

# z p r a v o d a j

XVII. ročník

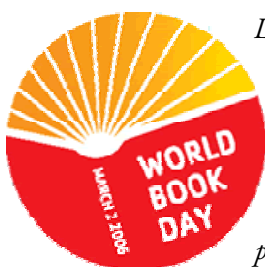
3

2006

- 2 Editorial  
*Elektronické knihy, tištěné knihy a Březen – měsíc Internetu.*
- 3 Poučení ze vzájemného srovnávání v EU  
*Benchmarking ve sféře vzdělávání.*
- 5 Přechod ze školy na trh práce v Belgii  
*Integrační projekty profesní přípravy pro znevýhodněné mladé lidi ve Flandrech.*
- 6 Abibac – francouzsko-německá maturita  
*Bilingvní oddělení francouzsko-německého profilu ve středních školách ve Francii a v Německu.*
- 6 Počet dětí na jednu ženu v 15 zemích EU v roce 2003  
*Tabulka.*
- 7 Celodenní odborné vzdělávání ve školách v Nizozemsku, Rakousku a Dánsku  
*Srovnávání mezi duálním systémem a vzděláváním v odborných školách.*
- 10 Nový profil povolání pro call centra  
*Poučení z modelového projektu provedeného v Hesensku.*
- 12 Spolupráce sociálních partnerů v Norsku  
*Reorganizace systému počátečního odborného vzdělávání.*
- 13 Listování v časopise Le Monde de l'Éducation  
*Články o odborném vzdělávání v prvních třech číslech letošního roku.*
- 14 Co nového v časopisech  
*Formation Emploi, 2005, č. 92; Céreq Bref, 2005, č.223.*
- 15 Nové knihy v knihovně
- 15 Znovuobjevené knihy  
*Jean Fourastié: 40 000 hodin; J. L. Fischer: Pedagogické stati.*
- 16 Zajímavé internetové adresy  
*WIFO; VŠEM; BBC o vzdělávání a o počasí; Evropská knihovna.*

Příloha II/2006: Odborné vzdělávání ve Spojeném království

# Editorial



Letošní světový den knihy připadl v Anglii a Walesu na 2. března. Je to taková „krajová“ zvláštnost, protože v jiných zemích se Světový den knihy a copyrightu slaví 23. dubna (v dubnovém editoriale se dozvíte proč). Národní ústav pro vzdělávání dospělých a další vzdělávání (NIACE – viz příloha) povzbuzoval při této příležitosti britské dospělé k tomu, aby více četli. Pomáhal přitom i Tony Blair.

Pro nás býval měsícem knihy celý březen, který je již několik let zasvěcen Internetu. O nahrazování tištěné knihy elektronickými médii bylo popsáno již mnoho opravdového i virtuálního papíru. Knihám však v nejbližší době zánik nehrozí. Svědčí o tom i název mezinárodní konference, která se bude v dubnu konat ve Štýrském Hradci: Elektronická kniha – nemilovaný zdroj. Je těžké navázat citový vztah k elektronickému nosiči. U tištěné knihy usiluje o čtenářovu náklonnost obálka, grafická úprava, ilustrace atd. Svě oblíbené knihy poznáme i podle různých šrámů, které utrpěly, když nás věrně provázely na cestách necestách, večer nám v posteli padaly z unavené ruky nebo dokonce přišly k úhoně, když jsme se snažili nasytit zároveň ducha i tělo. Slabosti pro čtením opotřebované knihy využil nakladatel vzpomínkového vydání pěti dílů Adamsova Stopařova průvodce galaxií. Použil na obálky k nerozeznání věrnou fotokopii obálek předchozího „očteného“ vydání.

Hodně se také píše o tom, že děti, které tráví hodiny u počítače, mají malou slovní zásobu a špatně se vyjadřují. Tomuto turzení poněkud odporují výsledky průzkumu nedávno provedeného v Anglii, při kterém se zjistilo, že kvalita slohových prací žáků se při zpracování na počítači ve srovnání s klasickým psaním perem na papír zlepšila. Žáci zřejmě radši opravují či vylepšují text v případě, že není třeba všechno znovu přepisovat.

Elektronické texty jsou výhodné pro překladatele, zvláště odborných textů. Překladatel nemusí střídavě hledět do předlohy a na obrazovku a může si snadno zpětně vyhledat, jak termín v daném kontextu přeložil. To je výhodné ve společenských vědách, kde terminologie není ustálená a v různém kontextu či v různém prostředí je nutné volit různé výrazy. Většinou nelze přiřazovat odborné termíny tak jednoznačně jako v technice, kde se sice francouzský klíč nazývá ve francouzštině anglickým klíčem (clef anglaise), v angličtině opičí klíč (monkey wrench), německy der Franzose, ale stále je to stavitelný klíč k povolování a utahování matic (nebo vražedný nástroj, máme-li se vrátit k oblíbeným knihám). Název jsme pravděpodobně převzali z němčiny, která zná také termín der Engländer pro jednostranný francouzský klíč, neboli anglický klíč, anglicky figurativně alligator wrench.

Dříve jsme přejímali nová slova nejčastěji z němčiny nebo francouzštiny. Dnešní regulovaná povolání se tak nazývala reglementovaná a vzdělávání po absolvování povinné školní docházky bylo jedním slovem označováno za postobligatorní (obligatorní, francouzsky obligatoire, německy obligatorisch). Nyní se začíná objevovat termín „postkompulsorní“ (anglicky compulsory). Vzhledem k tomu, že slovo obligatorní je v češtině již zavedené, bude lepší zůstat u termínu postobligatorní. Ostatně angličtina má také adjektivum obligatory (závazný, povinný), které se však nespojuje se školní docházkou. Adjektivum compulsory (nucený, nedobrovolný, zákonem nařízený) možná lépe vystihuje pocity některých žáků ...

Na poslední stránce tohoto čísla se opět můžete vrátit ke knihám. V rubrice Zajímavé internetové adresy najdete odkaz na Evropskou knihovnu, která zprostředkovává poklady uchovávané v evropských národních knihovnách v digitalizované podobě.

AK

# Poučení ze vzájemného srovnávání v EU

**Benchmarking je metoda, která v poslední době proniká i do vzdělávací sféry. Ne překvapuje proto, že se o ní pojednává ve třetí zprávě o výzkumu profesní přípravy v Evropě. Pro Zpravodaj jsme vybrali kapitolu o vzájemném srovnávání zemí EU v oblasti vzdělávání a školství.**

Benchmarking (orientační srovnávání či kritériální hodnocení) je proces učení prostřednictvím srovnávání. Vytvářejí se při něm specifické indikátory výkonu a jsou identifikováni ti, kdo podávají nejlepší výkon, nebo jsou stanovována kritéria nejlepšího výkonu. Srovnávání je používáno při hledání nejlepší cesty ke stanovenému cíli.

**Rámeček 1: Výsledky Dánska ve srovnání s Francií, Německem, Velkou Británií, Japonskem, Nizozemskem, Švédskem a USA v roce 1999**

*Nadprůměrné:*

- počet vyučovacích hodin na učitele v základním odborném vzdělávání;
- počet žáků na učitele v primárním a sekundárním vzdělávání;
- malý podíl mladých lidí, kteří jsou nezaměstnaní jeden rok a déle.

*Průměrné:*

- celkové výdaje na žáka ve vzdělávacím systému;
- počet vyučovacích hodin u 12letých žáků;
- podíl populace s vyšším sekundárním vzděláním;
- podíl populace s terciárním vzděláním;
- výsledky v matematice;
- výsledky v přírodních vědách, vyšší sekundární vzdělání;
- dovednosti ve čtení u 14letých žáků;
- relativní nezaměstnanost 20-24letých lidí.

*Podprůměrné:*

- počet vyučovacích hodin na učitele v primárním a sekundárním vzdělávání;
- počet vyučovacích hodin ročně u 14letých žáků;
- výsledky v přírodních vědách po osmi letech vzdělávání;
- dovednosti ve čtení u 9letých žáků.

Dánské ministerstvo financí použilo v roce 1999 benchmarking ke zjištění toho, jak si Dánsko stojí v otázkách prosperity a sociálního blahobytu. Zvolilo k tomu metodu srovnávání se zeměmi, které podávají nejlepší výkony. Byly vybrány země, které jsou na předním místě ve světě v jedné nebo více relevantních oblastí (Francie, Německo, Velká Británie, Japonsko,

Nizozemsko, Švédsko a USA). Při srovnávání bylo použito množství indikátorů pro hlavní oblasti prosperity a sociálního blahobytu. Výsledky srovnávání ve školství, ukazující, kde si Dánsko stojí ve srovnání se dvěma nejlepšími a dvěma nejhoršími zeměmi ze skupiny, obsahuje rámeček 1. Nebyla však provedena analýza faktorů a praktických metod, která vedla k lepším výsledkům v neúspěšnějších zemích. Navíc jsou zvolená měřítka jen přibližnými indikátory kvality vzdělávacích systémů a toho, jak připravují žáky pro budoucí úspěšný soukromý a profesní život.

**Rámeček 2: Otevřená metoda koordinace**

Otevřená metoda koordinace je cestou, jak rozšiřovat znalost nejlepších praktických zkušeností a dosahovat větší konvergence mezi hlavními cíli EU, a přitom respektovat rozdělení pravomocí předpokládané v různých smlouvách EU. Je to nová forma spolupráce členských států založená na plně decentralizovaném přístupu využívajícím různé formy partnerství, která má členským státům pomoci rozvíjet jejich vlastní politiku. Je založena v podstatě na:

- společném identifikování a definování cílů, kterých má být dosaženo (kritéria jsou uvedena v rámečku 3);
- společně definovaná měřítka (statistiky, indikátory) umožňující, aby se členské státy dozvěděly, kde stojí, a zhodnotily postup ke stanoveným cílům;
- komparativní nástroje spolupráce ke stimulování výměny a rozšiřování dobrých praktických zkušeností.

