existujúce bariéry a skúmať možnosti ich integrácie do pracovného procesu v oblasti IKT.

V rámci VPAC sme identifikovali kandidátov, ktorí majú potenciál na to, aby prešli rekvalifikáciou, vzdelávacím a tréningovým programom a mohli si nájsť následné pracovné uplatnenie. Kandidáti prešli rozvojovým programom EDC- Centrom pre ďalší rozvoj, zameraným na rozvoj ich počítačovej gramotnosti (využívanie balíka MS Office), jazykových schopností (anglického a nemeckého jazyka) i sériou tréningov mäkkých zručností zameraných na komunikáciu, sebareprezentáciu, prácu v tíme a pod.

Kandidáti sa počas pilotnej implementácie EDC programu mali možnosť v podmienkach spoločnosti T-Systems Slovakia učiť priamo od interných IT odborníkov a dozvedieť sa odpovede na otázku, či je práca v oblasti IT pre nich tou správnou voľbou. Účastníci si sami rozhodli, či sa k EDC – rozvojovému centru postavia aktívne, zúčastnia sa čo najväčšieho počtu tréningov a zvýšia si tak svoje šance v následnom hodnotiacom procese: VPAC 2 (Hodnotiace centrum pracovného potenciálu 2).

Po absolvovaní Centra pre ďalší rozvoj EDC sme spolu so školiteľmi vyhodnocovali výsledky vstupných testov účastníkov, ich dochádzku, angažovanosť, iniciatívu a samozrejme aj výsledky výstupných testov po absolvovaní EDC.

3. Ciele EDC z pohľadu IT spoločnosti

Podľa štúdií Európskej komisie v poslednom desaťročí v modernej spoločnosti existuje niekoľko skupín, ktoré sú ohrozené chudobou a sociálnym vyčlenením mimo hlavného spoločenského prúdu. Tieto ohrozené skupiny sú tvorené aj fyzicky hendikepovanými občanmi, migrantmi, etnickými skupinami (v prípade Slovenska najmä Rómami), ale tiež ľuďmi bez domova, a pod. Inklúzia každej z týchto ohrozených skupín patrí medzi priority EÚ a teda aj členské štáty sa zaviazali rozvíjať možnosti začleňovania ohrozených skupín.

Zatiaľ čo na úrovni štátu existujú dedikované mechanizmy na podporu znevýhodnených skupín, podľa názoru členov projektového tímu je rovnako dôležité, aby sa do procesu inklúzie zapájali priamo komerčné spoločnosti, firmy – či už priamo alebo s využitím podporných mechanizmov na národnej alebo európskej úrovni. V prípade IT je táto potreba angažovania o to dôležitejšia, že ide o potrebu rozvoja tzv. digitálnych zručností, ktoré sú použiteľné nielen priamo v IT firmách ale prakticky vo väčšine profesií a pracovných pozícií.

Existuje samozrejme mnoho kurzov, kde sú účastníci vyučovaní a zoznamovaní s konkrétnymi softvérovými prostriedkami (najčastejšie typu MS Word, Excel, Powerpoint či webový prehliadač). Je však omnoho menej kurzov, ktoré podporujú rozvoj technického myslenia, prípadne algoritmického myslenia. Skúsenosti IT spoločnosti, ktorá organizovala rôzne formy vzdelávania rôznych cieľových skupín, ukazujú, že šanca akéhokoľvek kandidáta uspieť sa zvyšuje skôr vďaka získaniu zručností v oblasti riešenia problémov, štruktúrovaného myslenia, komunikácie či schopnosti pracovať v tímoch s inými ľuďmi. Omnoho menší vplyv na dlhodobý úspech majú kurzy špecifických technológií a softvérových produktov.

Z týchto dôvodov je dôležité, aby sa do tvorby obsahov vzdelávacích programov priamo zapájali aj samotné spoločnosti. Ako bolo spomínané v predošlom odstavci, spoločnosť T-Systems Slovakia vníma význam tvorby vzdelávacieho obsahu a jeho realizácie práve v oblastiach IT, resp. digitálnych zručností a najmä v oblasti, ktorú by sme mohli nazvať digitálne prenositeľné, podporné zručnosti. Toto je nesmierne dôležité, pretože ak by sa firma v podpore vzdelávania venovala výlučne tvrdým zručnostiam typu špecifický softvérový balík či metodika, pomohla by vychovať len úzko zameraného konzumenta toho ktorého softvéru. Čo však moderná firma (a celkom určite moderná IT firma) potrebuje, je skôr kandidát schopný dostať sa do roly producenta – tvorcu informácií, nových znalostí a dát, ktorý tvorivo využíva technické znalosti.

V niektorej anglickej odbornej literatúre sa pre tento typ zručnosti čoraz častejšie používa termín „prosumer“ – kombinácia anglických výrazov „consumer“ (konzument, spotrebiteľ) + „producer“ (tvorca, producent). Podľa názoru členov projektového tímu zo spoločnosti T-Systems Slovakia, ktorí sa zapojili do IT4All projektu, sú hlavné ciele tohto projektu motivované práve našou preferenciou a cieľom pomôcť vychovať z kandidátov zo znevýhodnených skupín „prosumerov“. Kandidáti, ktorí postupne prechádzajú cez EDC koncept navrhovaný v projekte, by mali byť schopní nielen používať rôzne IT média, ale sa aspoň pokúsiť o ich vytváranie, obmenu, adaptáciu.

Primárnym cieľom je teda dosiahnuť, aby títo potenciálni kandidáti zo znevýhodnených skupín neskončili ešte viac ohrození digitálnym obsahom. Ak ich totiž naučíme výlučne konzumovať existujúci obsah prostredníctvom prehliadača, telefónu či tabletu, môže to u nich prvotne podporiť využívanie IT technológií dominantne pre zábavu, odkiaľ je potenciálne veľmi blízko k vytvoreniu si chorobných závislostí. Ak sa sú-

stredíme v rozvoji týchto kandidátov viac na rozvoj ich zručností v oblastiach riešenia problémov, kritického myslenia, kreativity a podobne, šanca, že títo ľudia skľúznu sociálne ešte hlbšie sa znižuje.

Ďalším dôležitým aspektom, ktorý si firma T-Systems Slovakia brala ako výzvu pri určovaní cieľov EDC, je prekonanie bariér, aby sa znevýhodnený kandidát naučil ceniť si samého seba, svoje už nadobudnuté zručnosti a bol schopný aktívnej interakcie so svojimi kolegami, získavať od nich informácie či rady, ktoré sú pre neho osobne ťažké získať priamo. Projektový tím vo firme verí, že znevýhodnený kandidát môže mať vyššie šance na inklúziu, ak sa bude vedieť zapájať do spoločnej činnosti s ostatnými členmi tímu, do ktorého bude zaradený – čiže, prispievať k spoločnému riešeniu problémov, k diskusiám a debatám, k príprave štruktúrovaných materiálov. Kariéra v IT by pre takýchto kandidátov nemala spočívať výhradne v naučení sa rutinného používania jedného softvérového balíka – to je príliš krátkodobé a kontraproduktívne myslenie.

V skratke a schematicky by sme ciele pre EDC z pohľadu spoločnosti mohli formulovať nasledovne – viď Tabuľka 1.

IT firma by v štandardnom kontexte mala vyžadovať všetky zmienené kategórie a všetky zmienené oblasti zručností. Vzhľadom na to, že tento projekt je relatívne mladým pokusom o vytvorenie systému znalostí a skúseností s oblasťou inklúzie, pragmaticky sme sa sústredili na podmnožinu uvedených ambícií – s cieľom dosiahnuť konkrétne výstupy a skúsenosti, na ktorých by sa dalo stavať do ďalšej práce so znevýhodnenými kandidátmi. Rovnako dôležitým faktorom bolo poskytnúť vhodnú úroveň ambície pre samotného znevýhodneného kandidáta – príliš rozsiahle očakávania zo strany potenciálneho IT zamestnávateľa by ho mohli zablokovat a teda by nemuselo dôjsť k želanému posunu. Preferujeme cestu postupných krokov a postupne sa zvyšujúcich ambícií. Z tohto dôvodu sú medzi našimi cieľmi najmä podpora:

- zručností zameraných na zlepšenie komunikácie znevýhodneného kandidáta,
- zručností zameraných na zlepšenie integrácie do tímov a skupín,
- zručností zameraných na rozvoj základných („kancelárskych“) IT zručností,
- ďalšieho vzdelávania v IT a pochopenia rôznorodosti kariér v oblasti IKT,
- prezentácie samého seba a svojich výstupov v kontexte skupiny a tímu.

Tabuľka 1. Ciele pre rozvoj zručností z pohľadu firiem

Cieľový typ zručnosti	Konkrétna oblasť	Vysvetlenie, motivácia
Práca s inými	Komunikácia	Základ akejkoľvek šance – schopnosť formulovať názor, nápad, súhlas či nesúhlas – vhodne pre daný kontext, situáciu
	Práca v tíme, konflikty	Znevýhodnený kandidát má mnoho zručností pre IT kariéru nedostatočne vyvinutých – potrebuje sa teda naučiť svoje „slabosti“ kompenzovať účasťou v tíme, v spolupráci s inými kolegami
	Cudzí jazyk (angličtina)	Pre IT kariéru de facto nutnosť – kvôli špecifickej terminológii (najmä pri programovaní), existencii dokumentácie, zákazníkom

Riešenie problémov v IT	Podporné IT balíky	Zvyčajné zameranie mnohých IT kurzov (tabuľky, textové editory, webové prehliadače a pod.) – tvorba CV, korešpondencie, žiadosti o zamestnanie a pod.
	Prehľad IT oblastí	Kariéra v IT ide ďaleko nad rámec kancelárskeho balíka (tabuliek a textových súborov) – výhodou je zoznámenie sa s činnosťami ako správa IT prvkov, ich príprava či úprava (server, DB, sieť,...)
	Ďalšie vzdelávanie v IT	Znevýhodnený kandidát často potrebuje dlhší čas na dosiahnutie úspechu v podobe pracovnej pozície – dôležité je teda ponúknuť mu aj návyky vedúce k možnosti využiť dostupné (štandardné) typy vzdelávania, rôzne nadstavby, duálne formy a pod.
Tvorba digitálneho obsahu	Kreativita	Prechod od pasívneho zoznamovania sa s nástrojmi k ich využívaniu na konkrétny účel, osobný cieľ – v podobe dokumentácie, hry, vzdelávacieho materiálu a pod.
	(Seba)prezentácia	Jedna zo zásadných požiadaviek spolu s podporou komunikatívnosti – schopnosť „predať“ seba, svoj nápad, názor, výstup (aj verejne)
	Dokumentácia/analýza	Schopnosť vytvoriť aj štruktúrovaný, rozsiahlejší textový či grafický materiál na podporu prezentácie alebo komunikácie

4. Cieľová skupina EDC (Slovensko)

Cieľovou skupinou, ktorá bola pilotne testovaná v procese prípravy a pilotnej implementácie EDC, bola skupina 14 vybratých účastníkov projektu IT4ALL, ktorí úspešne absolvovali VPAC 1 a u ktorých boli identifikované predpoklady a potenciál pre prácu v IT oblasti. 11 z nich malo nejaký typ telesného znevýhodnenia. 2 boli zo sociálne znevýhodneného prostredia.

Z piatich kandidátov, ktorí do EDC nenastúpili: 1 účastníčka získala pracovné miesto, 1 nastúpil na denné vysokoškolské štúdium, 2 odstúpili zo zdravotných a rodinných dôvodov a 1 účastník uprednostnil vlastné podnikanie, ktoré mu umožňuje kombinovať príjem z práce (chránená dielňa zameraná na IT služby) a príspevky od štátu. Tento účastník prejavil iniciatívu a vzhľadom na technické vybavenie, ktorým disponuje navrhol projektový zámer online vzdelávania MS Office Professional pre občiansku verejnosť v spolupráci s Karpatskou nadáciou. Tento zámer je vypracovaný a pripravený zareagovať na vzdelávacie potreby v regióne.

