



Mgr. Michal Baránek

Minimálne štandardy kvality cvičnej firmy a minimálne štandardy kvality zamestnanca cvičnej firmy

ŠTÁTNY INŠTITÚT ODBORNÉHO VZDELÁVANIA
Bratislava 2006

Mgr. Michal Baránek

**Minimálne štandardy kvality
cvičnej firmy a minimálne
štandardy kvality zamestnanca
cvičnej firmy**

ŠTÁTNY INŠTITÚT ODBORNÉHO VZDELÁVANIA

Bratislava 2006

Európsky sociálny fond pomáha rozvíjať zamestnanosť podporovaním zamestnanosti, obchodného ducha, rovnakých príležitostí a investovaním do ľudských zdrojov.

OBSAH

Úvod	5
Projektový a medzinárodný kontext	5
Použitie príručky	6
Štandardizácia a certifikácia v Slovenskej republike	8
Hodnotiace formuláre minimálnych štandardov kvality	10
Certifikačné hodnotenie EUROPEN-u pre cvičnú firmu	10
Certifikačné hodnotenie EUROPEN-u zamestnanca cvičnej firmy	14

Materiál je vydaný v rámci projektu ESF:

Cvičná firma pre absolventov stredných škôl v Slovenskej republike

Evidenčné číslo projektu: JPD 3 2004/4-045

Kód ITMS: 13120120132

ÚVOD

Vydanie tejto príručky je veľmi potrebné pre činnosť cvičných firiem, ktoré sa zriaďujú pod gesciou Slovenského centra cvičných firiem v Slovenskej republike, a to v sieti stredných odborných škôl, ale aj v systémoch zabezpečujúcich rekvalifikáciu a doškolovanie najmä mladých pracovných síl, prípadne priamo absolventov škôl, ktorí nenašli uplatnenie na trhu práce. Štandardizácia je proces, ktorý sa uplatňuje vo všetkých odvetviach spoločenskej činnosti a je umocnený posilnením integračných väzieb Slovenskej republiky jej vstupom do Európskej únie. Štandardizácia prebieha aj v systéme vzdelávania, nevynímajúc odborné vzdelávanie. Vzdelávanie prostredníctvom nástroja Cvičná firma predstavuje jednu z najdynamickejšie sa rozvíjajúcich simulačných vzdelávacích metód. Je logické, že v snahe zlepšenia kvality pri uplatnení tejto vzdelávacej metódy je potrebné aplikovať procesy štandardizácie aj v tejto oblasti.

Úzka spolupráca s európskou a svetovou sieťou cvičných firiem EUROPEAN-u predurčuje použitie nástrojov na aplikáciu štandardizácie.

Táto metodická príručka poskytuje informácie a je nástrojom na priamu aplikáciu certifikačného postupu pre deklarovanie dosiahnutia minimálnych štandardov kvality samotnej cvičnej firmy, t. j. jej organizačného, priestorového a technického zabezpečenia a na druhej strane samotných zamestnancov (žiakov) cvičnej firmy po stránke hodnotenia ich zručností.

Projektový a medzinárodný kontext

Cvičná firma (ďalej CF) je miestom vzdelávania a ďalšieho vzdelávania, kde sa na základe metódy „learning by doing“ (učiť sa činnosťou) sprostredkujú, rozširujú a prehlbujú vedomosti a zručnosti súvisiace so založením, prevádzkovaním a vedením reálnej firmy. V cvičnej firme sa nachádzajú všetky oddelenia, tak ako v reálnom podniku. Účastníci CF sa teda premenia na zamestnancov firmy s konkrétnymi úlohami a týmto spôsobom si osvojujú všetko podstatné, čo súvisí s fungovaním podniku.