Výměna zkušeností a identifikace a volba dobré praxe jsou prováděny ve třech strategických oblastech odpovídajících konkrétním budoucím cílům systémů vzdělávání a profesní přípravy. Osm pracovních skupin podporovaných Komisí pokrývá všech 13 cílů. Jsou složeny z národních expertů jmenovaných účastníci se zeměmi (členské státy, země Evropského sdružení volného obchodu a kandidátské země) a ze zástupců vzdělávání a profesní přípravy.

### Rámeček 3: Kritéria EU pro vzdělávání a profesní přípravu

Hlavy států a vlád se dohodly na společných úkolech vzdělávání a profesní přípravy v EU v rámci celoživotního vzdělávání nutných pro dosažení strategického lisabonského cíle: Do roku 2010 učinit EU nejkonzistentnější a nejdynamičtější znalostní ekonomikou světa. Jsou to tyto úkoly:

- zlepšit kvalitu a efektivnost systémů vzdělávání a přípravy v EU;
- usnadnit všem přístup do systémů vzdělávání a profesní přípravy;
- otevřít systémy vzdělávání a profesní přípravy širšímu světu.

V roce 2002 byl na zasedání Evropské rady v Barceloně stanoven nový cíl: Učinit do roku 2010 evropské systémy vzdělávání a profesní přípravy světovým měřítkem kvality.

Pracovní program pro dosažení těchto cílů předpokládá, že dosahovaný pokrok bude monitorován na základě schválených indikátorů vyjádřených jako průměrná úroveň výkonu 15 států EU a tří podávajících nejlepší výkon.

Následně schválila Rada pro vzdělávání v květnu 2003 tato evropská kritéria, která by měla být splněna do roku 2010:

- Všechny státy by měly alespoň snížit míru žáků, kteří předčasně odcházejí ze školy, ve srovnání s mírou zaznamenanou v roce 2000 tak, aby průměr EU činil 10 % nebo méně.
- Celkový počet absolventů vysokých škol v matematice, přírodních vědách a technice by se měl zvýšit alespoň o 15 % a zároveň by se měla snížit nerovnováha mezi pohlavími.
- Alespoň 85 % 22letých v EU by mělo mít ukončené vyšší sekundární vzdělávání.
- Podíl 15letých s nízkou mírou čtenářské gramotnosti by se měl v EU snížit alespoň o 20 % ve srovnání s rokem 2000.
- Průměrná míra účasti na celoživotním vzdělávání by měla činit alespoň 12,5 % dospělé populace v produktivním věku (věková skupina 25-64 let).

Komise vyzývá členské státy k tomu, aby nadále přispívaly k dosahování lisabonských cílů podstatným ročním nárůstem investic do lidských zdrojů a stanovily v tomto směru transparentní kritéria.

val oblasti, které je třeba zlepšit. Dopad výsledků šetření IALS (mezinárodní výzkum gramotnosti dospělých) nebo PISA (program mezinárodního hodnocení žáků) na diskuse o otázkách vzdělávání a profesní přípravy v některých zemích, které se šetření zúčastnily, také ukazuje, jakou roli mohou indikátory hrát.

V rámci EU se benchmarking používá jako nástroj k dosažení cílů stanovených lisabonským summitem, který se konal v roce 2000. Je používán v politice zaměstnanosti a postupně je aplikován i na vzdělávání a profesní přípravu. V tomto ohledu přijaly Komise a Rada společný pracovní program a definovaly metodu otevřené koordinace. Tato metoda je vysvětlena v rámečku 2. Rámeček 3 představuje kritéria EU ve vzdělávání a profesní přípravě.

Hlavními překážkami pro benchmarking ve vzdělávání a profesní přípravě v EU je nedostatek vhodných indikátorů a dostupných a srovnatelných údajů. Navíc panují různé obavy o přijatém postupu:

- použití průměru EU jako kritéria znamená, že udělají-li země s nejlepšími výkony další pokrok, budou méně pokročilé země nadprůměrně odlehčeny od investování do vzdělávání a profesní přípravy;
- stanovený cíl se vztahuje k neváženému průměru EU, tzn. že nebere v úvahu velikost populace v jednotlivých zemích. Pokrok, dosažený velkou zemí, proto ovlivní průměr více než pokrok dosažený malou zemí;
- může existovat určitá míra „nasyčení“, za kterou není možné dosáhnout dalšího pokroku. V každé společnosti bude vždy skupina lidí, kteří nejsou schopni nebo ochotni dále studovat;
- s různými stanovenými kritérii se zachází jako se samostatnými, i když jsou ve skutečnosti vzájemně propojena. Například snížení počtu předčasných odchodů ze vzdělávacího systému a zvýšení počtu mladých lidí, kteří opouštějí vzdělávací systém alespoň s vyšší sekundární úrovní, jsou dva komplementární cíle;
- není brán v úvahu relativně nezbytný pokrok jednotlivých zemí. Ve zdůvodnění kritérií se uvádí, že země se špatnými výsledky musí dohnat zpoždění, což v některých případech znamená dlouhou cestu. A v zemích s nejlepšími výsledky opravdu není třeba dosáhnout žádného pokroku?
- dalším předpokladem skrytým za těmito kritérii je myšlenka, že když vzdělání učinilo některé z nás bohatými, více tohoto vzdělání učiní více lidí z nás bohatými – neboli, jsou-li dva acylpyriny dobré, znamená to, že pět acylpyrinů je lepší. Tento předpoklad není nezbytně pravdivý, což prokazují například substituční mechanismy nebo nadbytečná kvalifikace;

Benchmarking byl v Dánsku použit jako politický nástroj, který otevřel celonárodní diskusi a identifikoval

▪ úsilí o dosažení každého cíle ve vzdělávání a profesní přípravě v jednotlivých zemích by mělo být převedeno do finančních částek a měly by být zváženy dodatečné podpory zemím, do nichž by bylo dobré podstatně investovat.

Kromě toho, jakmile přijde na otázku poučení se z benchmarkingu, je přenositelnost strategií přijatých zeměmi s nejlepšími výsledky problematická. Crouch a kol. (1999) nevěří na jediné nejlepší řešení. Kopírování praxe vyžaduje pečlivé plánování a zvažování zdrojů i přijímajících systémů.

Není zdaleka zřejmé, zda lze benchmarking aplikovat na sociální systémy. Schütz a kol. (1998) se v kontextu politiky zaměstnanosti domnívají, že je snadnější používat benchmarking pro hodnocení organizačních subjektů (např. úřadů práce) než politických postupů, jejichž úspěch závisí zčásti na jiných politických postupech a institucích.

Ačkoliv je benchmarking nějaké země zřídka něčím víc než provedení mezinárodního srovnání a nelze ho použít pro přímé poučení jedné země od druhé, má přesto zásluhu v tom, že otevřel politickou a národní diskusi. V EU poskytuje benchmarking společné cíle a referenční rámce, které musí být v každém kontextu doplněny uváženou a přizpůsobenou politikou. Možná, že by bylo řešením vytvářet přizpůsobený benchmarking, tzn. definovat společný rámec pro členské státy, potom však přihlížet k přizpůsobeným cílům, oblastem pro zlepšení a žádoucím výsledkům pro každou zemi vzhledem k její výchozí pozici.

---

*Pramen: Descy, Pascaline – Tessaring, Manfred: The value of learning. Evaluation and impact of education and training. Third report on vocational training research in Europe: synthesis report. Luxembourg, Office for Official Publications of the European Communities 2005. 323 s.*

---

## Přechod ze školy na trh práce v Belgii

### **Nové integrační projekty profesní přípravy mají sloužit znevýhodněným mladým lidem jako odrazový můstek do zaměstnání.**

S účinností od podzimu 2005 byly ve Flandrech zavedeny nové integrační projekty profesní přípravy zaměřené na ty, kdo hledají zaměstnání, a na ty, kdo opustili školu s nízkou kvalifikací. Podmínkou přijetí do těchto programů je, aby se uchazeči účastnili profesní přípravy nebo povinného vzdělávání nejpozději čtyři měsíce před vstupem do programu. Nové projekty byly zavedeny na základě rozhodnutí vlády Vlámského společenství na návrh ministra zaměstnanosti a vzdělávání. Integrační projekty profesní přípravy nabízejí výhody oběma stranám: zaměstnavatelům, protože ONEM (Národní úřad práce) platí většinu nákladů na mzdu po první dva měsíce projektu, i těm, kdo hledají zaměstnání, protože zaměstnavatelé je na konci projektu přijímají na dobu neurčitou.

Čím déle zůstávají absolventi škol a ti, kdo hledají zaměstnání, mimo pracovní proces, tím větší jsou mezery v jejich předchozím vzdělání. Zaměstnavatelé je neradi přijímají i v případě, že mají volná místa a nedostatek uchazečů. Proto vlámská vláda a sociální partneři řeší tento problém integračními projekty profesní přípravy. Na projekty se již začátkem roku 2005 zaměřila vlámská smlouva o zaměstnanosti; jejich realizace je nyní možná na základě akčního plánu proti nezaměstnanosti mládeže zavedeného federální ministrem zaměstnanosti.