Do Centra pre ďalší rozvoj (EDC) nastúpili 9 účastníci. Šiesti z nich ho absolvovali splnením minimálne požadovaných kritérií (úvodné testovanie úrovne vedomostí, min. účasť na kontaktných hodinách, vypracovanie individuálnych zadaní). Traja odstúpili z rôznych, prevažne osobných a zdravotných dôvodov. Šiesti účastníci EDC absolvovali 21 kontaktných hodín vedených internými trénermi v troch kľúčových oblastiach. Na individuálnej báze plnili zadania, ktoré im tréneri zaslali a následne kontrolovali ich splnenie.

Účastníci mali počas realizácie Centra pre ďalší rozvoj (EDC) možnosť, v prípade potreby a záujmu, kontaktovať interného psychológa – zamestnanca IT spoločnosti a dohodnúť si osobné stretnutie. Žiadny z účastníkov však túto možnosť nevyužil.

Všetky kontaktné hodiny sa realizovali v tréningových priestoroch zapojenej IT spoločnosti s bezbariérovým prístupom a dostupnosťou bezbariérovej toalety, parkoviska a stravovacích služieb. Parkovanie vyhradené pre imobilných a ZŤP návštevníkov spoločnosti však nebolo vždy voľné. Dostupnosť Centra pre rozvoj bola teda principiálne zabezpečená a relatívne bezproblémová. V tomto smere je však potrebné zabezpečiť dostupnosť všetkých pracovných miest, ktoré by potenciálne zamestnanci so špeciálnymi potrebami mohli obsadiť.

Z hodnotení a spätnej väzby od pilotnej cieľovej skupiny vyplynulo, že dostupnosť bola vyhovujúca, prístup trénerov a ostatného personálu bol veľmi dobrý. Jediným identifikovaným problémom boli nie celkom spoľahlivé a vyhovujúce technické podmienky a parametre použitých elektronických dokumentov, ktoré neumožňovali nevidiacim účastníkom s nimi pracovať. O technických a technologických požiadavkách sa podrobnejšie zmiňujeme v Kapitole 9.

Všetci šiesti absolventi EDC dostali príležitosť absolvovať ďalší stupeň hodnotiaceho centra: VPAC 2, ktorého cieľom bolo zhodnotiť ich progres a zároveň ich pripravenosť uchádzať sa o vybrané otvorené pozície v zapojenej IT spoločnosti. Podrobnejšie informácie o priebehu a hodnotení kandidátov prostredníctvom VPAC 2 nájdete v Kapitole 8.

Zo šiestich kandidátov bolo piatim z nich doporučené pokračovať v hľadaní si uplatnenia v IT oblasti a boli povzbudení uchádzať sa o otvorené pracovné pozície. Jednej účastníčke bolo doporučené hľadať profe-

sionálne uplatnenie mimo IT sektora. Jeden účastník už prešiel procesom pracovného pohovoru a prijal pracovnú ponuku od zapojenej IT spoločnosti. Dvaja kandidáti nastúpili na 1-mesačnú pracovnú stáž v IT Services Hungary v Debrecéne (partner projektu IT4ALL). Je predpoklad, že po jej absolvovaní sa budú uchádzať o pozíciu v IT sektore. Jeden účastník pokračuje v štúdiu na univerzite v odbore IT, absolvuje v TSSK letnú stáž a plánuje nastúpiť do programu duálneho vzdelávania v zapojenej spoločnosti. Jeden účastník sa rozhodol vrátiť ku svojmu IT podnikaniu v rodnom meste.

5. Identifikácia pracovných pozícií pre cieľovú skupinu EDC

Vzhľadom na relatívne nízku pripravenosť kandidátov zo znevýhodnených skupín na vstupe, teda v počiatočných fázach ich postupného začleňovania a inklúzie na pracovný trh, sa pre túto cieľovú skupinu hodia prevažne juniorské pracovné pozície, kde nie sú potrebné predošlé pracovné skúsenosti v špecifických oblastiach. V žiadnom prípade sa však nejedná o zámernú dehonestáciu potenciálneho kandidáta. Skôr je potrebné zvažovať vhodnú úroveň výzvy, ktorú konkrétna pracovná pozícia a ponuka obsahuje. Ak totiž na znevýhodneného kandidáta použijeme príliš náročnú pracovnú pozíciu, ktorá typicky zdôrazňuje predchádzajúce skúsenosti, predchádzajúcu prax, môže takáto pozícia viesť skôr k osobnej frustrácii a zablokovaní kandidáta, než k jeho povzbudeniu a motivovaniu.

Ďalšou významnou výhodou tzv. juniorských pozícií je relatívne dlhodobá šanca na postupný rozvoj. Tieto pozície sa vyskytujú na začiatku kariérnych ciest a rebríčkov, a teda kandidát, ktorý do nich nastúpi sa môže rozvíjať tak do hĺbky ako aj do šírky na základe toho, ako sa bude postupne zoznamovať so svojimi možnosťami, schopnosťami a tiež s požiadavkami na výkon rôznych činností v IT.

Z pohľadu zložitosti vykonávanej práce sa jedná prevažne o začiatočnicke technické pozície ale tiež o pozície procesného a podporného charakteru, kde v priebehu skúšobnej doby vie IT spoločnosť nového zamestnanca zaučiť a poskytnúť relevantné školenia potrebných technológií. Tieto pozície sú bežne ponúkané aj absolventom stredných odborných škôl či dokonca vysokých škôl netechnického smeru. Nejedná sa teda o nejako „segregované“ pracovné miesta. Konkrétne sú to pozície ICT administrátor úrovne I, prípadne úrovne II, a to najmä v oblasti podpory operačných systémov na báze Linuxu (prípadne Windows) ale tiež v oblasti podpory IT riešení v oblasti počítačových sietí (LAN), databáz či zákazníckych aplikácií.

Inou, veľmi vhodnou kategóriou pracovných možností je oblasť procesných špecialistov. V tomto prípade sa jedná o prácu, ktorá si nevyžaduje hlboké technické znalosti a zručnosti, skôr využíva prenositeľné zručnosti (komunikácia, prezentácia) a všeobecnejšie digitálne zručnosti (kancelárske balíky, cudzie jazyky, riešenie problémov). Tak isto sme absolventom ponúkali ako alternatívu konkrétneho pracovného miesta tzv. pracovné stáže – a to v spoločnosti T-Systems Slovakia na obdobných pozíciách, prípadne v IT Services Hungary v Maďarsku. Cieľom tejto alternatívy bolo umožniť kandidátovi nahliadnuť „pod pokrievku“ a zoznámiť sa s nárokmi a požiadavkami bez záväzku a tlaku na úspech, ktorý sa môže vyskytnúť pri pokuse o nástup do štandardnej pracovnej pozície, najmä na plný úväzok.

Nižšie uvedieme v skratke popisy základných očakávaných zručností vyššie zmienených pracovných pozícií podľa popisov, ktoré sú platné v čase implementácie projektu v spoločnosti T-Systems Slovakia (viď Tabuľka 2).

Tabuľka 2. Očakávania na pracovníka v pozíciách relevantných pre zapojenie do EDC

Pozícia	Typické očakávania na pracovníka	
	Tvrde znalosti a zručnosti	Mäkké zručnosti
junior/IKT administrátor	- spravovanie Windows, Linux alebo počítačových sietí, v produktívnych prostrediach - znalosti a schopnosť pracovať podľa procesov ITIL, t.j. manažment zmeny, problému, prípadu a konfigurácie	- ochota učiť sa - flexibilita, zodpovednosť - tímový hráč - úroveň ovládania angličtiny – mierne pokročilý (B1+)
IKT administrátor	- všeobecný prehľad o problematike IKT - spravovanie systémov Windows, Linux alebo SAP, prípadne počítačových sietí, v komplexných a produktívnych prostrediach. - znalosti a schopnosť pracovať podľa procesov ITIL t.j. manažment zmeny, problému, prípadu a konfigurácie - prehľad o procesoch ITIL - porozumenie problematiky IT bezpečnosti - vedomosti o databázach a prostrediach aplikácií - min. 1 rok praxe na podobnej pozícii	- flexibilita, zodpovednosť - schopnosť samoštúdia (učenia sa) - aktívny prístup k plneniu pracovných úloh - dobré komunikačné zručnosti - tímový hráč - úroveň ovládania angličtiny – mierne pokročilý(B1+)
DB administrátor (junior)	- správa UNIX/Linux na stredne pokročilej úrovni - správa MySQL alebo iných SQL databáz na stredne pokročilej úrovni - schopnosť tvoriť shell skripty pre automatizáciu – BASH, PERL - analyzovať systémové dáta a vyhodnotiť stav komponentov	- flexibilita, zodpovednosť - schopnosť samoštúdia (učenia sa) - aktívny prístup k plneniu pracovných úloh - dobré komunikačné zručnosti - tímový hráč - úroveň ovládania angličtiny mierne pokročilý(B1+)
špecialista procesov	- technické zručnosti – prehľad o základných IKT - vedomosti o medzinárodných procesných štandardoch (ITIL – min. manažment zmeny, problému, prípadu a konfigurácie) - Orientácia na procesy a analytické myslenie	- komunikačné zručnosti - interpersonálne zručnosti - organizačné zručnosti - schopnosť profesionálnej interakcie so zamestnancami na všetkých úrovniach organizácie naprieč kultúrami - úroveň ovládania angličtiny – stredne pokročilý(B2)
špecialista kvality	- praktické skúsenosti s metódami a technikami postupného zlepšovania - skúsenosti s manažmentom procesov, prípadov a problémov. - Excel, makrá, VBA na pokročilej úrovni	- veľmi dobré komunikačné a negociačné zručnosti - schopnosť porozumieť podpore, ktorú IT technológie poskytujú biznisu - ovládanie štatistických a analytických princípov a procesov - úroveň ovládania angličtiny – pokročilý (C1)

špecialista reportingu	• skúsenosti v oblasti spracovania dát a reportingu, automatizácia reportovania • skúsenosti s tvorbou užívateľských reportov • užívateľské skúsenosti s databázami MSSQL, MySQL • znalosť programovacích jazykov, scriptovanie	• veľmi dobré komunikačné a negociačné zručnosti • schopnosť porozumieť podpore, ktorú IT technológie poskytujú biznysu • ovládanie štatistických a analytických princípov a procesov • úroveň ovládania angličtiny – pokročilý(C1)
-------------------------------	--	--

6. Proces prípravy a tvorby – Centra pre ďalší rozvoj EDC

6.1. Testovanie odborných zručností kandidátov do EDC

Po výbere kandidátov prostredníctvom VPAC 1, kde na základe zvolených a hodnotených kompetencií preukázali dostatočný potenciál pre prácu v IT sektore, absolvovali ešte testovanie ich odborných zručností. Testované boli oblasti IT zručností, anglický jazyk, nemecký jazyk a oblasti mäkkých zručností. Pri každom vypracovanom testovaní boli zohľadnené špecifické potreby a obmedzenia kandidátov, ktoré boli zároveň upravené tak, aby boli v rámci testovania dosiahnuté rovnaké podmienky pre každého kandidáta, bez výnimiek či zvýhodňovania.

Cieľom testovania bolo zistiť úroveň znalostí každého kandidáta v jednotlivých oblastiach za účelom rozdelenia kandidátov do skupín podľa týchto úrovní (začiatočník, pokročilý). Toto testovanie zároveň prinieslo očakávané výstupy, ktorými boli informácie o vedomostiach a doterajších skúsenostiach v testovaných oblastiach IT, anglického a nemeckého jazyka, ako aj mäkkých zručností.

V oblasti IT zručností boli kandidáti rozdelení do dvoch skupín – začiatočníci a pokročilí, taktiež v rámci anglického jazyka. V oblasti nemeckého jazyka vznikla len jedna skupina kandidátov, ktorí tento jazyk potrebujú v rámci svojho budúceho rozvoja v pracovnom živote. Keďže je oblasť mäkkých zručností veľmi široká, bola prispôbená celej skupine kandidátov s cieľom priblížiť im rôzne mäkké zručnosti potrebné pre ich rozvoj, preto z testovania nevyplývala potreba delenia kandidátov na skupiny.

Vyhodnotenie testu, ktoré bolo spracované bezprostredne po stretnutí s účastníkmi testovania. Na základe dosiahnutých výsledkov boli vytvorené dve skupiny odlišujúce sa úrovňou obtiažnosti preberaného učiva.

