



Případová studie: ČESKÝ TELECOM, a.s. e-learning jako samozřejmá součást vzdělávání zaměstnanců

...od poloviny roku 2002 do konce roku 2003 realizoval ČESKÝ TELECOM prostřednictvím Virtuální Univerzity vzdělávání odpovídající více jak 22.000 člověkodním učebnové výuky; průměrná úspora nákladů na realizaci on-line výuky v porovnání s klasickou formou na učebnách byla minimálně 30%...

Projekt Virtuální Univerzity získal v roce 2001 ocenění Excellence Award za lidské zdroje.

Charakteristika zákazníka

ČESKÝ TELECOM, a.s. je nejvýznamnějším poskytovatelem telekomunikačních služeb v České republice a patří ve své kategorii k největším firmám ve střední a východní Evropě.

ČESKÝ TELECOM zaměstnává více než 10.000 zaměstnanců a v roce 2003 investoval do jejich rozvoje a vzdělávání přes 90.000.000,- Kč.

Fáze zavádění e-learningu v ČESKÉM TELECOMU

Zadání projektu (2000)

ČESKÝ TELECOM se rozhodl pro implementaci e-learningu v rámci projektu e-RLZ, jehož účelem byla optimalizace a automatizace vzdělávacích aktivit s cílem zaměřit potenciál specialistů RLZ na aktivity s vysokou přidanou hodnotou a snížit finanční i časovou nákladnost služeb poskytovaných tímto útvarům.

Mezi hlavní kritéria výběru vhodného LMS patřila: možnost maximální automatizace procesu tvorby a realizace vzdělávání, LMS vyhovující IT standardům společnosti, propojitelnost na SAP R/3, cena v relacích schváleného rozpočtu a garance odborně fundované podpory v ČR.

Na základě posouzení těchto kritérií a pilotního běhu bylo jako výsledné řešení zvoleno LMS Ingenium společnosti Click2learn, zastoupené v České republice firmou Kontis, s.r.o.

Implementace LMS (2001)

Během fáze implementace byla ve spolupráci s fir-

mou Kontis provedena jazyková lokalizace LMS Ingenium, jeho integrace do Portálu 2000 (součást Intranetu sloužící zaměstnancům jako vstupní brána do aplikací s přímou vazbou na SAP R/3) a jeho provázání na příslušné moduly SAP R/3 a další aplikace, sloužící pro podporu aktivit v RLZ.

Zároveň byl pro výrobu kurzů zakoupen program Toolbook II Instructor, pro tvorbu reportů software Crystal Report a pro tvorbu sekvencí na simulaci softwarových aplikací program X.Help.

Celková doba implementační fáze byla 6 měsíců. Nově instalovaný systém byl pro interní potřeby ČESKÉHO TELECOMU pojmenován Virtuální Univerzita.

Manažerská akademie (2001-2003)

Prvními vzdělávacími programy realizovanými v rámci Virtuální Univerzity byly kurzy Manažerské akademie (celkem 6 on-line kurzů dodaných externími dodavateli na témata strategické řízení, marketing, role manažera a další.)

Důvodem pro tuto volbu byla kromě aktuální potřeby, především jasně definovaná, středně velká (350 manažerů) skupina zaměstnanců, pro které bylo atraktivní podílet se na testování této moderní metody vzdělávání a zároveň tak byla získána jejich podpora umožňující další masivní nasazení e-learningu ve firmě.

Oba tyto cíle (otestování a získání podpory) byly splněny. Z realizace on-line kurzů Manažerské akademie získal ČESKÝ TELECOM důležité zkušenosti.



nosti, které mohl při dalším rozvoji e-learningu využít.

Vytvoření metodiky tvorby on-line kurzů (2002)

V polovině roku 2002 stál e-learning v ČESKÉM TELECOMU před úkolem plně se začlenit do vzdělávacích procesů v této firmě a vytvořit metodiku tvorby on-line kurzů, která by umožnila jejich efektivní vývoj interními silami a zároveň zkvalitnila řízení jejich tvorby u externích dodavatelů.