Na účast v integračních projektech mají nárok:

- ti, kdo hledají zaměstnání a absolvovali program profesní přípravy trvající přinejmenším 400 hodin (bez věkového omezení)
- absolventi škol s nízkou kvalifikací - vysvědčení o nižším sekundárním vzdělání, osvědčení o 2. úrovni sekundárního odborného, profesního nebo uměleckého vzdělání, kvalifikace získané v programech pro učně nebo osvědčení o necelodenním profesním sekundárním vzdělání, alternačním profesním vzdělání nebo sekundárním vzdělání žáků se speciálními potřebami;
- mladí lidé s diplomem odborného vzdělání.

Účastníci musí začít v integračních projektech profesní přípravy do čtyř měsíců po ukončení předchozího vzdělávání. Podporu v nezaměstnanosti platí v prvních dvou měsících projektu ONEM. To znamená, že zaměstnavatel musí platit pouze rozdíl mezi touto podporou a nástupním platem. Po ukončení projektu je účastníkům nabídnuta stálá smlouva.

Za realizaci integračních projektů profesní přípravy odpovídá VDAB (Vlámský úřad pro zaměstnání a odbornou přípravu).

---

*Pramen: Belgium. Flanders: integration training schemes as a springboard to employment. Cedefop Info, 2005, č. 3, s. 16.*

---

# Abibac – francouzsko-německá maturita

**V roce 1994 se francouzská a německá vláda na summitu v Mylhúzách dohodly na možnosti udělovat současně francouzské (*baccalauréat*) a německé (*Abitur*) obdoby vysvědčení o maturitní zkoušce. Název Abibac je složen ze tří začátečních písmen obou diplomů. O deset let později byl tento plán na oživení partnerského jazyka prezentován francouzským ministrem školství a zplnomocněncem pro francouzsko-německé záležitosti v Saarbrückenu před rektory a úřady pro vzdělávání spolkových zemí. Plán předpokládá rozšíření tohoto opatření ve všech správních školských obvodech Francie a ve všech spolkových zemích Německa do roku 2007. Pro snadnější rozšíření tohoto opatření se počítá se zjednodušením podmínek pro skládání zkoušky a otevřením této možnosti pro další disciplíny, zejména přírodovědné a technické.**

Přijímání ke studiu směřujícímu k Abibac probíhá v zařízeních vybavených „bilingvními odděleními francouzsko-německého profilu“ (*sections bilingues à profil franco-allemand*) ve 2. ročníku. Opatření je určeno všem žákům směrů L (*baccalauréat littéraire*), ES (*baccalauréat économique et social*) a S (*baccalauréat scientifique*), kteří umí dobře německy. Specifičnost této sítě spočívá na družbě dvou vzdělávacích zařízení a na společné koncepci projektů, které jsou realizovány prostřednictvím výměn. V roce 2005 se tohoto programu zúčastnilo v obou zemích šedesát středních škol.

Učitelé pro tento úkol jsou ve Francii najímáni buď ministerstvem (francouzští učitelé, kteří byli v IUFM, Univerzitním ústavu pro vzdělávání učitelů, připravování na vyučování německého dějepisu a zeměpisu), nebo přicházejí z Německa (němečtí učitelé pracují na smlouvu na dobu určitou nebo mají CAPES, osvědčení způsobilosti vyučovat v sekundárních školách), či jsou najímáni asociacemi.

Programy jsou jasné. Francouzští žáci absolvují vyučování odpovídající jejich směru (L, ES nebo S) s výjimkou dějepisu a zeměpisu, látky, která je čtyři hodiny týdně vyučována v němčině. Kromě toho je v němčině tři hodiny týdně vyučována německá literatura. Němečtí žáci absolvují vzdělávání předepsané v dané spolkové zemi. Kromě toho mají ve francouzštině vyučování dějepisu a zeměpisu a francouzské literatury.

Při zkoušení skládají francouzští kandidáti všechny zkoušky ve francouzštině, s výjimkou dějepisu a zeměpisu, z nichž skládají písemné zkoušky v němčině. Znamka z dějepisu a zeměpisu je započítávána do baccalauréatu a Abituru.

Francouzští kandidáti skládají kromě toho písemnou a ústní zkoušku z německé literatury. Tato známka je započítávána jen do Abituru.

Zkoušení německých kandidátů je zpracováno ve stejném duchu.

Témata zkoušení stanovují francouzské a německé úřady.

Pro získání dvojitého diplomu, tak zvaného Abibac, je nezbytné mít průměr v souhrnu vyučovacích předmětů poskytovaných v rámci baccalauréatu podle koeficientu použitého v daném směru a průměr (německý známkovací systém) ve specifických zkouškách (dějepis, zeměpis a literatura).

Způsoby udílení baccalauréatu německým kandidátům jsou shodné.

V roce 2004 složilo úspěšně zkoušky a získalo diplom Abibac 360 kandidátů. Držitelé tohoto diplomu mají plné právo přístupu na francouzské a německé univerzity.

*Pramen: Dubosq, François: Abibac. Délivrance simultanée du baccalauréat français et son équivalent allemand. L'enseignement technique, 2005, č. 208, s. 32.*

## Počet dětí na jednu ženu v 15 zemích EU v roce 2003

Irsko	1,98	Nizozemsko	1,75	Belgie	1,61	Německo	1,34
Francie	1,89	Spojené království	1,71	Průměr EU	1,52	Itálie	1,29
Finsko	1,76	Švédsko	1,71	Portugalsko	1,44	Španělsko	1,29
Dánsko	1,76	Lucembursko	1,63	Rakousko	1,39	Řecko	1,27

*Pramen: Eurostat 2005.*

# Celodenní odborné vzdělávání ve školách v Nizozemsku, Rakousku a Dánsku

V Německu se v současné době vedou kontroverzní diskuse o celodenním školním odborném vzdělávání. Jako příspěvek do diskuse byl v časopise *Berufsbildung in Wissenschaft und Praxis*, který vydává BIBB, uveřejněn článek zabývající se tím, jak tento druh vzdělávání funguje v jiných zemích. Rakousko bylo vybráno na základě výrazných paralel s německým systémem odborného vzdělávání. Systém odborného vzdělávání v Dánsku představuje „střední cestu“ mezi školními systémy odborného vzdělávání ve skandinávských zemích a duální profesní přípravou v německy mluvících zemích. Nizozemsko je se svým v podstatě školním odborným vzděláváním zajímavé proto, že provedlo četné inovace.

## Nizozemsko

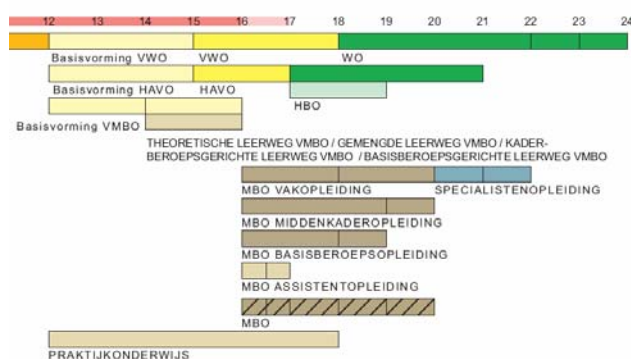
Nizozemský systém odborného vzdělávání se skládá ze tří prvků: předprofesního sekundárního vzdělávání (VMBO), středního odborného vzdělávání (MBO) a vyššího odborného vzdělávání (HBO). Střední odborné vzdělávání se skládá ze dvou částí: školního odborného počátečního vzdělávání a duální profesní počáteční přípravy. V roce 2003 navštěvovalo počáteční odborné vzdělávání celkem 454 000 žáků; z toho přibližně 66 procent školní formou. Dominance školního odborného vzdělávání vyplývá z historického vývoje odborného vzdělávání v Nizozemsku.

Politické reformy a snahy směřovaly od devadesátých let k tomu, aby se oba způsoby vzdělávání pokud možno co nejvíce „sjednotily“. V zásadě sice obě paralely existují vedle sebe, ale sledují stejné učební osnovy a vedou ke stejným kvalifikacím. Získávání odborných kvalifikací není vázáno na to, zda probíhá školní formou nebo duálním způsobem.

Studiu a jeho ukončování je přitom přiřazena určitá kvalifikační úroveň (stupně 1-4), čímž jsou spolu spojeny předprofesní příprava, profesní příprava a odborné další vzdělávání. Stupeň 1 (trvajících půl až jeden rok) připravuje mladistvé k vykonávání pomocných činností, tzn. nejjednodušších činností vykonávaných pod dohledem, a zahrnuje předprofesní přípravu. Stupeň 2 trvá dva až tři roky a absolventi jsou oprávněni k provádění odborných prací pod dohledem. Stupně 3 a 4 poskytují přípravu k samostatné práci (dva až čtyři roky).

Rozdíl mezi oběma formami odborného vzdělávání spočívá v tom, že duální profesní příprava poskytuje kvalifikace spíše pro stupeň 1 a 2, zatímco školní vzdělávání je více zaměřeno na stupeň 3 a 4. Po úspěšném ukončení kvalifikačního stupně mladiství obdrží certifikát. Diplom opravňující k vykonávání určité profese, však učni dostanou teprve tehdy, až získají všechny

potřebné certifikáty. Podnikové hierarchie a platové stupně se orientují podle jednotlivých kvalifikačních stupňů, liší se však podle hospodářských odvětví.



Obr. 1: Schematické zobrazení odborného vzdělávání v Nizozemsku. Školní rok 2003/04. Horní řádek označuje věk žáků a studentů.

Rozhodující význam certifikátů spočívá v oprávnění, které poskytují ve vzdělávacím systému. Pro učně s certifikátem se otvírají tři možnosti:

- změna profese na stejné kvalifikační úrovni;
- změna v těžší profesi na vyšší kvalifikační úroveň;
- přerušování vzdělávání, přičemž opětový vstup do systému odborného vzdělávání je vždy možný.