Koncepcia testovania mäkkých zručností

Pri zostavovaní testu pre účastníkov sme vychádzali z našich lektorských skúseností a z poznatkov nadobudnutých počas realizácie projektu IT4ALL a počas výmeny skúseností s nemeckým partnerom Christliches Jugenddorfwerk Deutschlands (CJD), pobočka Frechen.

Na základe výstupov z VPAC 1 sme sa rozhodli pre použitie MBTI testu, ktorý bol vypracovaný a je používaný oddelením ľudských zdrojov spoločnosti T-Systems. Tento test je v súčasnosti jedným z najviac používaných. Je to osobnostný test navrhnutý na identifikáciu osobnosti. Pre výber testu rozhodlo niekoľko faktorov. 1. Výber na základe VPAC 1 priniesol účastníkov, ktorí nemajú znížené kognitívne (poznávacie) schopnosti. 2. Princíp rovnakého prístupu, ktorý používajú nemeckí kolegovia (CJD Frechen) vo svojej práci, nás viedol k použitiu rovnakého testovacieho nástroja, ktorý je bežne používaný v spoločnosti T-Systems Slovakia.

Hodnotiaci model MBTI pomáha porozumieť tomu, o čo sa jednotlivci pri svojej sebarealizácii usilujú, čo pokladajú za dôležité, ako sa rozhodujú resp. ako sa správajú k svojmu okoliu. Táto typológia vychádza z predpokladu, že ľudské správanie nie je náhoda a je možné ho predvídať. Na základe týchto pravidielností môžeme jednotlivé typy osobností a ich rozdielnosti usporiadať. Rozdielnosti sú úplne prirodzené a neznamenajú žiadnu odchýlku alebo zvláštnosť.

Na hodnotenie slúži psychometrický dotazník navrhnutý tak, aby čo najpresnejšie zmeral psychologické preferencie ľudí s ohľadom na to, ako vnímajú svet okolo seba a na základe čoho robia rozhodnutia. Nami použitý test vychádza z knižnej publikácie autora Michal Čákr – Typologie osobnosti pro manažery (Management press, Praha, 2012).

Zadanie testu bolo vypracované v elektronickej podobe, vo formáte súboru excel pričom samotný test nebol upravovaný. Súbor obsahujúci test MBTI si mali účastníci testovania stiahnuť do svojho počítača. Súbor sme uložili online a odkaz na miesto uloženia testu sme účastníkom testovania poslali prostredníctvom e-mailu. Vypracovaný test nám mali účastníci poslať späť, taktiež prostredníctvom e-mailu alebo ho mohli uložiť do zdieľaného adresára na google disku.

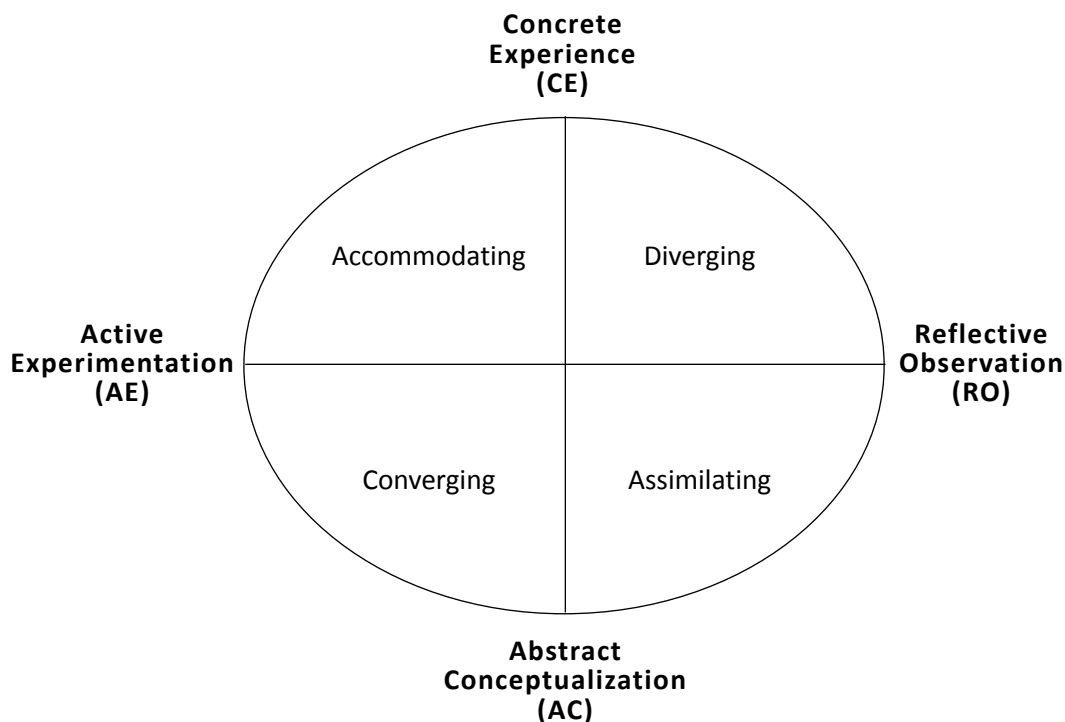
Druhým testom, ktorý sme sa rozhodli realizovať bol Kolbov test štýlov učenia sa. Podľa Kolbovho modelu, učenie je najúčinnnejšie vtedy, keď sa deje v procese a nemalo by sa posudzovať výhradne podľa dosiahnutých výsledkov. Pre tento test sme sa rozhodli zo štyroch dôvodov. Prvým je, že veľmi málo ľudí si uvedomuje, aký štýl učenia mu osobne vyhovuje. Druhým dôvodom je odporúčanie Európskej komisie, ktorá priraduje kompetenciu Učiť sa učiť k ôsmim kľúčovým životným kompetenciám. Tým tretím dôvodom je, že pri príchode na nové pracovisko sa musí každý v čo najkratšej dobe prispôbiť. V tomto adaptačnom procese je vedomosť o našej kompetencii veľmi nápomocná.

Štvrtým dôvodom je, že výsledky tohto testu v kombinácii s testom osobnosti dobre dotvárajú obraz o danom človeku. Vychádzajúc z doterajších skúseností je jednou z mála známych kompetencií v našej populácii. Cieľom bolo zistiť aké typy účastníkov z pohľadu preferovaného štýlu učenia sa vyskytnú na našich tréningoch Centra pre ďalší rozvoj (EDC). Teda, či máme ľudí viac zameraných na teoretickú prípravu alebo tzv. aktivistov, ktorí potrebujú veci robiť a skúšať si, a naopak teória ich nudí a nezaujíma. Výsledok nášho testovania nás, aspoň teoreticky, pripravila na našich účastníkov a porovnaním si výsledkov z obidvoch testov sme si vytvorili ich profily. Výsledky obidvoch testov sa zaujímavo dopĺňali.

Test sme realizovali u všetkých 13 kandidátov pričom samotného školiaceho cyklu sa zúčastnilo 8 osôb. Cieľom bolo zistiť s akými typmi osobnosti budeme pracovať a porovnaním jednotlivých typov vopred zistiť, ktoré typy budú spolu vedieť resp. nevedieť pracovať v skupine.

Kolbov cyklus učenia je v súčasnosti jednou z najrozšírenejších teórií učenia a získavaní zručností. Podľa Kolbovho modelu je učenie nepretržitý proces založený na osobnej, prežitej skúsenosti. Následne je potom potrebné učenie analyzovať a to z hľadiska procesu (reflexia aktivity/hry) a nie z hľadiska dosiahnutého výsledku. Znalosti (poznatie nadobudnuté štúdiom, skúsenosťou) sú potom výsledkom kombinácie pochopenia skúsenosti (čo sme zažili) a uvedomenia si ako túto skúsenosť využijeme ďalej v budúcnosti.

Obrázok 1. Schéma: Kolbov cyklus skúsenostného učenia a základné učebné štýly



Kolbova teória zároveň vysvetľuje aj cyklus skúsenostného učenia sa, ktorý sa vzťahuje na všetkých ľudí. Cyklus pozostáva zo všetkých 4 častí a môže začať v ktoromkoľvek bode:

1. Konkrétna skúsenosť (CE)
2. Reflexia, uvažovanie nad prežitou skúsenosťou (RO)
3. Vytváranie abstraktných konceptov a predstáv (AC)
4. Experimentovanie so závermi, tvorba nových konceptov (AE)

Kolbova teória sa prelína s teóriami osobností, napríklad MBTI typológiou. Kolbovou teóriou sa inšpirovali aj Peter Honey a Alan Mumford, ktorí vytvorili veľmi podobnú teóriu.

Kolb taktiež definoval učebný štýl, ktorý je produktom dvoch volieb, ktoré robíme alebo preferujeme, a ktoré si navzájom odporujú. Konkrétny zážitok (CE), kedy sa človek potrebuje chytiť konkrétnej veci ver-
sus abstraktný koncept (AC), kedy sa človek snaží veci analyzovať a myslieť logicky. Druhá voľba nastáva pri spracúvaní informácií.

Prvý typ ľudí potrebuje experimentovať s vecou (AE) a druhý typ ľudí veci reflektívne pozoruje (RO), počúva, hovorí o nich a hodnotí. Kombináciou týchto dvoch spôsobov Kolb vytvoril model, na základe ktorého ľudí zaraďuje do jedného zo 4 spôsobov prijímania a spracovávania informácií.

Učebný štýl predstavuje potom spôsob, ako jednotlivé voľby urobené v priebehu procesu učenia ovplyvnia výber informácií a ich následné spracovanie. Rozdielnosť v učebných štýloch potom vysvetľuje, prečo niektorí ľudia viac preferujú konkrétny spôsob učenia ako ostatní a naopak.

Zadanie testu bolo vypracované v papierovej verzii, ktorú dostal každý účastník testovania a po vyplnení testu test odovzdal. Test obsahoval 12 otázok, pričom každá otázka mala 4 odpovede, a v rozmedzí od 1 po 4 bolo treba určiť vlastné preferencie. Pričom preferencia 4 znamená, že výrok je pre mňa najviac pravdivý a 1 znamená, že výrok je pre mňa nepravdivý. Okrem samotných 12 otázok test obsahuje aj tabuľku, ktorú mal každý účastník na základe priloženého návodu vyplniť.

Koncepcia testovania IT zručností

Východiskom pre zostavenie testu IT zručností boli bežné pracovné nástroje (software) a ich využívanie v rámci zapojenej spoločnosti. Patria k nim predovšetkým aplikácie balíka Microsoft Office - Excel, Word a Powerpoint. Mimo to bolo testovanie zamerané aj na všeobecné IT znalosti a obsluhu operačného systému Microsoft Windows. Bol pripravený testovací celok pozostávajúci z piatich vyššie menovaných okruhov. Každý okruh pozostával z piatich až desiatich úloh, ktorých obtiažnosť bola odstupňovaná. Stupeň obtiažnosti otázok sa odzrkadlil aj v odlišnom hodnotení. Spolu mohli účastníci za celý test získať 100 bodov (20 bodov za jeden tematický okruh).

Zdrojom pre vypracovanie zadaní jednotlivých častí testu boli osobné skúsenosti školiteľa ohľadom v spoločnosti T-Systems Slovakia používaných IT prostriedkov. Testy sú originálne a zostavené výhradne za účelom otestovania znalostnej úrovne účastníkov testovania. Pri zostavovaní bol kladený dôraz na jednoznačnosť zadaní a interpretácii grafických prvkov textovým popisom. Ako sa v priebehu testovania ukázalo, software na čítanie použitý nevidomou účastníčkou napriek tomu nedokázal plne interpretovať zadania (predovšetkým v programe Excel a PowerPoint). Vzhľadom na túto skutočnosť bol z finálnej podoby syláb, ako aj záverečného testu vypustený okruh PowerPoint.

Zadanie testu bolo vypracované v elektronickej podobe s prihliadnutím na fyzické potreby účastníkov testovania. Konkrétne boli obrázky doplnené o popis uvádzajúci, čo je na nich vyobrazené. Každý blok testu predstavoval jeden súbor, ktorý si mali účastníci testovania stiahnuť na svoj počítač. Vypracovanie okruhu bolo treba označiť (v prípade otázky s možnosťou výberu odpovede) alebo vypracovať (v prípade úloh v rámci okruhu Excel a PowerPoint) priamo v súbore so zadaním. Všetky súbory boli uložené online. Odkaz na miesto uloženia zadaní bol účastníkom testovania zaslaný prostredníctvom e-mailu. Vypracované zadania mali účastníci poslať späť, taktiež prostredníctvom e-mailu.