Proces štandardizácie, do ktorého prispieva i ŠIOV – SCCF prostredníctvom projektu podporeného Európskym sociálnym fondom (ďalej ESF), vychádza z medzinárodného úsilia o rast kvality CF. Priamou aplikáciou nižšie uvedených kritérií hodnotenia minimálnych štandardov kvality CF a zamestnanca CF do simulovaného podnikateľského prostredia CF na Slovensku získava sieť slovenských CF veľmi konštruktívny a jasný nástroj rozvoja v zmysle manažmentu kvality. Úspešné splnenie kritérií minimálnych štandardov kvality oprávňuje získať medzinárodne platný certifikát.

Keďže ide o dve hodnotenia, typy certifikátov sú takisto dva: pre CF a zamestnanca CF. Tieto medzinárodne uznávané vzdelávacie štandardy zavŕšené certifikátmi predstavujú jasnú orientáciu pre celosvetovú sieť CF, pre jej všetky rôznorodé cieľové skupiny (t. j. nezamestnaní, opätovne sa vracajúci do zamestnania, žiaci stredných škôl, študenti vysokých škôl, zamestnanci, potenciálni podnikatelia, postihnutí, atď.) a pomáhajú riešiť aj problematické otázky ako napr. vzájomné neuznávanie národných certifikátov jednotlivými štátmi EÚ. Tento medzinárodne uznávaný vzdelávací štandard podporujú aj reálne podniky, pretože ich budúci zamestnanci sa prostredníctvom CF budú vzdelávať v moderných administratívnych procesoch a im zodpovedajúcom prostredí za pomoci najmodernejších technológií. Tohto procesu sa ďalej zúčastňujú aj európske, medzinárodné a národné inštitúcie, ako aj ministerstvá práce a vzdelávania a iné inštitúcie, ktoré majú priamo, či nepriamo dočinenia s oblasťou vzdelávania a ďalšieho vzdelávania. Tento projekt ESF so sebou prináša aj ďalšie pozitívne aspekty: uznávanie štandardizovaných výkonov kvality cvičných firiem, hodnotenie učebného plánu a osvedčenie platnosti, väčšiu mobilitu pracovných síl prostredníctvom priebežného uznávania kompetencií, uznávanie podnikmi, filozofiu európskeho občianstva a jej primeranú možnosť zamestnať sa, CF s pečiatkou kvality.

Dôležitým faktom je, že tieto štandardy sa vyvinuli na základe podnetov reálnych podnikov pôsobiacich v rôznych štátoch a dnes spĺňajú obchodné, sociálne, odborné, riadiace, technické i technologické požiadavky, ktoré vyžaduje reálny svet obchodu. Váhu štandardov a certifikátov potvrdzuje skutočnosť, že každý vydaný certifikát je zaradený do medzinárodnej databázy EUROPEN-u a celý tento medzinárodný proces i jeho aktualizácia je pod stálou kontrolou medzinárodnej certifikačnej komisie.

Použitie príručky

Príručku môžu použiť všetci lektori CF, ktorí chcú svoju firmu i jej zamestnancov dostať na úroveň minimálnych štandardov kvality. ŠIOV–SCCF obdržalo od EUROPEN-u záväzné stanovisko, že môže komplexne využívať všetko, čo súvisí s touto problematikou.

Postup použitia je nasledovný:

Lektor CF posúdi prostredníctvom formuláru hodnotenia minimálnych štandardov kvality cvičnej firmy svoju CF. V prípade, že všetky kritériá nesplní, musí najprv svoju CF dostať na úroveň, akú tieto kritériá vyžadujú. Časový horizont splnenia závisí od jeho aktivity a možností. Keď jeho CF dosiahne požadovanú úroveň, vyplnený hodnotiaci formulár zašle na:

ŠTÁTNY INŠTITÚT ODBORNÉHO VZDELÁVANIA

Slovenské centrum cvičných firiem

Černyševského 27

851 01 Bratislava

Tel/Fax:00421_2_624 11 554

E_mail: sccf@siov.sk

<http://www.siov.sk>

Po vyhodnotení vyplneného formuláru zamestnancami SCCF a ich pozitívnom rozhodnutí o pridelení certifikátu lektor CF dostane medzinárodne uznávaný certifikát minimálnych štandardov kvality cvičnej firmy.