V rámci strategie přizpůsobování obou subsystémů došlo k institucionálnímu sloučení školních učebních míst do regionálních center odborného vzdělávání. Tato zařízení mají, pokud jde o nabídku, správu a financování, téměř neomezenou autonomii, která jim umožňuje přizpůsobovat se regionálním podmínkám a specifickým požadavkům místního hospodářství. Jednotlivé studijní běhy mohou reagovat na potřeby trhu práce. Kromě toho tato struktura podporuje šířku nabídky vzdělávání ve vzdělávacích institucích a tím přenos mezi jednotlivými formami vzdělávání.

Podstatné rozdíly mezi duálním a školním subsystémem spočívají v praktických částech v obsahu a kvalitě. Učň v duálním systému stráví přinejmenším 60 procent celkového času profesní přípravy v učebním



závodě. Doba praktické výuky v celodenní škole se pohybuje mezi 20 a 60 procenty. Při formálním posuzování je duální a školní odborné vzdělávání rovnocenné, tj. stejné kvalifikace, stejné vstupní předpoklady atd. Dokonce s přihlédnutím k praktickým částem se oba způsoby vzdělávání u některých oborů sotva liší.

### Dánsko

Dánský systém odborného vzdělávání byl v roce 1999 vyznamenán Bertelsmannovou cenou „Odborné vzdělávání budoucnosti“.<sup>1</sup> Nezdá se však, že by to pro Dánsko byl důvod k přerušení reformy. Místo toho Dánové vyvinuli další úsilí ke zvýšení kvality systému. Oproti Rakousku a Nizozemsku není v dánském systému odborného vzdělávání možné jasně oddělit duální a školní odborné vzdělávání.

Školní praktický výcvik<sup>2</sup> byl zaveden teprve na začátku devadesátých let v důsledku nedostatečné nabídky učebních míst a slouží jako „bezpečnostní kruh“ pro ty mladistvé, kterým se nepodaří najít učební závod. Problém nedostatku učebních míst se však nebyl dostatečně vyřešen ani v posledních letech. Dánská vláda se nyní pokouší systém reformovat tak, aby fungoval nezávisle na nabídce učebních míst. Přitom se sází na modulovou a zkrácenou profesní přípravu. Tato inovace se začala uplatňovat teprve koncem roku 2004, proto se v současné době poskytuje vzdělávání jak ve starém, tak i v novém systému.

Ve „starém“ systému trvá profesní příprava tři a půl roku až čtyři roky. Profesní programy se liší podle praktické části, přičemž existují tři modely. Základní kurzy jsou organizované zcela školní formou a trvají mezi deseti až šedesáti týdny pro technickou přípravu, popř. jeden až dva roky pro obchodní přípravu. Úspěšným zakončením kurzu mladistvý získá přístup k hlavním kurzům a s tím zároveň začíná praktickou přípravu v podniku. Také existuje možnost, že mladistvý má již na začátku profesní přípravy k dispozici učební smlouvu. V tomto případě začne přípravu okamžitě ve svém učebním závodě. Jestliže se mladistvému nepodaří do začátku hlavních kurzů uzavřít učební smlouvu s nějakým podnikem, tak získá učební místo se školní praktickou výukou.

Zvláštnost systému spočívá především v jeho flexibilitě. Mladiství ve školních úsecích profesní přípravy (základní kurzy) si stále hledají učební místo. Během školní praktické výuky to mají dokonce povinné a všeobecně jsou v hledání úspěšní.

V srpnu 2004 bylo v důsledku reformy zavedeno 28 zkrácených učebních oborů, z toho jsou školní pouze tři. Doba profesní přípravy trvá jeden a půl roku až dva roky. K dalšímu zkrácení doby profesní přípravy do-

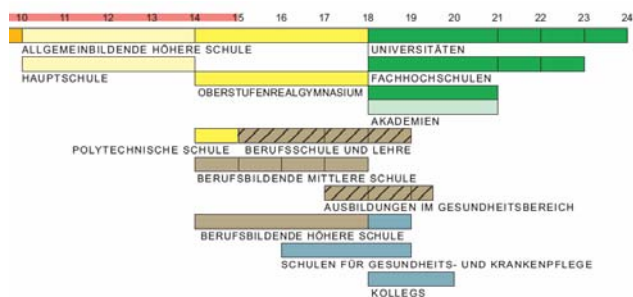
chází flexibilizovaným přístupem do systému odborného vzdělávání. Předběžné výsledky mladistvých přitom rozhodují o jejich zařazení v základních kurzech. Tím se vychází vstříc individuálním výkonnostním dovednostem a výkonnostním potenciálům mladistvých.

Nové je také uspořádání hlavních kurzů do jednotlivých návazných modulů, přičemž úspěšné absolvování již prvního modulu opravňuje ke vstupu na trh práce. Mladistvý se může svobodně rozhodnout, zda vstoupí na trh práce, nebo absolvuje další moduly. V zásadě je také možný opětovný vstup do systému odborného vzdělávání a pokračování ve vzdělávání, pokud mladistvý nepřekročí určitou věkovou hranici.

Je třeba ještě vyčkat než se ukáže, jak mladiství a trh práce nové prvky – flexibilizaci přístupu, modulové uspořádání a zkrácení profesní přípravy – přijmou. Experti v odborném vzdělávání vyjadřují obavy, že modulové kvalifikace budou na trhu práce nedostatečně akceptovány.

### Rakousko

Počáteční odborné vzdělávání je v Rakousku nabízeno duálně, tj. ve spolupráci školy a podniku, a školní formou v celodenních odborných školách. Pro odborné vzdělávání se při vstupu do vyššího sekundárního stupně rozhoduje kolem 80 procent žáků a v systému počátečního odborného vzdělávání se rozdělují takto: Kolem 48 procent připadá na duální profesní přípravu a 51 procent na celodenní odborné školy. Ty se dělí na odborné střední školy (BMS) – ISCED 3 a odborné vyšší školy (BHS) – ISCED 3 a 4.



Obr. 2: Schematické zobrazení odborného vzdělávání v Rakousku  
Školní rok 2003/04. Horní řádek označuje věk žáků a studentů.

V posledních třech desetiletích došlo k významnému posunu v systému počátečního odborného vzdělávání v neprospěch duálního subsystému. Tento vývoj vyplynul z trvalého přílivu směrem k odborným vyšším školám. Cílem politiky vzdělávání v minulých letech bylo mimo jiné stálé rozšiřování institucionální sítě odborných vyšších škol. Tato snaha rozhodujícím způsobem trvale ovlivnila vzdělávací proudy v systému počátečního odborného vzdělávání. Tento systémový vývoj však neměl vliv na příliv žáků na odborné střední školy.



V důsledku toho je duální systém pro mladistvé méně atraktivní. Jako důvod se často uvádí polytechnická škola (PTS),<sup>3</sup> která je předřazená duálnímu systému. Ta je koncipovaná jako kloub mezi všeobecným a odborným vzděláváním a je využívána přibližně 20 procenty mladistvých jako poslední ročník (9. ročník) povinné školní docházky. Pro mnoho absolventů všeobecně vzdělávací školy však existuje pobídka, aby absolvovali poslední rok povinné školní docházky v celodenní škole, tam zahájili odborné vzdělávání, a tím obešli zdánlivě „ztracený“ rok.

Podstatné formální rozdíly mezi třemi uvedenými formami vyplývají z předpokladů pro přijetí a délky vzdělávání. Zatímco ke vstupu do celodenního školního systému dochází již po úspěšném absolvování 8. ročníku, je přístup k duálnímu systému možný teprve po 9. ročníku (všeobecná školní povinnost). Přitom pro žáky zůstává otevřené, zda poslední 9. ročník absolvují na všeobecně vzdělávací vyšší škole, odborné střední škole, odborné vyšší škole nebo na polytechnické škole.

Profesní příprava v duálním systému trvá vždy podle učebního oboru mezi třemi roky a třemi a půl roku. Rovněž doba odborného vzdělávání na odborných středních školách se mění v závislosti na oboru. Ta zahrnuje podle formy jednoleté až čtyřleté školní stupně, dominují tříleté až čtyřleté formy. Studium na odborných vyšších školách naproti tomu trvá vždy pět let. Důvodem je značný podíl všeobecně vzdělávacích předmětů.

Rozhodující význam odborných vyšších škol spočívá v tom, že mladiství absolvují kromě odborného vzdělání maturitní a diplomovou zkoušku, a tím získají volný přístup k univerzitnímu studiu.

Další podstatný rozdíl mezi oběma formami celodenního školního vyučování je v profilech činnosti. Studium na odborné střední škole poskytuje kvalifikace pro činnost odborných pracovníků, zatímco odborná vyšší škola připravuje pro inženýrské činnosti nebo činnosti na úrovni středního managementu. Úspěšné ukončení tříleté odborné střední školy je srovnatelné s absolvováním duálního systému a je třeba ho považovat za ekvivalentní, pokud jde o uplatnění získaných kvalifikací na trhu práce.

Praktická výuka na odborných středních a vyšších školách tvoří podstatnou část studia. Ta probíhá v dílnách, laboratořích, kuchyních, cvičných firmách, které patří škole, a formou praxe v příslušných podnicích. Na odborných vyšších školách praktická výuka zaujímá zhruba třetinu učebních osnov.