Koncepcia testovania jazykových zručností (nemecký jazyk, anglický jazyk)

Pri testovaní cudzieho jazyka pre účel EDC je nutné zohľadniť ako gramatickú stránku jazyka, tak aj komunikačnú zručnosť účastníka. V rámci projektu bola vyhodnotená ústna forma testovania ako najprijateľnejšia, nakoľko pri testovaní sa účastníci spoznávajú bližšie s lektorom a tým sa môže prelomiť často napätá atmosféra. Vyhradený čas na testovanie je cca. 10 až 15 minút, prispôsobené úrovni jazyka. S nízkou úrovňou bola zvolená konverzácia v slovenskom jazyku. S vyššou úrovňou jazyka bolo testovanie výhradne v cudzom jazyku. Otázkami je možné sa dopracovať k približnej úrovni jazyka.

Pri obidvoch testovaniach bola zisťovaná úroveň gramatickej stránky zvládania cudzieho jazyka, rozsah slovnej zásoby pre základné témy ako bežný deň, obľúbené aktivity, nedávna minulosť a nakoniec vzťah k cudziemu jazyku. Na konci testovania bol predstavený približný priebeh vzdelávania, aké témy a metódy výučby budú zvolené (dôraz na komunikáciu a rozširovanie slovnej zásoby) a základnú gramatiku. Počas obidvoch testovaní je vhodné získať prehľad, o aké témy sa účastníci zaujímajú a tie následne zakomponovať do výučby.

Nakoľko v testovacej skupine boli účastníci s výrazným znevýhodnením (zrakový a sluchový hendikep), bolo nutné prispôbiť spôsob testovania a následne aj upraviť priebeh vzdelávania. Pri testovaní sa postupuje individuálne, nebolo nutné prispôbiť spôsob testovania pre celú skupinu, ale formou komunikácie sa dozvedieť viac o účastníkovi. Ako pomôcku je možné využiť počítač, keďže pri sluchovom hendikepe nie je možné odčítať všetko z pier.

Test na zistenie úrovne ovládanie anglického jazyka je dostupný na webovom linku.¹

Rozdelenie účastníkov podľa úrovne sa zrealizovalo na základe písomného testu a stručnej charakteristiky samých seba v krátkej konverzácii.

Poznatky získané počas realizácie testovania

Počas samotnej realizácie testovania sme narazili na technické problémy a aj menšie kognitívne problémy, ktoré mohli z technickými nedostatkami súvisieť:

- Nedostatočne spoľahlivé a funkčné sieťové pripojenie účastníkov v miestnosti;
- Problémy s čítacím softwarom zrakovo postihnutých účastníkov testovania;
- Testy v papierovom formáte vyžadujú asistenta, čo obmedzuje kandidátov výkon či už z hľadiska času alebo/aj kvality;
- Súbor s testom vo formáte excel/pdf sme primárne neprispôbili pre potreby nevidiacich účastníkov;
- Ten bol pri samotnom testovaní operatívne odstránený.
- U niektorých účastníkov sme pozorovali zníženú mieru sústredenia sa na zadané úlohy, čo viedlo k nepozornosti a napriek popisom vložených obrázkov úlohy s obrázkami ignorovali, niektoré úlohy nedokončili a odovzdali úlohy vypracované len čiastočne;
- U niektorých účastníkov sme spozorovali vyššiu a u niektorých až príliš nízku úroveň jazyka, čo viedlo niekedy ku stagnovaniu účastníkov v skupine.
- Problém s odposluchom sa vyskytol v prípade nepočujúcej účastníčky

6.2. Tvorba obsahu kurzov EDC

Kurz IT zručnosti

Na základe žiadosti samotných účastníkov bolo prijaté rozhodnutie umožniť návštevu členov skupiny nižšej úrovne stretnutí vyššej úrovne a naopak. Sami účastníci testovania otvorene priznali, že sa v niektorých prí-

¹ Linka: <http://fandeskola.sk/vstupny-test.php>

padoch necítia byť v problematike istí a preto by navštevovali stretnutia oboch úrovní. Rozvrh ako aj sylaby stretnutí boli zostavené tak, aby témy nižšej úrovne vždy predchádzali témam vyššej úrovne.

Dôraz bol kladený na praktické precvičenie postupov a poznatkov v práci s jednotlivými programami softwarového balíka Microsoft Office. Kurz trval 21 kontaktných hodín.

V tabuľke nižšie uvádzame rozvrh stretnutí jednotlivých skupín a preberaných tém (viď Tabuľka 3).

Tabuľka 3. Rozvrh stretnutí a tém pre kurz IT zručností

Termín	Čas	Okruh	Popis
Deň 1	2 hod	Úvodná hodina	Pár slov na úvod, Harmonogram stretnutí, Výzvy a očakávania, Technické zázemie stretnutí
Deň 2	2 hod	Excel	Formátovanie, Šikovní skratky, Filtrácia a zoradovanie dát
Deň 3	2 hod	Excel (zopakovanie)	Vzorce, Grafy, Kontingenčné tabuľky, Makrá
Deň 4	2 hod	Excel (zopakovanie)/Word	Word – Formátovanie
Deň 5	2 hod	Word (zopakovanie)/Word	Členenie dokumentu, Číslovanie strán, Vkládanie obsahu, Odkazy pod čiarou
Deň 6	2 hod	Word (zopakovanie)/Zaujímavosti zo sveta IT	–
Deň 7	2 hod	Výstupný test (Excel/Word)	—

Kurz mäkkých zručností

Pri zostavovaní kurzu sme zohľadňovali výstupy testovania (viď. Kapitola 8). Pri tvorbe jednotlivých školicích hodín sme vychádzali so zoznamu tém, ktorý sme si v tíme trénerov a projektových kolegov špecifikovali pred samotným testovaním účastníkov. Témy školení sú zamerané na tzv. mäkké zručnosti a ich rozvoj. Sú rôznorodé a my sme sa dohodli na vytvorení plánu, ktorý by sledoval cieľ lepšieho spoznania sa navzájom a posilňovania zručností a postojov v oblasti vzájomnej komunikácie, práce v skupine resp. v tíme. Chceli sme z danej skupiny vytvoriť postupom času tím, ktorý by spolu vedel komunikovať a spoločne plnil zadané úlohy a zároveň by sa naučil navzájom spolupracovať. Toto všetko sú zručnosti veľmi potrebné pri práci v IT sektore a vzhľadom na dosiahnuté výsledky so záverečného testovania konštatujeme, že sa nám stanovený cieľ podarilo dosiahnuť.

Pri tvorbe samotných tréningových hodín sme použili metódy neformálneho vzdelávania založenom na Kolbovom cykle učenia, ktorý je využívaný v zážitkovej pedagogike. Jeho výhodou je, že pracuje s konkrétnym osobným zážitkom každého účastníka, kladie veľký dôraz na reflexiu zažitého, z ktorej sa dajú pekne extrahovať učiace momenty, ktoré je možné aplikovať v nasledujúcej aktivite. Je to metodika založená na aktivitách a menšom počte teoretických vstupov. Zároveň je potrebná komunikácia a práca v skupine. Program pre jednotlivé hodiny sme vytvárali tak, aby obsahovali vždy aspoň jednu aktivitu, či už vo dvojiciach alebo väčších skupinách. Na úvod kontaktnej hodiny sme zaradili teoretický vstup, ktorý bol prezentovaný formou prezentácií.

Tabuľka 4. Štruktúra kurzu mäkkých zručností

Termín	Čas	Okruh	Pops
Deň 1	2 hod	Úvodná hodina	Zoznámenie sa, očakávania, test typu osobnosti
Deň 2	2 hod	Motivácia – Sebapoznanie	Štýly učenia, sebapoznanie – Johariho okno, EQ, motivácia a sebamotivácia
Deň 3	2 hod	Komunikačné zručnosti I.	Čo je komunikácia, verbálna – neverbálna komunikácia, Aktívne počúvanie.
Deň 4	2 hod	Komunikačné zručnosti II.	Reflexia predchádzajúcej hodiny, reč tela, Osobná spätná väzba
Deň 5	2 hod	Asertivita – Predajné zručnosti	Čo je asertivita, tréning niektorých techník. Čo sú predajné techniky – triky ktoré sa bežne používajú.
Deň 6	2 hod	Stres a manažment zmeny	Čo je stres, distres, eustres. Techniky zvládania stresu. Test stresu – životných situácií. Čo je manažment zmeny.
Deň 7	2 hod	Prezentačné zručnosti I.	Teória a delenie na osobnú/frontálna prezentácia a prezentácia zdieľaná (Webex). Ako pripraviť prezentáciu osobnú – frontálnu
Deň 8	2 hod	Prezentačné zručnosti II.	Prezentácia v T-Systems, zásady ako pripraviť dobrú PPT a pravidlá Telekom pre firemnú prezentáciu v PPT.
Deň 9	2 hod	Prezentácie účastníkov I.	Domáca úloha pre účastníkov pripraviť a odprezentovať frontálne jednu IKT tému.
Deň 10	2 hod	Prezentácie účastníkov II.	Domáca úloha pre účastníkov pripraviť a odprezentovať frontálne a cez Telekom template cez PPT jednu IKT tému.
Deň 11	2 hod	Firemná kultúra (kultúra v TSSK)	Čo je „company culture“ (firemná kultúra), pravidlá Telekom a T-Systems
Deň 12	2 hod	Firemná kultúra + hosť	Štyri piliere T-Systems a hosť pán Juraj Probala o svojom živote v TSSK a motivácii
Deň 13	2 hod	Rozhovory	
Deň 14	2 hod	Rozhovory a ukončenie	

Kurz jazykových zručností

Kurz nemeckého jazyka bol zameraný na komunikačnú stránku jazyka. Po testovaní bola zohľadnená jazyková zručnosť účastníkov. Pri nižšej úrovni bolo vzdelanie zamerané na obohacovanie slovnej zásoby v oblastiach ako dom a domácnosť, v práci a veci v práci, počasie, rozprávanie o sebe (predstaviť sa a viesť dialóg pri stretnutí sa s nemecky hovoriacim človekom), jedlo, voľný čas, základné IT pojmy, v reštaurácii, v hoteli,

na letisku alebo na stanici a vytvorenie životopisu. Z gramatickej stránky to bol: prítomný čas, budúci čas a minulý čas, rôzne prídavné mená súvisiace s témami a ich skloňovanie, modálne slovesá a rozdiel medzi tykaním a vykaním.

Pri vyššej úrovni boli témy po dohode s účastníkom určené a hodiny prebiehali ako otvorená diskusia na rôzne témy. Dve hodiny boli venované IT terminológii a taktiež pojmom používaným v e-mailovej komunikácii.

(ďalej len TSSK) Začiatky hodín boli venované opakovaniu predošlej témy a taktiež prejdenu si problémov pri vypracovávaní domácich úloh. Účastníci taktiež museli vytvoriť vlastný životopis v nemeckom jazyku.

7. Implementácia a priebeh Centra pre rozvoj – EDC

Odporúčania a skúsenosti z pilotnej implementácie kurzu IT zručností:

Technické zabezpečenie, či už na strane školiteľa alebo študentov, bolo dostatočné. Jediným nedostatkom boli individuálne problémy s pripojením na internet prostredníctvom WiFi. To ale nebolo pre priebeh tréningu kľúčové a neskôr sa ukázalo ako nepotrebné. Ako problém ale možno čiastočne pokladať rôznorodosť verzii programov balíka Microsoft Office nainštalovaných na počítačoch jednotlivých študentov. Niektoré body preberaných tém boli preto zovšeobecnené alebo úplne vynechané.

Priestor, kde sa stretnutia konali je nevyhovujúci, zvlášť pre skupinu ľudí so špeciálnymi potrebami a telesným znevýhodnením, keďže ide o miestnosť bez okien, len s umelým osvetlením a bez dostatočného prirodzeného vetrania (Klimatizácia nie je vzhľadom na fragilnejšiu kondíciu pre skupinu s fyzickým hendikepom vhodná). Riešenie týchto nedostatkov vidíme vo využití iných školiacich učební v priestoroch IT spoločnosti (za predpokladu zabezpečenia bezbariérového prístupu).

