



Prípadová štúdia: ČESKÝ TELECOM a.s. e-learning ako samozrejímavá súčasť vzdelávania zamestnancov

...od polovice roku 2002 do konca roku 2003 realizoval ČESKÝ TELECOM prostredníctvom Virtuálnej Univerzity vzdelávanie zodpovedajúce viac ako 22.000 človekodňom učebňovej výučby; priemerná úspora nákladov na realizáciu on-line výučby v porovnaní s klasickou formou na učebniach bola minimálne 30%...

Projekt Virtuálnej Univerzity získal v roku 2001 ocenenie Excellence Award za ľudské zdroje.

Charakteristika zákazníka

ČESKÝ TELECOM, a.s. je najvýznamnejším poskytovateľom telekomunikačných služieb v Českej republike a patrí vo svojej kategórii k najväčším firmám v strednej a východnej Európe.

ČESKÝ TELECOM zamestnáva viac než 10.000 zamestnancov a v roku 2003 investoval do ich rozvoja a vzdelávania cez 90.000.000,- Kč.

Fáza zavádzania e-learningu v ČESKOM TELECOME

Zadanie projektu (2000)

ČESKÝ TELECOM sa rozhodol pre implementáciu e-learningu v rámci projektu e-RLZ, ktorého účelom bola optimalizácia a automatizácia vzdelávacích aktivít s cieľom zamerať potenciál špecialistov RLZ na aktivity s vysokou pridanou hodnotou a znížiť finančnú a časovú nákladnosť služieb poskytovaných týmto útvarom.

Medzi hlavné kritériá výberu vhodného LMS patrila: možnosť maximálnej automatizácie procesu tvorby a realizácie vzdelávania, LMS vyhovujúci IT štandardom spoločnosti, prepojitelnosť na SAP R/3, cena v reláciách schváleného rozpočtu a garancia odborne fundovanej podpory v ČR.

Na základe posúdenia týchto kritérií a pilotného behu bolo ako výsledné riešenie zvolené LMS Ingenium spoločnosti Click2learn, zastúpené v Českej republike firmou Kontis, s.r.o.

Implementácia LMS (2001)

Behom fázy implementácie bola v spolupráci s fir-

mou Kontis prevedená jazyková lokalizácia LMS Ingenium, jeho integrácia do Portálu 2000 (súčasť Intranetu slúžiaca zamestnancom ako vstupná brána do aplikácií s priamou väzbou na SAP R/3) a jeho previazanie na príslušné moduly SAP R/3 a ďalšie aplikácie, slúžiace pre podporu aktivít v RLZ.

Zároveň bol pre výrobu kurzov zakúpený program Toolbook II Instructor, pre tvorbu reportov software Crystal Report a pre tvorbu sekvencií na simuláciu softwarových aplikácií program X.Help.

Celková doba implementačnej fázy bola 6 mesiacov. Novo inštalovaný systém bol pre interné potreby ČESKÉHO TELECOMU pomenovaný Virtuálna Univerzita.

Manažérska akadémia (2001-2003)

Prvými vzdelávacími programami realizovanými v rámci Virtuálnej Univerzity boli kurzy Manažérskej akadémie (celkom 6 on-line kurzov dodaných externými dodávateľmi na témy strategické riadenie, marketing, role manažéra a ďalšie.)

Dôvodom pre túto voľbu bola okrem aktuálnej potreby, predovšetkým jasne definovaná, stredne veľká (350 manažérov) skupina zamestnancov, pre ktorých bolo atraktívne podieľať sa na testovaní tejto modernej metódy vzdelávania a zároveň tak bola získaná ich podpora umožňujúca ďalšie masívne nasadenie e-learningu vo firme.

Oba tieto ciele (otestovanie a získanie podpory) boli splnené. Z realizácie on-line kurzov Manažérskej akadémie získal ČESKÝ TELECOM dôležité skúsenosti, ktoré mohol pri ďalšom rozvoji



e-learningu využiť.

Vytvorenie metodiky tvorby on-line kurzov (2002)

V polovici roku 2002 stál e-learning v ČESKOM TELECOM pred úlohou plne sa začleniť do vzdelávacích procesov v tejto firme a vytvoriť metodiku tvorby on-line kurzov, ktorá by umožnila ich efektívny vývoj internými silami a zároveň skvalitnila riadenie ich tvorby u externých dodávateľov.