S rostoucím přílivem žáků na odborné vyšší školy v Rakousku roste význam odborného vzdělávání ve školách. Zdá se, že možnost získání dvojí kvalifikace (současné získání profesního vzdělání i oprávnění k přístupu na vysokou školu) zvyšuje atraktivnost této školní formy pro mladistvé.

## Shrnutí

Po zodpovězení úvodních otázek týkajících se významu odborného vzdělávání v celodenních školách se nedá poukázat na všeobecný trend.

Nizozemský model, který poskytuje regionálním vzdělávacím centrům téměř neomezenou autonomii, zaprvé zvyšuje „institucionální flexibilitu učebních míst“, zadruhé vytváří možnost, aby se vzdělávání přizpůsobovalo požadavkům regionálního hospodářství. Systém odborného vzdělávání v Dánsku se vyznačuje vysokým stupněm flexibility „na prvním prahu“ tím, že funguje relativně nezávisle na nabídce učebních míst. Odborné vyšší školy v Rakousku spojují odborné a všeobecné vzdělávání. To značně zvyšuje propustnost mezi systémem odborného vzdělávání a terciární oblasti a má za důsledek to, že se „učebnímu oboru“ ve vzdělávacím systému přisuzuje menší váha.

Při pokusu dále rozvíjet německý systém odborného vzdělávání jsou zkušenosti získané v jiných zemích velmi užitečné. Z tohoto důvodu poskytuje nový výzkumný projekt nazvaný Celodenní školní odborné vzdělávání ve vybraných evropských zemích s nabídkami duální profesní přípravy (*Vollzeitschulische Berufsausbildung in ausgewählten europäischen Ländern mit dualen Berufsbildungsangeboten*) možnost poznat silné a slabé stránky vlastního německého systému a obohatit podklady pro národní reformní diskusi o odborném vzdělávání v celodenních školách.

---

<sup>1</sup> Odborné školy v Dánsku. Zpravodaj, 2001, č. 12, s. 7.

<sup>2</sup> Školní příprava učňů v Dánsku. Zpravodaj, 2004, č. 12, s. 5.

<sup>3</sup> Polytechnická škola v Rakousku. Zpravodaj, 2005, č. 1, s. 10.

---

## Prameny:

Hoppe, Melanie: *Merkmale und Besonderheiten vollzeitschulischer Berufsausbildung in den Niederlanden, Österreich und Dänemark. Berufsbildung in Wissenschaft und Praxis*, 2005, č. 4, s. 51-54.

<http://www.eurydice.org> (obrázky)

# Nový profil povolání pro call centra

**Hesenský modelový projekt pro profesní přípravu v call centrech posílil diskusi o nutnosti nového učebního oboru pro toto povolání. Sdružení hesenských podnikatelských svazů a Německý odborový svaz Hesensko/Duryňsko uspořádaly v říjnu 2004 seminář, na kterém zjišťovaly názory odborné veřejnosti. Účastníci z oboru se převážně vyslovili pro vznik nového samostatného učebního oboru.**

## Výchozí bod modelového projektu

Termín call centrum nebo kontaktní centrum označuje, spíše než obor v běžném slova smyslu, funkci v rámci péče o zákazníka a získávání zákazníků, která může být organizována jako segment uvnitř podniku, i jako vlastní podnik zajišťující služby. Call centra vznikají, protože trh v nejrůznějších odvětvích favorizuje zvláštní formu organizace interní a externí péče o zákazníky prostřednictvím telefonních kontaktů, elektronické pošty, Internetu a rychlých osobních služeb.

Vzdělávání zaměstnanců probíhá dosud v kombinaci učení se děláním (*learning by doing*), interních a externích školení závislých na bezprostředních požadavcích a doplňování odborných znalostí a dovedností získaných v jiných studijních oborech. Podnikové vzdělávání hraje podle zákona o odborném vzdělávání pro pracovníka call centra roli jen jako nepřímá forma předběžné kvalifikace. Jednotlivá, zpravidla větší call centra vzdělávají pro funkce, které nepatří ke klíčovému „kontaktování“ (IT servis, obchodní funkce). Jedno z mála rostoucích odvětví, kde by se mohlo v příštích pěti letech vytvořit 50 000 až 100 000 nových pracovních míst, se fakticky nepodílí na trhu učebních míst. Každé procento vzdělávací kvóty by v SRN vytvořilo 3000 učebních míst. Vyvstává otázka, zda je pro tento rostoucí obor dostačujícím základem místní podnikové další vzdělávání navazující na různé předběžné znalostmi zaměstnanců.

Zemský výbor pro odborné vzdělávání v Hesensku proto v roce 2003 pověřil sociální partnery, Německý odborový svaz a Sdružení svazů hesenských podnikatelů, aby v modelovém projektu prozkoumali vyhlídky pro využití nového vzdělávacího potenciálu.

## Modelový pokus

Úkolem bylo vyzkoušet duální profesní přípravu s plnohodnotnými závěrečnými zkouškami před průmyslovou a obchodní komorou tak, aby se účastníkům mohl nabídnout pokud možno široce použitelný profil kvalifikace.

Povolání obchodník pro administrativní komunikaci (*Kaufmann/frau für Bürokommunikation*) obsahuje úvodní klauzuli, která umožňuje, aby call centrum bylo několikaměsíčním těžištěm vzdělávání. Toto povolání

proto bylo zvoleno jako jediný učební obor s obsahy specifickými pro danou kvalifikaci. Podle dohody s hesenským ministerstvem kultury zřídily profesní školy pro mladistvé specializované třídy.

Pro získání spolehlivých výpovědí o skutečných vzdělávacích potenciálech, byly vybrány tři rozdílně strukturované regiony: Bad Hersfeld, který se vyvíjí v regionální logistické středisko a má venkovskou strukturu, Gießen, jako město střední velikosti, a Frankfurt nad Mohanem. Modelový pokus začal jedním rokem nadpodnikového vzdělávání. Cílem bylo, aby všichni učni měli od druhého ročníku výuku v call centru fungujícím jako podnik. Bez tohoto začátku by byl třeba další rok k akvizici vhodných učebních závodů. Pomocí nadpodnikového vzdělávání se v prvním roce profesní přípravy spojila akviziční fáze s podnikovou praxí učňů.

Po roce byl modelový pokus v Bad Hersfeldu a v Gießenu přerušen. Nutná redukce modelového pokusu na velkou oblast Frankfurtu měla více důvodů. Komunikační technika umožňuje prostorovou nezávislost call centra, takže nízké nájemné a živnostenská daň mluví pro venkovskou oblast. Call centra se však tendenčně usidlují spíše v okrajových částech hospodářských středisek. Jsou odkázána na zaměstnance, kteří často pracují na částečný úvazek a při flexibilní pracovní době potřebují dobrou dopravní infrastrukturu, aby se dostali na pracoviště i bez vlastního auta. Nejlepší dopravní infrastruktura a potřebný zaměstnanecký potenciál se nachází ve spádových oblastech velkých měst. Hustota a velikost podniků ve velké oblasti Frankfurtu je větší než ve středním a severním Hesensku. Riziko bankrotu a změn v tomto oboru je stále velké. Pouze ve velkém městě lze najít dostatečný počet učebních závodů a úbytek opět kompenzovat. Zároveň se ukázalo, že připravenost ke vzdělávání velmi silně závisí na stavu výkonnosti a osobní způsobilosti učňů, kteří byli uvedeni do podnikové praxe. Modelový pokus s novým vzdělávacím konceptem oslovující podniky, které se dosud na vzdělávání nepodílely, potřebuje v rychle se měnícím oboru při tvrdém konkurenčním boji vysoký potenciál kooperačních partnerů, má-li po několik let dosahovat úspěchu.

Pro učně neznamená rozhodnutí pro uznávaný učební obor žádné riziko, protože mohou pokračovat v přípravě na povolání obchodníka pro administrativní komunikaci bez zaměření na call centrum.

### **Poučení**

Seminář, který uspořádalo Sdružení hesenských podnikatelů a Německý odborový svaz ve spolupráci s odvětvovými svazy, přinesl výsledky, jež lze shrnout do osmi bodů

#### **1. Potřeba kvalifikace**

Existuje potřeba víceleté, systematické základní přípravy pracovníků pro činnost v call centrech. V některých odvětvích, která vyžadují speciální odborné znalosti (např. vyřizování škod v pojišťovnictví, finanční poradenství), je tato potřeba pokryta existujícími profesemi v odvětví. Dovednost v používání těchto znalostí ve zvláštních pracovních podmínkách call center je v tomto případě doplňkovou kvalifikací. Těžiště spočívá ve využívání odborných znalostí, ne v komunikaci.

V call centrech však převládají činnosti, které nevyžadují žádné specializované znalosti. V tomto případě je rozhodující kvalifikací práce s komunikačními prostředky v call centrech, dovednost zvládat stále se měnící odborná témata a komunikovat s různými cílovými skupinami při různých úkolech (prodej, poradenství, servis, analýza trhu, management stížností, kontakt se zákazníky atd.).

#### **2. Profesní příprava ve stávajících učebních oborech**

Možným způsobem vzdělávání je profesní příprava obchodníka pro administrativní komunikaci. Kvalifikační profil však dostatečně neodpovídá klíčovému požadavkům. V popředí nestojí péče o zákazníka. Obsah výuky zčásti neodpovídá pozdější činnosti a v malých a středních podnicích je nepoužitelný nebo je použitelný jen s potížemi. Povolání obchodník pro administrativní komunikaci si ponechává svůj význam tam, kde vedle komunikace hrají roli také obchodní funkce. Pro obor je to vstupní model, ale jako samotný kvalifikační koncept nepostačuje.