Jednotlivé stretnutia prebiehali podľa plánu podľa stanoveného rozvrhu a trvania. Disciplína účasti bola až na výnimky dobrá. Komunikácia akýchkoľvek termínových zmien rozvrhu v organizácii a smerom ku účastníkom Centra pre ďalší rozvoj bola dostatočná a bezproblémová.

Tempo preberaných tém bolo pozvoľné. Interakcia študentov so trénermi bola dostatočná, koncentrácia na preberané témy tiež. Priebežné otázky študentov boli vecné a priebeh tréningu nenarúšali. Rozdiely v znalostiach študentov sa ukázali byť nepodstatné. Ako výrazným problémom sa avšak ukázalo samotné zloženie skupín, v ktorých sa stretli študenti z hendikepom rôzneho charakteru. To malo za následok nižšiu mieru zapojenia kandidátov so závažnejším znevýhodnením (nevidiaci), či stratu záujmu o školenie (nepočujúci). Interakcia školiteľa s takouto nehomogénnou skupinou sa ukázala byť vždy v neprospech jednotlivcov a vyžiadala si individuálnejší prístup.

Z vyššie uvedeného dôvodu bola z rozvrhu stiahnutá téma Microsoft PowerPoint a nahradená bola témou (Zaujímavosti zo sveta IT) vhodnou aj pre nevidiacich. Záverečný sme obmedzili na témy Microsoft Word a Microsoft Excel, ktoré boli študenti schopní absolvovať viac-menej na rovnakej úrovni.

Viac než nové poznatky poskytol tento tréning študentom možnosť precvičiť si svoje znalosti z obsluhy programov balíka Microsoft Office ako aj prekonzultovať individuálne otázky. Odporúčal by som prípadné ďalšie tréningy tohto typu a zamerania byť realizované vo vhodnejších priestoroch s bezbariérovým prístupom a čo sa charakteru hendikepu študentov týka, v homogénnejších skupinách.

Na základe skúseností nadobudnutých z realizácie tohto tréningového programu odporúčame nasledovné:

- Nie je vhodné mať príliš veľké skupiny (päťčlennú skupinu pokladáme za optimum) s príliš rôznorodými senzorickými obmedzeniami.
- Najideálnejšie je pristupovať k jednotlivým účastníkom čo možno najindividuálnejšie.
- Čas potrebný na prebratie jednej a tej istej témy sa diametrálne líši pri účastníkoch s rôznym hendikepom.

Implementácia kurzu mäkkých zručností

V rámci mäkkých zručností si tréneri pripravili rozvrh na 14 hodín, každú v trvaní 90 minút. Každá hodina bola venovaná jednej téme, avšak najviac sme sa sústredili práve na to, čo účastníkov najviac zaujímalo a zhodnotili potrebu danej témy do budúcnosti. Aby sa účastníci navzájom spoznali lepšie a rovnako, aby ich spoznali aj samotní tréneri, na začiatok rozvrhu boli zaradené aktivity zamerané na zistenie typov osobností, ich charakteristík či štýlu učenia. Vďaka výsledkom týchto aktivít – sebatestovania – vedeli tréneri lepšie účastníkov zhodnotiť či už v priebehu tréningovania alebo v závere celého projektu. Nasledovali tréningy komunikačných a prezentačných zručností, kde si účastníci okrem učenia teórie mohli vyskúšať samotné prezentovanie. Práve prezentácie boli témou, ktorá ich zaujímala najviac. Viac ako štyri vyučovacie hodiny boli preto venované teórii prezentovania, ale najmä samotným prezentáciami účastníkov.

Účastníci dostali za úlohu pripraviť si prezentáciu (v trvaní 5 minút) na ľubovoľnú tému a následne ju odprezentovať pred ostatnými. Úlohou na ďalšiu hodinu boli prezentácie na už stanovené, zväčša IT témy spojené so spoločnosťou T-Systems Slovakia, s podmienkou použitia korporátnych šablón na prezentácie.

Počas hodín boli účastníci veľmi interaktívni, vyjadrovali svoje názory k daným témam a najmä zdieľali svoje príbehy či poznatky. Aj preto sa oblasť mäkkých zručností sústredila najmä na komunikáciu, ale aj na samotné spoznávanie korporácie, aby mali účastníci obraz o tom, ako to v spoločnosti funguje. Dve vyučovacie hodiny boli venované firemnej kultúre, predstavením aktivít, ktorým sa IT spoločnosť venuje. V rámci jednej z hodín sme prizvali aj zamestnanca, ktorý vo firme pracuje niekoľko rokov. Prešiel viacerými pozíciami a dokázal účastníkom priblížiť veľmi špecifický obraz života v korporácii.

Jednou z najdôležitejších tém bola motivácia a sebamotivácia. Tréneri si s účastníkmi vymieňali skúsenosti či tipy na to, ako zostať motivovaný a neustále na sebe pracovať. Posledná hodina bola venovaná individuálnym rozhovorom s každým z účastníkov (za prítomnosti celej skupiny), v ktorom každý zodpovedal na niekoľko otázok týkajúcich sa individuálneho znevýhodnenia, priebehu doterajšieho vzdelávania, záujmov a účasti v projekte IT4ALL. Rozhovory nájdete na <https://myt-systems.sk/blog/> pod názvom: Keď sa chce, všetko sa dá.

Najčastejšie aplikované metódy boli diskusia, tímová práca, individuálna práca, prezentácie – vystupovanie (viď Tabuľka 5).

Tabuľka 5. Zhodnotenie metód použitých vo vzdelávaní

Diskusia:	• Plusy: každý účastník dostane možnosť vyjadriť sa k danej téme; podpora rovnakých či podobných názorov; uvoľnená atmosféra • Mínusy: menej konkrétnych výstupov
Tímová práca:	• Plusy: práca v skupinách, kandidáti sa naučili pracovať s rôznymi typmi osobností; spoločný výsledok aktivity • Mínusy: osobnosti si nemusia stále vyhovieť (výzva pre kandidátov)
Individuálna práca:	• Plusy: vyjadrenie seba samého, vlastného názoru; každý pracuje za seba a je nútený prísť s nejakým výsledkom; výsledky aktivít • Mínusy: nie každý vie pracovať samostatne, a tak výsledky nemusia vyjsť podľa očakávaní
Prezentácie:	• Plusy: naučenie sa svedomitej príprave, každý „hrá“ za seba; každý sa musí spoľahnúť sám na seba; rôzne prezentačné štýly • Mínusy: nekomformnosť pri vystupovaní pred skupinou ľudí

Odporúčania a skúsenosti z pilotnej implementácie kurzu:

Napriek tomu, že boli v rámci mäkkých zručností na začiatku stanovené rôzne metódy práce, počas kontaktných hodín spoznávali tréneri účastníkov podstatne viac a vyhodnotili, že účastníci nemajú problém hovoriť o sebe. Často hovorili o svojich obmedzeniach a skúsenostiach so života, zároveň bolo zjavné, že majú veľkú potrebu hovoriť a byť vypočutí. Preto je dôležité na každej kontaktnej hodine vytvoriť priestor pre tzv. naladenie sa skupiny. Naša skúsenosť ukázala, že najlepšimi metódami je dať účastníkom priestor na seba-prezentáciu, vyjadrenie vlastného názoru a rovnako tak aj na skupinovú prácu a diskusiu.

Naša skupina bola veľmi heterogénne zložená. Bola to skupina so značným vekovým rozptylom od 20-ročných po vyše 40-ročných. Vzdelanostne to bolo taktiež pestré zloženie s ukončeným stredoškolským vzdelaním až po účastníčku s akademickým titulom PhD. No najväčšou výzvou bolo, že členmi skupiny boli ľudia s rôznymi telesnými obmedzeniami, pričom najzložitejšie bolo integrovať účastníčku so zrakovým a účastníčku so sluchovým obmedzením. Po niekoľkých hodinách si školitelia ako aj účastníci našli spôsob práce s osobou so zrakovým obmedzením. No veľmi rušivé, pre priebeh školenia ako aj tímového ducha bola prítomnosť osôb so zrakovým a zároveň aj so sluchovým obmedzením súčasne. viesť takéto školenie v trvaní 90 minút nie je vhodné.

Celkovo odporúčame pri ďalších podobných tréningových centrách venovať ešte väčší dôraz na tímové aktivity a lepšie spoznanie sa navzájom. Je potrebné venovať tejto aktivite viac času. Taktiež je dôležité znížiť počet školiacich tém a zamerať sa len na niekoľko, pre organizáciu, či firmu, kľúčových kompetencií a na tých potom pracovať. Veľmi dôležité je si ujasniť, ktoré telesné obmedzenie aké výzvy, pre prácu školiteľa a výber metód, prináša. Po našich skúsenostiach by sme odporúčali vytvárať menej heterogénne skupiny a nevytvárať skupinu ľudí s veľmi rozdielnym vnemovým obmedzením.

Individuálny prístup k účastníkom podobnej skupiny v rámci tréningu mäkkých zručností neodporúčame, keďže cieľom tréningu je pripraviť účastníkov na integráciu do bežného, každodenného prostredia, do pracovného tímu. Je preto dôležité, aby sa vedeli začleniť do skupiny, aby sa nebáli vyjadriť svoj názor a aby bol aplikovaný tzv. *equal treatment (rovnocenný prístup)*. Sami znevýhodnení účastníci tento prístup oceňujú a uprednostňujú.

Implementácia kurzov jazykových zručností – Anglický jazyk

Kurz anglického jazyka mal vyššiu účasť ako kurz nemčiny, pričom sme zaznamenali vyššiu fluktuáciu študentov na jednotlivých hodinách. Na začiatku prešli všetci účastníci testom znalostí a na základe výsledkov testovania sme zvolili obsah jednotlivých hodín. Samotný kurz bol zameraný na zvýšenie vedomostí z oblasti slovnej zásoby a obohatenie slovnej zásoby o slovíčka z IT oblasti. Taktiež sme zvyšovali úroveň komunikačných zručností v anglickom jazyku.

Z testovania vyplynulo, že naši účastníci môžu byť rozdelení do dvoch skupín podľa úrovne znalostí z jazyka. Pri nižšej úrovni bolo vzdelávanie zamerané na obohacovanie slovnej zásoby v oblastiach ako, rozprávanie o sebe (predstaviť sa a viesť dialóg pri stretnutí), základné IT pojmy, ale aj témy ako jedlo, voľný čas dom a domácnosť, počasie, v reštaurácii, v hoteli, na letisku alebo na stanici a vytvorenie životopisu. Z gramatickej stránky sme sa zamerali na pochopenie a rozvoj časovania v angličtine a teda na prítomný čas, budúci čas a minulý čas, a ich predčasy, rôzne prídavné mená súvisiace s témami. Taktiež sme sa zamerali na modálne slovesá nazývané tiež spôsobové slovesá a rozdiel medzi slovenčinou a angličtinou.

Pri vyššej úrovni neboli témy po dohode s účastníkom určené a hodiny prebiehali ako otvorená diskusia. 4 hodiny boli venované IT terminológii.

Napriek vyššiemu záujmu bolo možné riešiť individuálne problémy účastníkov pri učení sa anglického jazyka ako sú výslovnosť, vysvetľovanie vetných stavieb a iné. Začiatky hodín boli venované opakovaniu predošlej témy a taktiež domácim úlohám. Účastníci taktiež museli vytvoriť vlastný životopis v anglickom jazyku.

Odporúčania a skúsenosti z pilotnej implementácie kurzu:

Kurz angličtiny sa stretol s väčším záujmom so strany účastníkov. Jeho priebeh bol podobný ako pri bežných jazykových kurzoch. Na hodinách bolo potrebné pristupovať k účastníkom so zmyslovým obmedzením individuálne, pričom aj príprava podkladov pre takýchto účastníkov si vyžaduje iný prístup. Celkovo motivácia účastníkov učiť sa bola na vysokej úrovni. Jediným nedostatkom bolo občasné vynechávanie hodín jednotlivcami, čo znamenalo spomalenie tempa výučby.