Ke splnění těchto úkolů bylo nutné významně obměnit tým zabývající se realizací e-learningu tak, aby došlo k posunu z důrazu na technické otázky k otázkám pedagogickým. Dále bylo získáno rozsáhle know-how k e-learningu především z amerických zdrojů a byla rozvinuta spolupráce s partnery na českém trhu.

Celý proces byl završen vytvořením uceleného didaktického materiálu o tvorbě on-line kurzů a zpracováním didaktických, grafických a technických standardů pro tvorbu a dodání těchto kurzů. Tyto dokumenty jsou živými materiály podstupující pravidelnou a často i zásadní aktualizaci vycházející ze zkušeností s jejich aplikací i ze sledování světových novinek a trendů v oblasti e-learningu.

E-learning jako standardní součást vzdělávání zaměstnanců (2002-2003)

Zároveň s tvorbou metodiky byl vytvořen ediční plán Virtuální Univerzity, který položil důraz na tvorbu a realizaci on-line kurzů s dosahem na velké skupiny zaměstnanců (často 1.000 a více) a zaměřených především na předávání nových znalostí (faktů) a jejich následné ověřování.

Jde především o kurzy z oblasti tzv. normativních kvalifikací (např. Řidiči referenti, BOZP, Ochrana životního prostředí), adaptační kurz, kurzy o nových produktech a službách ČESKÉHO TELECOMU (např. přenositelnost čísla a volba operátora, ADSL) kurzy seznamující s některými interními softwarovými aplikacemi a kurzy z oblasti řízení kvality.

Od poloviny roku 2002 do konce roku 2003 realizoval ČESKÝ TELECOM prostřednictvím Virtuální Univerzity vzdělávání odpovídající více jak 22.000 člověkodnům učebnové výuky. Průměrná úspora nákladů na realizaci on-line výuky v porovnání s klasickou formou na učebnách byla minimálně 30%.

Rozvoj LMS a rozšiřování portfolia kurzů (2003-2004)

Mezi klíčové aktivity zahájené v roce 2003 patří postupné zdokonalování LMS Ingenium o nové funkcionality zvyšující flexibilitu dodání on-line kurzů a umožňující rozsáhlejší interaktivitu mezi studentem a systémem, studenty navzájem a studenty a lektory.

Ediční plán Virtuální Univerzity se kromě rozšiřování portfolia kurzů v již zmíněných oblastech dále rozrůstá o kurzy PC gramotnosti, on-line podporu, výuku angličtiny a aktualizovanou a rozšířenou verzi Manažerské akademie.

V mnoha případech pak jde o realizaci "blended" přístupu kombinujícího on-line a učebnovou výuku s cílem dosáhnout maximálních vzdělávacích efektů při zachování nákladové efektivity.

Virtuální Univerzita také podpoří probíhající transformaci ČESKÉHO TELECOMU jako nástroj šíření "Best practices".

Vyjádření manažera pro rozvoj e-learningu v ČESKÉM TELECOMU:

Naše zkušenosti s rozvojem Virtuální Univerzity ukázaly, že klíčovými faktory úspěchu takového projektu jsou kromě podpory managementu firmy a kvalifikovaného týmu specialistů, schopnost získat a zpracovat know-how z externích, především zahraničních zdrojů a spolupracovat s partnery, kteří dokážou poskytnout špičkovou odbornou podporu a umí být dostatečně flexibilní a tvořiví, aby vyhověli tak náročnému zákazníkovi jakým ČESKÝ TELECOM je. Naše dlouhodobá spolupráce s firmou Kontis, s.r.o. je důkazem takového partnerství.

David Balarin

Pozn. Tato případová studie popisuje skutečnosti a obsahuje údaje tak, jak byly k dispozici v prosinci 2003.