#### **3. Potenciál učebních míst a profil kompetencí**

Zavede-li se učební obor s těžištěm péče o zákazníka/dialogový marketing, vznikne v oboru velký potenciál učebních míst, protože profesní příprava se stane efektivnější. Profesní vyhlídky nejsou omezeny na klasické podniky call centrum, nýbrž zahrnují interní podniková call centra a funkce v podniku, které slouží péči o zákazníky. Budoucí profil povolání bude méně určován technickými funkcemi call centra a více koncepcí dialogového marketingu a kontaktem se zákazníky (rozhraní v podniku, kontaktní centrum) a kromě telefonu zahrnuje všechny technologie, které se v této

oblasti používají („servisní obchodník pro dialogový marketing“ místo „pracovník call centra“). Znalosti komunikace v obchodních procesech a s tím spojených struktur a funkcí v podniku jsou základními kompetencemi možného nového učebního oboru. K tomu patří trojúhelníkový vztah mezi cílovými zákazníky, zadavateli a call centry, který vyžaduje specifické způsoby práce a koncepty.

#### **4. Časový rámec nového učebního oboru**

U časového rámce nového učebního oboru je třeba přihlížet k tomu, že jde o základní kvalifikaci pro proces zvyšování kvalifikace, který je průvodní pro život i profesí. Dva roky jsou postačující, protože specifické odborné znalosti se musejí permanentně obnovovat. Zkrácení počátečního vzdělávání na 2 roky neznamená v této konstelaci snížení požadavků pod úroveň tříletých oborů, nýbrž povede ke kombinaci základního vzdělávání s doplňkovými moduly dalšího vzdělávání, která klade zvláštní požadavky na učební a rozvojové schopnosti učňů.

#### **5. Vyhlídky na získání zaměstnání pro různé cílové skupiny**

Call centra budou mít také v budoucnu potřebu získávat zaměstnance, kteří nemají víceleté vzdělání. Mají na zřeteli integrační funkci pro osoby, které jinak jen těžko nabývají vědomosti („druhá šance“). Pro osoby, které nejsou integrovatelné do pracovního procesu metodami učení se děláním a koučováním, jsou potřebné modulové koncepty poskytování kvalifikace, které kombinují jednoduché činnosti (např. poradenství pro příchozí zákazníky u jednoduchých výrobků) se vzděláváním. Moduly určené k reintegraci (např. příjemců sociální pomoci) do trhu práce by měly být koncipovány společně s poskytovateli vzdělávání a podniky. Osvědčil se modul v délce devíti měsíců.

#### **6. Diferenciace v personálním rozvoji**

Potřeba kvalifikace bude i v budoucnu (při vzniku samostatného učebního oboru) kryta kombinací různých způsobů poskytování kvalifikace specifické pro podnik. K tomu patří jiné oborové profese se speciálními odbornými znalostmi, doplňkové moduly pro rozvoj požadovaných komunikativních dovedností, modulová vstupní kvalifikace a příprava na pracovišti a koncepty pro další zvyšování kvalifikace pro náročnější profesní a vedoucí úkoly prostřednictvím certifikovaných studijních oborů. Nová oborová profese je stavebním kamenem pro personální rozvoj.

#### **7. Oborová profese a oborová image**

Oborově specifická profese poskytuje zaměstnancům a podnikům image a identitu, posiluje personální marketing a může zlepšit kvalifikační úroveň. Investice do podnikového vzdělávání může být použita jako pozi-

tivní faktor v *public relations* nebo v reklamě a přispívá ke konsolidaci a stabilizaci odvětví.

#### 8. Požadavky na zařazování nového učebního oboru

Vývoj nových oborů a profesních polí by měl být doprovázen pilotními a modelovými projekty tak, aby se využil existující potenciál pro podniková učební místa. Přitom by se měly používat časově variabilní koncepty. Při vytváření nových profesí a způsobů poskytování kvalifikace podle zákona o odborném vzdělávání může spolupráce s komerčními poskytovateli dalšího vzdělávání a organizátory seminářů dávat důležité impulsy. Přednost regulovaného vzdělávání spočívá v celkovém konceptu, který tvoří solidní bázi pro zaměstnatelnost absolventů. Duální vzdělávací systém však musí na změny reagovat flexibilněji a rychleji.

#### Shrnutí

Postup zařazování nového učebního oboru by měl být zahájen rychle, aby se využil potenciál učebních míst v oboru. Střednědobě by mohlo být smysluplné integrovat nově vznikající profesí do nového celkového konceptu obchodních profesí. Není cílem, aby se dále

zvyšoval počet profilů povolání, nýbrž aby se lépe sladily kvalifikační profily s profesními poli podniků. Při znatelné potřebě nové profese však duální vzdělávací systém musí nabízet řešení místo toho, aby potenciální učební podniky odkazoval na dlouhodobý postup zařazování nového oboru. Rychlost změn v hospodářství vyžaduje celkový koncept duální profesní přípravy, který by nechal větší volný prostor a používal by modulové koncepty, s jejichž pomocí by odvětví a podniky mohly reagovat rychleji a efektivněji.

*Pramen:*

Venema, Charlotte: *Ensteht ein neues Berufsbild für Call Center? Wirtschaft und Berufserziehung*, 2005, č. 2, s. 20-22.

*Uvedeným tématem se zabývají i tyto články Zpravodaje:*

Kvalifikace pracovníků call center – 1/2003

Nová povolání v Call centrech – 2/2001

Rozvoj služeb v Call centrech – 11/2000

Nové pracoviště – Call center – 10/1999

## Spolupráce sociálních partnerů v Norsku

**Bílou knihu s názvem *Kultura pro učení zaměřenou na základní a střední školství předložilo v dubnu 2004 norské Ministerstvo vzdělávání a výzkumu (Utdannings- og forskningsdepartementet)*. Dokument byl s malými změnami schválen parlamentem v červnu téhož roku.**

Následně po přijetí bílé knihy *Kultura pro učení (Kultur for læring)* byla provedena reorganizace systému počátečního odborného vzdělávání a zejména tripartitní spolupráce v jeho rámci.

Hlavní změnou byla redukce odborných vzdělávacích programů ve středních školách z 12 na 9 a programových modulů z více než 100 na méně než 50. V důsledku těchto změn a úkolů reformy zaměřených na kvalitu projdou kurikula všech programů důkladnou reorganizací. Bude stanovena specifická „platforma kompetencí“ pro každý modul a bude znovu definován podrobný obsah kurikul.

Dřívější rady zapojené do rozhodování o obsahu a struktuře odborných kurikul byly nahrazeny novými, které lépe odpovídají nové situaci. Nová Rada pro spolupráci v profesní přípravě (*Samarbeidsrådet for yrkesopplæring* – SRY) nahradila bývalou Radu pro profesní přípravu v pracovním životě a devět nových oborových rad (*flaglige råd*) nahradilo zhruba 30 bývalých rad profesní odborné přípravy. Nové oborové rady

odpovídají každému z devíti nových odborných vzdělávacích programů.

Sekretariátem Rady pro spolupráci bude nové Ředitelství pro primární a sekundární vzdělávání, které bylo založeno v červnu 2004 a je orgánem odpovědným za počáteční odborné vzdělávání v Norsku.

V Norsku existuje v oblasti odborného vzdělávání a přípravy silná tradice těsné spolupráce mezi veřejnými orgány a zaměstnavatelskými organizacemi a odbory. Tento princip byl zachován i při nových organizačních změnách, což znamená, že se Rada pro spolupráci skládá ze členů všech tří kategorií. Oborové výbory jsou rovněž složeny ze zástupců zaměstnavatelských a odborových organizací.

*Prameny:*

Norway. *Culture for learning*. Cedefop Info, 2004, č. 2, s. 7.

Norway. *Reorganisation brings new social partner cooperation*. Cedefop Info, 2005, č. 1, s. 18.

*Petr Viceník*

# Listování v časopise Le Monde de l'Éducation



Lednový Le Monde de l'Éducation z letošního roku přinesl zajímavý rozhovor s Vincentem Trogerem na téma odborné vzdělávání ve Francii. Vincent Troger je jeden z mála francouzských výzkumných pracovníků, kteří se touto oblastí systematicky zabývají. Je spoluautorem knihy *Histoire*

*de l'enseignement technique*, která vyšla v roce 2001. V rozhovoru, který s ním vedl Christian Bonrepaux, se Vincent Troger zmiňuje o vývoji odborného vzdělávání, o systému podnikových škol, které byly v roce 1950 zrušeny. Zároveň souhlasí s tím, aby odborné vzdělávání probíhalo především ve školních zařízeních. Připomíná, že v Německu, kde odborné vzdělávání probíhá často ve speciálních podnicích, se absolventi dostávají do nesnází, když jsou v pozdějších letech nuceni změnit zaměstnání; jen obtížně se adaptují.

Troger zdůrazňuje, že Francie má velmi dobré zkušenosti s vysvědčením vyššího technika (*brevet de technicien supérieur* – BTS), které usnadňuje rychlé pracovní zařazení i adaptabilitu na nové podmínky.

Číslo pak uzavírá rozhovor s ředitelem *Centre d'analyse et d'intervention sociologiques* Michelelem Wiviorkem na téma multikulturalismus, komunity, městské násilí a „pozitivní diskriminace“; zmiňován je rovněž *rasismus nového typu*.

Le Monde de l'Éducation se ve svém únorovém čísle zabývá důvody, které ve Francii vedly k selhání zemědělského vzdělávání (*enseignement agricole*). Jednu z příčin vidí autor článku Olivier Quarante ve snížení finanční podpory, v letošním roce chybí 15 milionů eur; z více než 173 tisíc studentů v zemědělské oblasti studuje více než 50 tisíc v rodinných zemědělských statcích (*Maison familiale rurale* – MFR), kterým nyní hrozí likvidace.