8. Výsledky EDC, progres kandidátov a hodnotenie prostredníctvom VPAC 2

Výsledky progresu účastníkov Centra pre ďalší rozvoj (EDC) v oblasti hard skills sú obsiahnuté vo výstupoch trénerov/lektorov jednotlivých kurzov.

Za ciele VPAC 2 sme si stanovili zhodnotiť progres účastníkov v sledovaných kompetenciách – komunikatívnosť a schopnosť klásť otázky, porozumenie úlohám a ich prioritizácia, orientácia na výsledok a vytrvalosť pri riešení úloh, riešenie stresových situácií spolu s reakciou na zmeny a napokon tímová kompetencia – integrácia v kolektíve.

Hlavným cieľom hodnotiaceho centra bolo identifikovať potenciál a motiváciu pre uplatnenie v IT prostredí, ponúknuť vhodnej pracovnej pozície v podmienkach TSSK prípadne nasmerovanie na oblasť možného rozvoja. Vybraným účastníkom bola ponúknutá možnosť zahraničnej stáže vrátane osobnej asistencie.

Účastníci mali možnosť na vlastnej koži zažiť prostredie IT zamestnávateľa, štýl komunikácie, kultúru firmy, dôležitosť tímovej práce na pracovisku, dôležitosť znalosti cudzieho jazyka pri uplatnení sa v prostredí medzinárodnej spoločnosti. Mnoho kandidátov nerozumie požiadavkám v úvode výberového procesu, ktoré sú kladené na komunikatívnu znalosť cudzieho jazyka (prevažne anglického a nemeckého). Predpokladajú, že ak si hľadajú miesto na Slovensku, vystačia si so slovenským jazykom a prípadne základnou znalosťou svetového jazyka. Cieľom EDC je aj vysvetliť im dôležitosť komunikácie s inými zahraničnými členmi tímu, s kolegami zo zahraničia a z centrality spoločnosti, s interným a externým klientom spoločnosti. Často je interným komunikačným jazykom v IT spoločnostiach práve angličtina, mnoho smerníc, pokynov a manuálov je písaných v cudzom jazyku, emailová komunikácia prebieha takisto mnohokrát v cudzom jazyku. Práve aj prostredníctvom rozvojového centra EDC mali možnosť účastníci bližšie pochopiť, prečo je teda vstupná požiadavka na úroveň jazyka taká dôležitá.

Niektorí účastníci po úvodnom AC hodnotili svoju úroveň PC zručností na úrovni pokročilý. V EDC mali možnosť spoznať svoju skutočnú úroveň práce s MS Office, či skutočne využívajú všetky funkcionality programu a sebareflexívne tak zhodnotiť svoju pripravenosť na trhu IT pozícií.

Všetky juniorské pozície, ktoré sú obsadzované na lokálnom trhu si vyžadujú však nielen užívateľskú znalosť MS Office, ale aj skúsenosť s administráciou Windows, Unix/Linux, orientácia v ERP SAP, znalosť ITIL procesov, znalosť databáz a všeobecnú orientáciu v oblasti IT technológií.

Náš EDC program síce nebol schopný vzhľadom na dĺžku trvania, skladbu účastníkov, ich obmedzenia či vstupnú technickú úroveň obsiahnuť detailne všetky tieto oblasti potrebné pre rozvoj, ale jeho pilotná implementácia nám priniesla nemálo skúseností a podnetov, ktoré sú relevantné pre nastavenie parametrov akýchkoľvek ďalších interných výberovo – rozvojových nástrojov IT zamestnávateľov, ktorí sú otvorení náboru zamestnancov so špeciálnymi potrebami.

Ak hodnotíme teda pripravenosť kandidátov so špeciálnymi potrebami na IT trh po absolvovaní EDC je potrebné stavať na ich motivácii, podporiť iniciatívu a samo štúdium záujemcov ako aj účasť na rôznych rekvalifikačných kurzoch, ktoré dnešný trh práce ponúka.

Výsledky VPAC 2 ukázali, že mäkké zručnosti ako komunikatívnosť, schopnosť pochopiť požiadavky a porozumieť úlohám, schopnosť zvládať stresové situácie a prezentačné schopnosti sa u účastníkov zlepšili. Pri niektorých účastníkov zostali na vstupnej úrovni, pri väčšine sme však zaznamenali výrazný posun a stúpla ich schopnosť pružne reagovať na meniace sa prostredie, pochopiť úlohy a zmysel zadania, nachádzať súvislosti. Výrazným prínosom bola aj práca v skupine počas trvania EDC. Na záverečnom VPAC 2. skupina fungovala ako tím, rešpektovala obmedzenia niektorých jej členov, rešpektovala povahovú rôznorodosť a výrazne tým ovplyvnila celkový výsledok záverečných výstupov VPAC 2.

Nesporne však VPAC 2 ukázalo zvýšenie IT povedomia, ovládanie základných pojmov, a vyššiu orientáciu v IT problematike. EDC program nepochybne aj podnietil účastníkov k ďalšiemu štúdiu, podporil ich seba-vedomie a odhodlanosť uchádzať sa o otvorené pracovné pozície v IT sektore.

Pri príprave VPAC 2 sme brali do úvahy špecifiká jednotlivcov, dynamiku a zloženie skupiny, už základnú orientáciu v IT terminológii, vzájomné poznanie sa účastníkov v skupine, čím sa jednoznačne dostali do väčšej komfortnej zóny a absolvovanie VPAC 2. bolo teda pre nich menej stresujúce.

Zoznam úloh VPAC 2.

ÚLOHA č. 1 – INDIVIDUÁLNA ÚLOHA: Prezentácia – vysvetlenie laikovi

Sledované kompetencie:

Porozumenie úlohám | Orientácia na výsledok | Komunikatívnosť | Vytrvalosť

Príprava:

5 minút – individuálna príprava

2 minúty – individuálna prezentácia

Zadanie:

Napíšte na papierik akékoľvek slovo z oblasti IT, ktoré vás napadne. Môže to byť slovo, s ktorým ste sa stretli počas školení v posledných mesiacoch. Papierik poskladajte a vložte do stredu stola.

Vyberte si zo stredu stola jeden z papierikov.

O tomto slove, ktoré je tam napísané, si pripravte dvojminútovú prezentáciu.

ÚLOHA č. 2 – INDIVIDUÁLNA/SKUPINOVÁ ÚLOHA – Príprava projektu

Sledované kompetencie:

Komunikatívnosť | Kladenie otázok | Porozumenie úlohám | Riešenie stresových situácií | Integrácia v kolektíve | Orientácia na výsledok | Reakcia na zmeny | Prioritizácia úloh | Vytrvalosť

Príprava:

15 minút – individuálna príprava

20 minút – skupinový brainstorming

10 minút – prezentácia spoločného výsledku + otázky zo strany moderátora

a) Zadanie: Pracujete na pozícii Programátor v spoločnosti T- Systems.

Boli ste požadovaný vašim priamym nadriadeným, aby ste navrhli program na koncoročný vianočný večierok.

Ako tím programátorov preferujete vždy tradičné veci – dobré jedlo, kvalitné nápoje, a vianočné darčeky.

Nepotrpíte si na tanci, hudbe a pod.

Pripravte si koncept a návrh vianočného večierka, ktorý by bol zaujímavý a pútavý pre vašich kolegov, od miesta konania, programu, rozpočtu na aktivity a pod.

b) Zadanie: Pracujete na pozícii Finančný kontrolór v spoločnosti T- Systems.

Boli ste požiadaní vašim priamym nadriadeným, aby ste navrhli program na koncoročný vianočný večierok. Tento rok sa však už takmer minul rozpočet na sociálny program zamestnancov, preto vianočný večierok musí byť lacnejší ako tie v predchádzajúcich rokoch. O tejto skutočnosti však ostatní zamestnanci v spoločnosti nevedia.

Pripravte si koncept a návrh vianočného večierka, od účastníkov, miesta konania, programu, rozpočtu na aktivity a pod.

c) Zadanie: Pracujete na pozícii Marketingový špecialista v spoločnosti T- Systems.

Boli ste požiadaní vašim priamym nadriadeným, aby ste navrhli program na koncoročný vianočný večierok. Každoročne sa zamestnanci sťažujú na to, že večierok nie je originálny, že program je stále opakujúci sa a preto by ste mali vymyslieť niečo kreatívne, na čo zamestnanci budú ešte dlho spomínať.

Pripravte si koncept a návrh vianočného večierka, od účastníkov, miesta konania, programu, rozpočtu na aktivitu a pod.

ÚLOHA č. 3 – INDIVIDUÁLNA/SKUPINOVÁ ÚLOHA – Hádanky

Sledované kompetencie:

Porozumenie úlohám | Riešenie stresových situácií | Integrácia v kolektíve | Orientácia na výsledok | Priorizácia úloh | Vytrvalosť

Príprava:

Pre túto úlohu nebola potrebná príprava. Otázky/hádanky boli kladené ústnou formou moderátorom hodnotiaceho centra a účastníci sa snažili brainstormingom resp. individuálne dopátrať k správne výsledku.

Cieľom tejto úlohy nebolo nevyhnutne správne vyriešenie jednotlivých hádaniek. Zámerom bolo sledovať rozmyšľanie účastníkov, ich schopnosť pochopiť iba čítaný text, spájať si súvislosti, racionálne rozmyšľať, iniciatívne prísť s riešením a pod.

1. Vodič autobusu v Paríži smeroval dole z kopca. Minul značku stop, ale nezastavil. Potom zabočil doľava tam, kde bola značka Zákaz odbočenia vľavo. Nakoniec pokračoval v protismere v jednosmerke. Aj tak neporušil žiadny dopravný predpis. Ako je to možné?
2. Poprehadzujte nasledujúce písmená v slovnom spojení tak, aby dávali dohromady jedno slovo. **NEW DOOR**
3. Niektoré mesiace majú 31 dní. Koľko mesiacov má 28 dní?
4. Ako je možné, že Číňania zjedia viac ryže ako Japonci?
5. Má nočný strážnik nárok na dôchodok, pokiaľ zomrie cez deň?
6. Máte za úlohu zapáliť oheň a máte k dispozícii lieh, sviečku, benzín, papier, slamu, čierne uhlie, krabičku zápaliek a kúsok vaty. Čo zapálite ako prvé?
7. Na parníku sa stala vražda. V inkriminovanú dobu boli na parníku 4 ľudia (obeť, kapitán, kuchár a plavčík). Podľa výpovedí jednotlivých osôb určite, kto bol vrah.

Kapitán: „V tej dobe som kormidloval.“

Kuchár: „V tej dobe som varil.“

Plavčík: „V tej dobe som sťahoval plachty.“

Kto je vrahom?

9. Adaptačné potreby kandidátov a flexibilita zamestnávateľa (technická a mentálna adaptácia prostredia)

Myslíte si, že je možné premiestniť objekty, vycentrovať ich, vyfarbiť či zmeniť odtieň, veľkosť, zistiť počet objektov z obrázka atď. podľa pokynov tak, aby ste splnili úlohu a mali zároveň zaviazané oči?

Janka (nevidiaca absolventka pilotného EDC)

Čo nám povedali účastníci projektu: výsledky prieskumu/spätnej väzby od účastníkov.

Zoznam požiadaviek účastníkov so špeciálnymi potrebami:

- Bezbariérovosť pracovných priestorov a toaliet;
- Vhodná pracovná stolička – polohovateľná, ľahko nastaviteľná, prípad. možnosť použiť fitloptu;
- Klimatizácia – regulovateľná na individuálnej báze, t. j. možnosť regulovať nastavenie (teplotu a intenzitu), prípadne AC aj vypnúť;
- Možnosť prestávok a aj priestor na krátku individuálnu fyzioterapiu;
- Veľký monitor a klávesnicu s XXL klávesmi;
- Tlačený text s 2-násobnou veľkosťou písma;
- Ppt prezentácie – zaslať emailom vopred. Možnosť prispôbiť si veľkosť písma;
- Priestor na komfortné a hygienické založenie kontaktných šošoviek. (stolík, umývadlo, zrkadlo).

Pre ľudí s ťažkým zrakovým postihnutím je najväčšou bariérou nedostupnosť vizuálnych informácií.