Ku splneniu týchto úloh bolo nutné významne obmeniť tím zaoberajúci sa realizáciou e-learningu tak, aby došlo k posunu z dôrazu na technické otázky k otázkam pedagogickým. Ďalej bolo získané rozsiahle know-how k e-learningu predovšetkým z amerických zdrojov a bola rozvinutá spolupráca s partnermi na českom trhu.

Celý proces bol zavŕšený vytvorením uceleného didaktického materiálu o tvorbe on-line kurzov a spracovaním didaktických, grafických a technických štandardov pre tvorbu a dodanie týchto kurzov. Tieto dokumenty sú živými materiálmi podstupujúce pravidelnú a často aj zásadnú aktualizáciu vychádzajúcu zo skúseností s ich aplikáciou aj zo sledovania svetových noviniek a trendov v oblasti e-learningu.

E-learning ako štandardná súčasť vzdelávania zamestnancov (2002-2003)

Zároveň s tvorbou metodiky bol vytvorený edičný plán Virtuálnej Univerzity, ktorý položil dôraz na tvorbu a realizáciu on-line kurzov s dosahom na veľké skupiny zamestnancov (často 1.000 a viac) a zameraných predovšetkým na predávanie nových znalostí (faktov) a ich následné overovanie.

Ide predovšetkým o kurzy z oblastí tzv. normatívnych kvalifikácií (napr. Vodiči referenti, BOZP, Ochrana životného prostredia), adaptačný kurz, kurzy o nových produktoch a službách ČESKÉHO TELECOMU (napr. prenositeľnosť čísla a voľba operátora, ADSL) kurzy zoznamujúce s niektorými internými softwarovými aplikáciami a kurzy z oblasti riadenia kvality.

Od polovice roku 2002 do konca roku 2003 realizoval ČESKÝ TELECOM prostredníctvom Virtuálnej Univerzity vzdelávanie zodpovedajúce viac ako 22.000 človekodňom učebňovej výučby. Priemerná úspora nákladov na realizáciu on-line výučby v porovnaní s klasickou formou na učebniach bola minimálne 30%.

Rozvoj LMS a rozširovanie portfólia kurzov (2003-2004)

Medzi kľúčové aktivity zahájené v roku 2003 patrí postupné zdokonaľovanie LMS Ingenium o nové funkcionality zvyšujúce flexibilitu dodania on-line kurzov a umožňujúce rozsiahlejšiu interaktivitu medzi študentom a systémom, študentmi navzájom a študentmi a lektormi.

Edičný plán Virtuálnej Univerzity sa okrem rozširovania portfólia kurzov v už zmienených oblastiach ďalej rozrastá o kurzy PC gramotnosti, on-line podporu, výučbu angličtiny a aktualizovanú a rozšírenú verziu Manažérskej akadémie.

V mnohých prípadoch potom ide o realizáciu "blended" prístupu kombinujúceho on-line a učebňovú výučbu s cieľom dosiahnuť maximálnych vzdelávacích efektov pri zachovaní nákladovej efektivity.

Virtuálna Univerzita tiež podporí prebiehajúcu transformáciu ČESKÉHO TELECOMU ako nástroj šírenia "Best practices".

Vyjadrenie manažéra pre rozvoj e-learningu v ČESKOM TELECOM:

Naše skúsenosti s rozvojom Virtuálnej Univerzity ukázali, že kľúčovými faktormi úspechu takéhoto projektu sú okrem podpory manažmentu firmy a kvalifikovaného tímu špecialistov, schopnosť získať a spracovať know-how z externých, predovšetkým zahraničných zdrojov a spolupracovať s partnermi, ktorí dokážu poskytnúť špičkovú odbornú podporu a vedieť byť dostatočne flexibilní a tvoriví, aby vyhověli tak náročnému zákazníkovi akým ČESKÝ TELECOM je. Naša dlhodobá spolupráca s firmou Kontis, s.r.o. je dôkazom takéhoto partnerstva.

David Balarin

Pozn. Tato prípadová štúdia popisuje skutočnosti a obsahuje údaje tak, ako boli k dispozícii v decembri 2003.