*Maison familiale rurale* je systém přípravy, který vznikl v roce 1937 v Lot-et-Garonne; studenti bydlí na statku, dva týdny pracují v zemědělském podniku a dva týdny v *maison rurale*. Kromě toho se příprava v MFR vyznačuje systémem *à rythme approprié*, flexibilním rytmem.

Vzdělávání v zemědělské oblasti zajišťují mimo jiné i veřejná vzdělávací zařízení, stejně jako soukromý sektor, často katolická zařízení. Autor článku připomíná, že v zemědělských odborných školách studuje mnoho studentů, kteří selhali jinde, často ve státních školách. Článek zdůrazňuje, že navzdory těžkostem (v letech 1990 až 1997 bylo 156 zařízení zrušeno) bylo zemědělské vzdělávání dosud značně stabilní. Zemědělské školy už nejsou jen zemědělské, nabízejí i širší možnosti vzdělání; všeobecné, technologické a odborné i studium experimentálního zemědělství.

Zatímco březnový Le Monde de l'Éducation přináší článek o vztazích mezi rodiči a dětmi, referuje také o výuce umění a řemesel ve školách v problematičtější čtvrti Saint-Denis. Zároveň přináší obsírný článek s názvem *Lycée professionnels, l'image et la réalité*, který se zabývá nejen výukou, ale i projevy agresivity. Podle statistických údajů došlo v letech 2004-2005 v těchto zařízeních průměrně ke 14,9 incidentům, a to v poměru k jiným školám, kde se údaje pohybují mezi 14,7 a 10,2. Autorka článku konstatuje, že mladí lidé prospívají lépe v těch školních zařízeních, která se nacházejí ve městě, nikoliv na sídlišťích, v okrajových zónách.

I následující příspěvek s názvem *François-Arago, sauvé par la polyvalence* je věnován odbornému vzdělávání. Lyceum navštěvuje 570 žáků, škola se nachází v Villeneuve-Saint-Georges, ve čtvrti *zone de prévention violence*, ohrožené násilím; bývalé odborné lyceum, LP, se po rekonstrukci změnilo na *lycée polyvalent*, LPO.

Několik článků o odborném vzdělávání pak doplňuje i článek s názvem *Hélène Aftis : portrait d'une prof très pro*, portrét ženy-učitelky na odborném lyceu; příspěvek se zabývá motivy, které vedly šestadvacetiletou profesorku k rozhodnutí učit na této škole, stejně tak její zkušenosti po deseti letech výuky.

Hélène Aftis k tomu říká: Snažím se stále splnit to, co jsem slíbila. Jinak by mi už nikdo nevěřil a přišla bych o kredit. Škola je povinná těmto dětem zajistit učitele stejné úrovně jako na jiných školách. Samozřejmě, že především je třeba učit gramatiku, výslovnost. To je ale problém učitelů! Je také nutné naučit děti číst kompletní díla, vzít je do divadla.

Ladislava Chateau

# Co nového v časopisech

<p><b>Formation Emploi</b></p> <p>Fons, Jean-Philippe – Meyer, Jean-Louis  <b>Les logiques de gestion de l'emploi public enseignant dans trois pays européens.</b> [<i>Logika řízení vyučujících ve veřejném sektoru ve třech evropských zemích.</i>]          Formation Emploi, 2005, č. 92, s. 5-19, 3 grafy, 3 tab., lit. 15.</p> <p>Na příkladu srovnání tří evropských zemí (Anglie, Německo a Francie) se ukazuje organizace vzdělávacích systémů a zaměstnávání pedagogických sil. Uvádějí se právní formy pracovních smluv, zaměstnanecký status učitelů, požadované vzdělání apod. Je zkoumána míra flexibility v managementu učitelského sboru. Ukazuje se, že zaměstnanecké normy a jejich uplatňování vychází z výsledků sociálního vyjednávání. Zaměstnanci ve veřejných službách tvoří zvláštní segment na trhu práce a jejich postavení vyplývá z historického vývoje každé země.</p>	<p>Lamanthe, Annie  <b>La formation, un levier pour la reconversion des territoires?</b> [<i>Profesní příprava, páka pro ekonomickou přestavbu oblastí?</i>]          Formation Emploi, 2005, č. 92, s. 21-33, lit. 14.</p> <p>Vztah mezi profesní přípravou a územním hospodářským rozvojem. Článek je založen na výzkumu trendů ve zdrojích profesní přípravy, kvalifikací a dovedností spojených s tradičními výrobními obory v procesu rekonverze nebo adaptace. Tři případové studie ukazují, že profesní příprava přitahuje značnou pozornost místních aktérů rekonverze. Existují však také překážky, s nimiž se tyto aktéři potýkají při vytváření nebo adaptaci specifických místních zdrojů.</p>
<p>Vervaeke, Monique  <b>Une nouvelle expertise et son système formation : le design industriel.</b> [<i>Nová odbornost a její systém profesní přípravy: průmyslový design.</i>]          Formation Emploi, 2005, č. 92, s. 35-49, 3 tab, 1 graf, lit. 38.</p> <p>Mohou institucionální otázky v profesní přípravě ovlivňovat vznik nových povolání? Průmyslový design se ve Francii vyvinul z vyučování užitého umění. Debaty o pedagogické orientaci tohoto oboru začaly v 19. století a vedly k založení nyní samostatné disciplíny. Tato profesní skupina se vyznačuje rozmanitostí způsobů profesní přípravy. Šetření provedené mezi designéry zjišťovalo, jak způsob absolvované profesní přípravy ovlivnil jejich přístup do zaměstnání. Trh práce v tomto oboru se opírá o systém profesní přípravy i o solidaritu mezi odborníky.</p>	<p>Henni, Azdine  <b>Quand la recherche d'emploi devient une compétence.</b> [<i>Když se hledání zaměstnání stává kompetencí.</i>]          Formation Emploi, 2005, č. 92, s. 51-64, 1 tab., lit. 20.</p> <p>Ve Francii jsou přijímána různá opatření, která mají pomoci nezaměstnaným při hledání práce. Článek je založen na empirickém šetření provedeném v instituci, která pomáhá najít zaměstnání vedoucím pracovníkům. V průběhu projektů zaměřených na hledání zaměstnání se přesunul důraz z logiky kompetencí, které měly být původně prostředkem pro hodnocení pracovníků a jejich práce, na samotný proces hledání zaměstnání. Pracovníci instituce se stávají hodnotiteli a školiteli v umění hledat zaměstnání. Mimoděk tak klasifikují lidi na zaměstnatelné a nezaměstnatelné.</p>
<p>Cadet, Jean-Paul – Diederichs-Diop, Laurence – Fournié, Dominique  <b>Organiser des transitions professionnalisantes pour les jeunes : l'exemple des aides-éducateurs.</b> [<i>Organizovat profesionalizační přechody pro mladé: příklad pomocných vychovatelů.</i>]          Formation Emploi, 2005, č. 92, s. 71-88, 4 tab., 2 grafy, lit. 28.</p> <p>Program ministerstva školství „Nové služby, zaměstnání – mladí“ měl usnadnit profesionalizaci pomocných vychovatelů. Získané kompetence měly být potenciálně přenositelné do dalších sektorů trhu práce. Tato myšlenka byla uskutečněna zahájením doprovodného systému, který měl pomoci mladým lidem předem plánovat pro dobu, kdy opustí program, a zároveň jim poskytnout příležitost získat profesní zkušenosti v reálných pracovních situacích. Autoři hodnotí přínos programu v době, kdy se vyvíjejí další podobné programy.</p>	<p><b>Céreq Bref</b></p> <p>Arrighi, Jean-Jacques – Joseph, Olivier  <b>L'apprentissage : une idée simple, des réalités diverses.</b> [<i>Učňovství: prostá myšlenka, rozmanitá realita.</i>]          Céreq Bref, 2005, č. 223, s. 1-4.</p> <p>Příprava na základě učební smlouvy<sup>1</sup> je od roku 1987 ve Francii možná na všech stupních vzdělávání. Absolventi připravovaní v pracovním prostředí jsou pro zaměstnavatele atraktivnější než jejich vrstevníci ze školského systému. Na úrovni bakalaureátu vstupují do zaměstnání snadněji, nemají však tak dobrý plat. Absolventi vysokého školství mají naopak platy vyšší než jejich protějšky z vysokých škol, míra zaměstnanosti je však u obou skupin stejná. Ukazuje se, že učňovství je pravděpodobně nejlepší odpovědí na hlavní politický úkol: snížit nezaměstnanost mládeže.</p> <p><sup>1</sup> Viz <i>Příprava na základě učební smlouvy ve Francii. Zpravodaj, 2001, č. 12, s. 6. Příprava na základě učební smlouvy, Zpravodaj, 2002, č. 1, s. 9-10.</i></p>



# Nové knihy v knihovně

Ausbildung in den Pflegeberufen. Weichen stellen für die Zukunft in Theorie und Praxis. Band 1 - Empirische Begründung, theoretische Fundierung und praktische Umsetzung der "dualisierten" Ausbildungen für Altenpflege und Gesundheits- und Krankenpflege. [Profesní příprava v pečovatelských povoláních. Výhybky nastavené pro budoucnost v teorii a praxi. Svazek 1 – Empirické zdůvodnění, teoretické základy a praktická realizace „dualizované profesní přípravy pro péči o staré lidi, zdravotnickou péči a ošetřovatelství. ] Wolfgang Becker (Hrsg.). Bielefeld, Bertelsmann 2006. 210 s. (Schriftenreihe des Bundesinstituts für Berufsbildung)