Softvér resp. hardvér, ktorý sprostredkuje informáciu zobrazenú na monitore počítača. Prístup k informáciám je sprostredkovaný pomocou hlasovej prípadne hmatovej formy. Hlasovú formu predstavuje hlasový výstup. Je to softvér, ktorý je inštalovateľný do bežného počítača. Tento hlasový softvér umožňuje nevidiacim čítať informácie na obrazovke počítača, ktorá je zobrazená v textovej forme. Softvér však neumožňuje čítať grafickej informácie, teda nedokáže čítať obrázky a ani žiadne grafické výstupy.

Druhou možnosťou je prístup k informáciám z obrazovky počítača prostredníctvom hmatovej formy. Prístup k informáciám prostredníctvom hmatu umožňuje braillovský riadok, ktorý zobrazuje braillovský text. Ale aj ten umožňuje čítanie výhradne textovej, nie však grafické informácie. Hlasový softvér nekomunikuje s programami a dokumentami, kde sa grafika používa, napr. Microsoft PowerPoint. Problém spôsobuje aj grafika použitá v Microsoft Word a v Microsoft Excel. Dokumenty by mali byť prispôbené – dostupné pre čítačku obrazovky.

Zoznam odporúčaných opatrení uľahčujúcich účastníkom s telesným postihnutím (zrakovým, sluchovým, a pod.) absolvovať hodnotiace, výberové a rozvojové aktivity smerujúce k ich integrácii do pracovného prostredia v IT spoločnosti:

- Pracovné nástroje, počítač a používaný softvér, musí byť prístupný aj ťažko zdravotne postihnutým (vrátane zrakovo postihnutým kandidátom)
- Počítač musí byť vybavený asistenčnou technológiou – čítací a zväčšovací asistenčný softvér. Je potrebné počítať s jeho nadobudnutím a pravidelnou aktualizáciou.
- Softvér, nie všeobecný ako OS Windows či kancelársky balík MS Office, ale špecifický – firemný musí spolupracovať s asistenčnými aplikáciami. Pre tento účel je potrebné otestovanie a prípadné úpravy.
- Pre spracovanie papierových (čiernotlačových) dokumentov, tlačív, obežníkov či inej agendy potrebuje slabozraký ZPP elektronickú čítaciu lupu. Nevidiaci potrebuje skener a OCR aplikáciu.
- Zrakovo postihnutý alebo nevidiaci kandidát má teda vlastný počítač s prispôbeným prostredím. Z toho vyplýva, že sa nedá od neho očakávať, že si sadne ku akémukoľvek počítaču a bude hneď plniť zadané úlohy.
- Elektronické dokumenty musia byť spracované prístupnou formou. Týka sa to interných smerníc, obežníkov, dochádzkových formulárov, prezentácií na poradách (tieto by mal dostať vopred napr. pred začiatkom porady) a podobne.
- Zrakovo postihnutý by mal mať pevné pracovné miesto.
- Pri presune je potrebné so zrakovo postihnutým nacvičiť trasy z recepcie k pracovnému miestu, na toaletu, k miestu na obed, miestnostiam na porady, k výťahom a podobne.
- Vo vstupných priestoroch by sa mali zriadiť vodiace línie, reliéfne značky na podlahe, aby vedel zrakovo postihnutý samostatne trafiť k turniketom a k výťahom.
- Pri nástupe zamestnancov so zrakovým alebo aj iným telesným postihnutím je vhodné, aby kolegovia boli informovaní o tom, že budú potrebovať niekedy asistenciu a pomoc.
- Bolo by vhodné, aby zamestnanci v pracovnom tíme, do ktorého ZŤP zamestnanec nastupuje absolvovali vhodnú inštruktaž. V tomto prípade sa nejedná len o zbežné uvedenie nového kolegu do tímu, ale existujúci členovia by mali absolvovať a dostať k dispozícii koučing smerujúci k tomu, aby mohli svoje ťažkosti, nepochopenia a výzvy diskutovať s odborníkom na inklúziu, prípadne psychológom, a tak pomôcť k hladšiemu začleneniu znevýhodneného zamestnanca.

Čo nám povedal interný tréner T-Systems Slovakia, Martin Gbúr

„Vychádzajúc so svojich doterajších lektorských vedomostí a skúseností ako aj so získaných vedomostí a skúseností počas projektu IT4ALL som toho názoru, že v otázke adaptačných potrieb so strany účastníkov je dôležité, aby si účastníci boli vedomí, čo nástup do veľkej a zabehnutej IT firmy, akou je aj T-Systems Slovakia, znamená a vedeli, do čoho idú. Aby vedeli, do akej firmy nastupujú, ako daná firma funguje (čas príchodu na pracovisko, čas odchodu, obedné prestávky) spôsob komunikácie vo firme: tykanie na pracovisku, angličtina, slangové výrazy pracovníkov. S týmto všetkým sa stretne každý nový zamestnanec, nemyslím tým, aby toto všetko detailne pracovník pred nástupom už poznal. No myslím tým, aby vedel/a, že sa bude musieť prispôbiť, mnoho vecí tolerovať a niekedy aj niečo so svojho komfortu obetovať.

Minimálne rovnako dôležité ako uvedenie si výziev, ktoré na nových pracovníka v novej spoločnosti, v novom prostredí a s novými kolegami čakajú, je aj uvedenie na strane zamestnancov (členov tímu) a pripravenie sa na nového kolegu/kolegyňu s telesným obmedzením. Každý pracovným tím, ktorý do svojich radov prijme takéhoto pracovníka sa na neho/ňu musí dôsledne pripraviť. Zistiť si aké technické či softvérové vybavenie daný pracovník potrebuje je len úplný základ. Dôležité je zistiť, ako daný človek bežne funguje, aké sú jeho samooblužné činnosti a potreby, čo to pre daný tím znamená, ako dlho bez prestávky daný človek vie-nevie pracovať. Aké typy úloh mu dávať resp. nedávať. Zistiť si a byť pripravený tolerovať čas, ako dlho mu trvá samostatné riešenie úloh či dodanie podkladov. Možno najdôležitejšie je, zistiť a naučiť sa navzájom komunikovať. Byť pripravený a chcieť sa naučiť k novému kolegovi so špeciálnymi potrebami pristupovať bez predsudkov, hovoriť s ním/s ňou, dávať mu/jej spätnú väzbu, vedieť ho/ju vypočuť...

atď. Toto všetko možno znie príliš jednoducho či samozrejme, no väčšinou je to tak, že nový pracovník sa prispôsobuje zabehnutému tímu do ktorého prichádza. Prijatím človeka s telesným obmedzením sa vám môže stať, že celý tím, jeho doterajšie fungovanie, správanie sa v tíme sa bude musieť prispôsobiť novému človeku a teda, že sa všetci členovia pracovného tímu musia zmeniť.

Byť si vedomý takejto zmeny, toho čo prináša i toho, čo to bude stáť (čas, financie, energiu) je veľmi dôležité pre úspešné integrovanie nového pracovníka do pracovného prostredia. Vo všeobecnosti si myslím, že pozitívne výsledky sa (trochu neskôr) dostavia a že to za to úsilie stojí.“

10. Kvalitatívne štandardy EDC

Tvorba a plánovanie EDC pre účely IT spoločností reflektuje nedostatočnú pripravenosť absolventov VŠ pre uplatnenie sa v podmienkach ICT, ako aj deficit týchto zručností u kandidátov na trhu, ktoré sú kľúčové pre strategický rozvoj príslušnej IT spoločností. Ak hovoríme o pojme kvalitatívnych štandardov spravidla sa týkajú obsahu „obsahový štandard“ a výkonu tzv. „výkonový štandard“.

Štandardizovať EDC pre jeho ďalšiu implementáciu je z toho hľadiska obmedzuje na štandardizáciu mäkkých zručností a všeobecných IT kompetencií, tzv. basic IT overview. Obsahový štandard je v EDC spracovaný týmto špecifickým spôsobom s ohľadom na osobitné charakteristiky IT vzdelávania. Obsahový štandard nevymedzuje „statické“ učivo (pojmy, tematické celky apod.), vymedzuje typické činnosti, ktorých realizáciou sa dá dosiahnuť príslušný výkonový štandard. Obsahový štandard by mal byť následne konkretizovaný a doplnený v tréningových plánoch lektorov počas implementácie EDC.

Výkonový štandard je založený na vymedzení očakávaných vzdelávacích výstupov. Ide o požadovaný opis výkonu resp. prejavov správania, na základe ktorých možno konštatovať splnenie alebo nesplnenie vzdelávacieho cieľa, a teda účelu nástroja EDC. Dosiahnutie stanoveného a požadovaného výkonového štandardu je cieľom rozvojového centra.

Plánovanie Centra pre ďalší rozvoj – EDC

Východiská konkrétneho plánovania predstavujú jednu z viacerých povinných súčastí školských vzdelávacích programov.

Pri plánovaní lektor okrem zdravotných znevýhodnení účastníkov rešpektuje aj ich prirodzenú variabilitu, vzdelanostnú úroveň, socio-kultúrne prostredie, z ktorého účastníci EDC pochádzajú. Pri možnom navýšení počtu cielených vzdelávacích aktivít lektor zohľadňuje možnosť voľby vzájomne kombinovať a prelínať príslušné vzdelávacie oblasti v rámci cielenej vzdelávacej aktivity.

V rámci podpory adaptácie sa odporúča plánovať aktivity systematickým spôsobom od menej náročných požiadaviek na účastníkov ku tým náročnejším. Nie je vylúčené, že v rámci jednej cielenej vzdelávacej aktivity si lektori podľa rozvojových možností účastníkov v skupine volia rôzne úrovne jedného výkonového štandardu. Zároveň nie je potrebné, aby sa formálne prechádzalo všetkými úrovňami.

Výkonové štandardy je možné deliť, a to v prípade, ak sú širšie koncipované a na realizovanie v jednej cieľenej vzdelávacej aktivite príliš obsažné (napr. rozumie pojmom bunka, funkcia, filter, databáza. Orientuje sa na elementárnej úrovni v časových vzťahoch reportov denných, týždenných, mesačných), ale tiež spájať (napr. identifikuje chyby v tabuľke a pod).

Pri plánovaní vzdelávacieho programu by sme nemali zabudnúť dôsledne uplatňovať princípy tzv. inkluzívneho vzdelávania a tréningu. Pri zaradení účastníka so zdravotným znevýhodnením, alebo zo sociálne znevýhodneného prostredia môžu lektori pri tvorbe individuálneho výchovno-vzdelávacieho programu pracovať s adaptáciou výkonových štandardov.

Pre správne nastavenie cieľov Centra pre ďalší rozvoj – EDC je potrebná dôkladná analýza potrieb účastníkov a skupiny, ktorá bude citlivá k sociálnym nerovnostiam, zohľadní existujúce fyzické či technické prekážky, individuálne obmedzenia, či znevýhodnenia, ktorým môže cieľová skupina čeliť, a s ktorými je potrebné vopred počítať.

Použité zdroje:

http://nuczv.sk/images/dokumenty_na_stiahnutie/vystupy_CVANU/Aktivita_1.1/Standardy%20kvality%20institucii%20dalsieho%20vzdelavania%20a%20analyza%20nastrojov%20na%20meranie%20kvality%20vzdelavacieho%20procesu%20a%20vzdelavacich%20institucii.pdf

<https://www.gender.gov.sk/zastavmenasilie/files/2016/02/Standardy-vzdelavania-pre-trening-trenerok-a-trenerov-z-pomahajucich-profesii.pdf>

11. EDC ako flexibilný nástroj reflektujúci diverzitu a podporujúci inklúziu

Koncept EDC – Elevator Development Centre – predstavuje z pohľadu firmy veľmi realistickú formu podpory člena niektorej znevýhodnenej skupiny. Pragmatická hodnota EDC spočíva najmä v tom, že zdôrazňuje termín výťahu (elevator) ako metaforu niečoho, čo sa pokúša znevýhodneného kandidáta dostať z počiatočného stavu znalostí a zručností do vyššieho stavu, kde by bol kandidát lepšie pripravený súperiť so záujemcami z hlavného prúdu. Bez ohľadu na rôzne deklarácie o potrebe, respektíve vhodnosti pozitívnej diskriminácie kandidátov zo znevýhodnených skupín, vzhľadom na niekoľkoročné skúsenosti spoločnosti T-Systems Slovakia si myslíme, že samotná pozitívna diskriminácia priamo pri pohovoroch či náboroch nie je postačujúca. So znevýhodnenými kandidátmi je potrebné pracovať dlhodobejšie a systematickejšie, pomôcť im budovať svoj osobný aj profesijný profil a touto cestou ich priviesť k šanci získať dlhodobejšie – aj spoločensky lepšie hodnotené a akceptované pracovné miesto v IT sektore.

Z pohľadu firmy veľkosti T-Systems Slovakia je celkom určite žiaduce investovať úsilie aj do priamej interakcie so znevýhodnenými kandidátmi. Táto IT firma v posledných rokoch vykazuje potrebu náboru medzi 300 až 600 uchádzačmi z externého trhu práce. Z týchto čísel bolo v posledných rokoch približne 40-50% (teda 150 až 300 pracovných pozícií) vhodných pre IT začiatníkov a ľudí bez predošlej praxe. Trh práce v regióne východného Slovenska je momentálne v stave, keď takýto počet je dosiahnuteľný cez záujemcov z hlavného prúdu (teda kandidátov bez špeciálnych potrieb). Avšak do blízkej budúcnosti sa situácia na trhu práce bude meniť a aj pracovné činnosti si budú vyžadovať mieru diverzity – najmä v interkulturálnej oblasti. A tu majú uchádzači zo znevýhodnených komúní potenciálne výhody na svojej strane.

Keďže jedným zo základov úspechu znevýhodneného kandidáta je vybudovanie a podpora jeho schopnosti komunikovať, prezentovať seba a svoje myšlienky, a to najmä smerom na ostatné komunity hlavného prúdu, automaticky po vhodnom zaškolení získavajú títo kandidáti vyššiu mieru empatie voči svojim partnerom – vrátane potenciálnych spolupracovníkov z iných kultúr, krajín či sektorov podnikania. Paradoxne sa teda v modernej dobe môže práve pôvodne člen znevýhodnenej komunity či skupiny stať istým spojivom v tíme, ktoré zvyšuje mieru kohézie v inak diverzifikovanej skupine či tíme. A z tohto pohľadu je koncept EDC, ktorý sa spoločnosť T-Systems Slovakia rozhodla implementovať v pilotnej forme a súčasne prispieť k jeho rozvoju, vývoju, testovaniu a postupnému vylepšovaniu, zaujímavý nielen ako CSR aktivita ale tiež ako vybudovanie potenciálnej konkurenčnej výhody na stále zložitejšom trhu práce.

Samozrejme, schopnosť využiť túto potenciálnu konkurenčnú výhodu nie je úplne priamočiara. Celkom určite sa nejedná o jednoducho a rýchlo implementovateľný algoritmus. EDC ako je doposiaľ stavané, smeruje so svojimi požiadavkami a ponukou na znevýhodneného kandidáta a snaží sa ho istým spôsobom pretvoriť, rozvinúť jeho potenciál. Avšak rovnako dôležité je zaviesť do celého systému formu „proti-sily“ – nestačí meniť, rozvíjať a motivovať samotných znevýhodnených kandidátov, ale je potrebné smerovať zmenové myslenie aj na bežných zamestnancov, bežných manažérov (najmä potenciálnych priamych nadriadených) ale tiež na rôzne podporné funkcie (správa budovy, personálne oddelenia – vrátane náborových špecialistov, komunikačné oddelenia – vrátane nových foriem komunikácie s potenciálne znevýhodnenými skupinami, atď.).

V tabuľke nižšie uvádzame pri každom type zamestnanca pozitívny vplyv, ktorý naň môže mať účasť a osobná skúsenosť s konceptom ako EDC, ale tiež ktoré faktory správania či vnímania u daného typu zamestnanca treba mať na zreteli, aby nespôsobili kolízne situácie (viď Tabuľka 6).

Napriek tomu, že inklúzia a diverzita sa stávajú čoraz vyššou prioritou v korporáciách, realita často ostáva na úrovni relatívne jednoduchých výrokov typu „dosiahnuť určité percento reprezentatívnosti rôznych skupín“, „zvýšiť percento diverzity o X%“ a podobne. Prax ukazuje, že toto sú ambície, ktoré málokedy vedú ku skutočným a dlhodobým zmenám. Existuje mnoho anekdotických referencií v literatúre, ktoré popisujú naplnené kvóty najrôznorodejšími znevýhodnenými skupinami, avšak reálny vplyv týchto skupín na rozhodovanie, na rozvoj firmy a podobne, ostáva fakticky nezmenený. Inými slovami, napriek formálnym číslam, sa žiadna závažná podpora a inklúzia znevýhodnených skupín nerealizuje. Navyše dochádza k častej zámene pojmov a cieľov diverzifikácie a inklúzie. Tieto termíny sú navzájom úzko spojené, avšak inklúzia si vyžaduje omnoho hlbší dopad na organizáciu, reálnu účasť minorít a skupín, ktoré je možné považovať za znevýhodnené, na tvorbe hodnôt, rozhodnutí a pod.

Tabuľka 6. Simulácia pozitívneho vplyvu a osobnej skúsenosti s konceptom EDC

Cieľová skupina	Pozitívny vplyv EDC na zamestnanca	Rizikový faktor u zamestnanca
Bežný zamestnanec	- Vyššie povedomie rôznorodosti členov tímu uľahčuje vstup znevýhodneného - Akceptácia „inakosti“ znevýhodneného kolegu je kľúčová pre vytvorenie pracovnej pohody a produktivity	- Potreba vyššej empatie - Viac prispôbovať komunikáciu kontextu, situácii = iným - Vníma znevýhodneného kandidáta ako výraznú minoritu (1 zo 100-viek) - Často potreba extra úsilia, ktoré nemusí byť explicitne ohodnotené
Bežný vedúci pracovník	- Priamy nadriadený ako hlavný zdroj motivácie na znevýhodneného - Možnosť pozitívnej podpory cez HR nástroje (spätná väzba, hodnotenie výkonu a potenciálu, odmena) - Referencia umožňujúca potenciálny kariérny rozvoj a rast	- Tlak často redukuje čas na personalizáciu prístupu k podriadeným - Neochota skúsiť nové veci (kým sú bežní kandidáti, načo pracovať so znevýhodnenými...) - Neskúsenosť v adaptácii prostredia (prístupy, forma komunikácia, rýchlosť práce, ne/pravidelná dostupnosť,...)
Správa budovy	- Vplyv na viditeľnosť inkluzívneho prostredia (vonkajšie znaky) - Znalosť legislatívneho prostredia môže zjednodušiť zmeny vo fyzickom prostredí firmy	- Fyzická, pohodlná prístupnosť pre rôzne kategórie znevýhodnenia (investičná náročnosť + pochopenie) - Potenciálna potreba viacjazyčného prostredia (minoritné, znakové,...) - Integrovaný prístup k prac. prostrediu – príjazd, parkovanie, výťahy, chodby, miestnosti, strava,... - Schopnosť predvídať potreby inej skupiny bez priamej skúsenosti
Iná podporná rola	- Vplyv na akceptáciu inkluzívneho prostredia (cez firemnú kultúru) - Vplyv na/cez príbehy úspešných - Vplyv na vytvorenie podporných mechanizmov (kaučing, mentoring, shadowing, home office,...)	- Potenciálna potreba viacjazyčného prostredia (minoritné, znakové,...) - Schopnosť predvídať potreby inej skupiny bez priamej skúsenosti - Podpora, kaučing nad rámec bežnej podpory zamestnancov (potenciálne „pozitívna diskriminácia“/podpora)

O prináša investícia do inklúzie firmám

Základný princíp inklúzie je dosiahnuť stav, kde firma vníma každého zamestnanca ako osobnosť schopnú použiť svoje špecifické zručnosti, znalosti a talenty pre dosiahnutie biznis cieľov. Kritické je to, že termín „každý“ sa týka tak zamestnancov bez nejakého demografického znevýhodnenia ako aj zamestnancov a kandidátov s nejakým demografickým, sociálnym, zdravotným a iným znevýhodnením. Inklúzia zvyšuje lojalitu na pracovisku, tá vedie k zvýšeniu spokojnosti s vykonávanou prácou, čo sa v konečnom dôsledku prejaví aj na vyššej produktivite práce a následne ziskovosti. T-Systems Slovakia má skúsenosť s takto chápanou inklúziou – či už je to zapojenie absolventov netechnických odborov do tzv. druhej šance prostredníctvom IT fariem, ktoré spoločnosť organizovala počnúc rokom 2007, alebo je to duálne štúdium dávajúce šancu maturantom prehĺbiť svoje IT zručnosti a znalosti. V oboch prípadoch boli vyššie zmienené efekty vysokej lojality, dlhodobej spokojnosti, rastúcej produktivity skutočne zaznamenané. Je teda prirodzené klásť si vo firme podobne ambiciózne cieľ aj smerom k sociálne, zdravotne, či inak znevýhodneným skupinám.

Trh práce pre tieto skupiny je potenciálne zaujímavý, ale jeho veľkosť a kvalita je v súčasnosti na úrovni desiatok kandidátov – čo je potrebné porovnať s hlavným prúdom, kde trhová kapacita dosahuje tisícky až desať tisícky potenciálnych kandidátov. Výsledky EDC z tohto projektu túto výraznú medzeru len potvrdzujú. Výstup 12 úspešných kandidátov z VPAC a následne piatich z EDC, a to z pôvodnej bázy približne 30-ky realisticky zodpovedá tomu, ako veľký trh môžeme v kontexte inklúzie očakávať.

Nástroje typu VPAC a EDC sú pre komerčnú firmu ako T-Systems Slovakia zaujímavé nielen z pohľadu potenciálneho zväčšenia trhu práce, ktorý je takto zachytiteľný. Je to zaujímavé aj ako možnosť dostať tému inklúzie do diskusií v rámci firmy, ako sa o inklúzii rozprávať ako o príležitosti „investovať“ – nie však ako o výlučne nákladovej záležitosti. Inými slovami, akákoľvek príprava kandidáta pred vstupom do zamestnania je výhodná – znižuje náklady na zaškolenie, skracuje dobu zapracovania sa do novej roly a tým pádom umožňuje rýchlejšie naštartovanie príjmovej zložky po nasadení kandidáta na špecifickú úlohu. Toto je realistické finančné očakávanie, ktoré vieme v kontexte pilotovaných kandidátov relatívne presne odhadnúť:

- Ušetrená hodnota školení po nástupe do zamestnania – približne 500 eur na jeden človeko-mesiac odborného školenia. Pri bežnom zaškolení je potrebných 3-6 mesiacov na úplného nováčika.
- Rýchlejšie nasadenie zamestnanca do pracovnej úlohy vyššej zložitosti dokáže vygenerovať približne 600 až 1000 eur na jeden človeko-mesiac vo forme príjmov z prevádzkovej alebo projektovej činnosti pre firmu (v závislosti od pracovnej pozície). Ak teda nábeh zamestnanca skrátime zo šiestich na tri mesiace, finančná hodnota môže dosiahnuť aj tri tisícky...
- Práca s kandidátmi pred samotným testovaním, náborom, pohovorom a pod. prináša hodnotu vo forme lepšie zacielenej skupiny, s ktorou sa z marketingového hľadiska pracuje ľahšie a efektívnejšie než s príliš rôznorodou masou. V prípade duálneho štúdia sme odhadovali zníženie nákladov súvisiacich s náborom o približne 200 až 400 eur na jedného úspešného kandidáta.

12. Pod'akovanie partnerom a spolupracovníkom

Autori tohto materiálu vyjadrujú svoje poďakovanie najmä partnerom projektu IT4All, ktorí prispeli spätnou väzbou k postupnému zvyšovaniu kvality dizajnu VPAC. Rovnako ďakujeme programu Erasmus+, ktorý poskytol tomuto výskumu a realizácii finančnú podporu. Projekt bol spolufinancovaný z programu Erasmus+, KA2: Spolupráca v oblasti inovácií a výmena osvedčených postupov, Strategické partnerstvá v oblasti vzdelávania a odbornej prípravy.

Príležitosť

IT pre VŠETKÝCH

pre každého



Karpatská nadácia



T-Systems



ZOM Prešov
občianske združenie ľudí
so zdravotným postihnutím

ZOM Prešov



SERVICES
HUNGARY
Member of T-Systems

IT Services Hungary



CJD



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Erasmus+