ISBN 3-7639-1068-9 Sg. 25829-1

Ausbildung in den Pflegeberufen. Weichen stellen für die Zukunft in Theorie und Praxis. Band 2 - Die Materialien zur Ausbildung: Ausbildungsrahmenpläne, Rahmenlehrpläne, Lernsituationen und Erläuterungen zur praktischen Ausbildung der "dualisierten" Ausbildungen für Altenpflege und Gesundheits- und Krankenpflege. Wolfgang Becker (Hrsg.). Bielefeld : Bertelsmann 2006. 293 s. (Schriftenreihe des Bundesinstituts für Berufsbildung)

ISBN 3-7639-1069-7 Sg. 25829-2

Beicht, Ursula – Krekel, Elisabeth M. – Walden, Günter: Berufliche Weiterbildung - Welche Kosten und welchen Nutzen haben die Teilnehmenden? [Podnikové další vzdělávání – Jaké náklady a jaký prospěch mají účastníci?] Bielefeld, Bertelsmann 2006. 203 s. (Berichte zur beruflichen Bildung ; Sv. 274) ISBN 3-7639-1062-X Sg. 25836

Content and Language Integrated Learning (CLIL) at School in Europe. [Integrované učení se obsahu a (cizímu) jazyku ve škole v Evropě.] Brussels, Eurydice 2005. 78 s. (Eurydice Survey) ISBN 92-79-00580-4 Sg. 25864

European Glossary on Education. Volume 2 - Second edition. Educational Institutions. [Evropský glosář vzdělávání. 2. svazek – druhé vydání. Vzdělávací instituce.] 2. vyd. Brussels, Eurydice 2005. 198 s. (European Glossary on Education, Sv. 2) ISBN 92-79-00158-X Sg. 25865

Ilustrovaný tematický slovník anglicko-český. 1. vyd. Plzeň, Fraus 2005. 432 s. ISBN 80-7238-344-2 Sg. 25845

*Library. Knihovna. The book is on loan. Kniha je zapůjčena. Can I check out this journal? Mohu si vypůjčit tento časopis. We can order this publication for you through international interlibrary loan. Tuto publikaci vám můžeme zajistit prostřednictvím mezinárodní výpůjční služby.*

Kofroňová, Olga - Vojtěch, Jiří: Analýza vzdělávacích programů z hlediska zaměstnatelnosti absolventů. Praha, Národní ústav odborného vzdělávání 2000. 56 s. (Vzdělávání - informace - poradenství) Sg. 25862

*Hodnocení respondentů ukazuje, že vzdělávací programy prodělaly v posledních 15 letech významné změny v mnoha aspektech směřujících k usnadnění zaměstnatelnosti absolventů.*

Strategie hospodářského růstu České republiky 2005-2013. Praha, Úřad vlády ČR 2005. 112 s.

ISBN 80-86734-82-X Sg.25868

*Významná je i podpora systému poradenských služeb ve školách a školských poradenských zařízeních. Tyto služby jsou zaměřeny na pomoc při rozhodování o volbě a úpravách vzdělávací a budoucí profesní dráhy dětí, žáků a studentů. Jsou jedním z nástrojů podporujících proces přijímání a upevňování znalostí, postojů a hodnotové orientace. Významnou roli hrají v prevenci studijního selhávání a předčasných odchodů ze vzdělávání.*

Kadeřábková, Anna a kol.: Ročenka konkurenceschopnosti České republiky 2005. Praha, Linde 2005. 164 s.

ISBN 80-86131-64-5 Sg. 25869

*... termín celoživotní učení (life-long learning), který zdůrazňuje časovou dimenzi: učení v průběhu celého života, ať již učení nepřetržité nebo periodické. Nově zaváděný pojem učení v celé šíři života (lifewide-learning) obrací pozornost na rozšíření učení, které se může odehrávat ve všech oblastech našeho života a v jakémkoliv jeho stadiu a zdůrazňuje komplementaritu formální, neformální a informálního učení. Učení neprobíhá pouze ve škole, ale i v rodině, v každodenním pracovním životě a ve volném čase.*

Sčítání lidu, domů a bytů 2001. Pramenné dílo. Praha, Český statistický úřad 2005. 426 s.

ISBN 80-250-1157-7 Sg. 25870

*Patentem ze dne 10. března 1770 nařídila císařovna Marie Terezie v českých, dolnorakouských a vnitřních rakouských dědičných zemích sčítání lidu, tažného dobytka a domů k provedení reorganizace vojenských obvodů. ... poddaný, který se soupisu záměrně vyhne, bude se ukrývat nebo dokonce uprchné, poté co bude dopaden, bude zatčen a potrestán dvěma lety prací na pevnostních stavbách. Pokud by ukrýl svůj dobytek před soupisem, kdekoli bude dobytek nalezen, bude konfiskován.*

---

## Znovuobjevené knihy

Fourastié, Jean: 40 000 hodin. 1. vyd. Praha, Mladá fronta 1969. 213 s. (Ypsilon ; Sv. 8) Sg. 24173

*Až dosud se postupovalo spíše tak, jako by stačilo zvýšit životní úroveň dělníků a rolníků, aby se jejich děti mohly stát doktory. Již před deseti lety byla objevena důležitost kulturní úrovně rodičů, avšak kromě toho tu existuje trvale restriktivní prvek: jsou to biologické schopnosti lidského mozku. ... bylo by možno považovat za dobrý výsledek, kdyby 70 z jednoho sta mladých lidí s vysokou životní úrovní mohlo nabýt před dosažením osmnácti let vědomostí dobrého průměrného maturanta.*

Fischer, J. L.: *Pedagogické stati*. Praha, Výzkumný ústav odborného školství 1968. 95 s. Sg. 24169

Je totiž běžnou pedagogickou zkušeností, že „špatní“ žáci, zasazení do „normálního“ kolektivu, jsou nebezpečně traumatizováni komplexy méněcennosti ... tato traumatizace je pouhým důsledkem sociální diskriminace, jíž jsou v rámci třídního

kolektivu vystaveni... Jejich zařazením do zvláštních škol ... traumatizující vlivy ... jsou silně oslabeny. ...

Meze vzdělatelnosti jsou však tak tvrdou skutečností, že před ní musili kapitulovat i zastánci jednotné školy alespoň potud, pokud jde o přechod ze „základní devítileté školy na střední školu všeobecně vzdělávací“.

## Zajímavé internetové adresy



### WIFO Vědecké fórum (*Wissenschaftsforum*)

je „branou k výzkumu vzdělávání v Evropě“. Na stránkách WIFO jsou zpřístupněny onlinové publikace zabývající se problematikou odborného vzdělávání a přípravy a rozvojem lidských zdrojů. Soubor publikací (v PDF) zveřejněných v letech 2002-2005 je na adrese <http://www.pub.wifo-gate.org> Na stránkách WIFO vychází také zpravodaj pro evropský výzkum učení a práce (*Newsletter for European Research in Learning and Work* [L&W]).

Stránky mají návaznost na činnost Cedefopu a jeho databáze ERO (viz Zpravodaj 2/2006, s. 3). Dostanete se odtud i na portál rozvoje lidských zdrojů v Evropě <http://www.ehrd-portal.org> <http://www.wifo-gate.org>



### Vysoká škola ekonomie a managementu

uveřejňuje na svých webových stránkách *Bulletin CES (Centra ekonomických studií) VŠEM*. V bulletinu jsou zajímavé články o znalostní ekonomice, informační společnosti a informačních a komunikačních technologiích (zde označovaných domněle mezinárodní zkratkou ICT, což je známý důsledek přejímání informací výhradně z anglicky psaných materiálů), o místním rozvoji apod. <http://www.vsem.cz>



### BBC – stránky o vzdělávání

přinášejí denně nové zprávy o vzdělávání ve Spojeném království. Přehledně uspořádané starší zprávy jsou seřazeny dole. [http://news.bbc.co.uk/2/hi/uk\\_news/education/default.stm](http://news.bbc.co.uk/2/hi/uk_news/education/default.stm)

### BBC weather

jsou stránky informující o počasí v různých městech světa na pět dní dopředu. Do políčka napíšete v angličtině název města (*Prague*) nebo země (*Czech Republic*). V prvním případě uvidíte rovnou předpověď, ve druhém si vyberete ze seznamu měst to, které vás zajímá (v ČR je jich 7). Na stránce jsou i jiné zajímavé údaje a rubrika fotografie týdne (*Photo of the week*) tematicky zaměřená na to, co dokáže počasí. Fotografie posílají lidé z různých koutů světa. <http://www.bbc.co.uk/weather/>



### The European Library

Evropská knihovna je portál nabízející přístup k různým zdrojům (knihám, časopisům apod.) uloženým ve 45 evropských národních knihovnách. Ukázka je vybrána z rubriky Treasures (poklady). Je to rukopis Bible z 13. století ze sbírek turecké národní knihovny (Millî Kütüphanesi). Rubrika odkazuje i na modernější poklady, například na plakát vydaný u příležitosti letních olympijských her v roce 1912 ve

Stockholmu. Portál je v angličtině, francouzštině a němčině. <http://libraries.theeuropeanlibrary.org>

Zpravodaj – Odborné vzdělávání v zahraničí vydává Národní ústav odborného vzdělávání, Weilova 1271/6, 102 00 Praha 10, [www.nuov.cz](http://www.nuov.cz). Redaktorka: Anna Konopásková, [konopask@nuov.cz](mailto:konopask@nuov.cz), tel. 274 862 251, fax 274 863 380.