V tomto procese sa samozrejme stavia i na dôvere voči lektorovi CF. Predpokladá sa, že údaje v hodnotiacom formulári sú pravdivé. Výhodou je, ak lektor CF má dobré meno (aktívna spolupráca s úradmi SCCF, účasť na seminároch, projektové aktivity, atď.). V prípade potreby môže SCCF vyžiadať kópie všetkých dokumentov CF doplnené o fotodokumentáciu činnosti CF. Ak vznikne podozrenie z nepravdivosti údajov, usku- toční sa osobná kontrolná návšteva v CF. Ak sa preukáže, že vystavený certifikát neob- sahoval pravdivé údaje, takýto lektor, cvičná firma i škola budú zverejnené na internete, ako nedôveryhodné subjekty.

Až po splnení kritérií minimálnych štandardov kvality pre CF môže lektor už certifi- kovanej CF začať s procesom hodnotenia zamestnancov CF. Postup je rovnaký, ako pri získavaní certifikátu pre CF. Zdôrazňujeme, že na získanie certifikátov je potrebné, aby bolo splnené každé kritérium formulárov hodnotenia.

Certifikáty podpisu lektor CF, riaditeľ vzdelávacej inštitúcie, na ktorej CF pôsobí, zástupca SCCF a zástupca EUROPEN-u. Systém minimálneho štandardu kvality prine- sie na slovenský trh CF rovnaké efekty ako v krajinách EÚ, ktoré ho už realizujú: sprehľadnenie kvality CF, zvýšenie motivácie CF i účastníkov CF dosiahnuť požadova- né štandardy, a tak získať medzinárodne uznávaný certifikát a s ním možnosť deklaro- vať značku kvality (cvičné firmy), alebo presadiť sa na európskom trhu práce (absol- venti CF).

Štandardizácia a certifikácia v Slovenskej republike

Hodnotenie kvality vzdelávania¹

V oblasti hodnotenia kvality vzdelávania sú pre *formálne vzdelávanie* na základných a stredných školách vypracované učebné osnovy predmetov a v nadväznosti na ne sa pripravujú a overujú sa vzdelávacie a výkonové štandardy. Ako potrebné sa v súčasnosti ukazuje zmeniť alebo podľa potreby spracovať a používať vzdelávacie štandardy na priebežné aj výstupné hodnotenie kvality výchovy a vzdelávania. V súvislosti s obsahom vzdelávania je potrebné uskutočniť komplexnú kurikulárnu transformáciu, vypracovať nové osnovy, učebnice a študijné materiály s moderným obsahom rešpektujúce okrem iného i európsku dimenziu vo vzdelávaní. V súvislosti s odborným vzdelávaním v obsahu vzdelávania absentuje jeho užšie prepojenie na potreby trhu práce. V oblasti vysokého školstva sa kvalita vzdelávania zabezpečuje akreditáciou študijných programov, ktoré uskutočňujú fakulty vysokých škôl a pravidelnou komplexnou akreditáciou činností vysokých škôl v 6-ročných intervaloch.

V oblasti *neformálneho vzdelávania* zatiaľ neexistuje účinný systém hodnotenia kvality. Problémom je absencia rámcových štandardov, určujúcich minimálne základné požiadavky pre určitý odbor činnosti. Vzdelávacie inštitúcie, poskytujúce vzdelávanie mimo formálneho systému, fungujú na trhu práce na báze ponuky a dopytu. Neexistuje systém, ktorý by vo všeobecnosti monitoroval kvalitatívnu úroveň poskytovania služieb v oblasti ďalšieho vzdelávania. Zákon je upravuje overovanie kvality ďalšieho vzdelávania formou akreditácií vzdelávacích aktivít, ktoré na základe splnenia zákonom stanovených podmienok udeľujú akreditačné komisie (napr. pre ďalšie vzdelávanie, pre špecializované činnosti v oblasti telesnej kultúry). Na slovenskom vzdelávacom trhu však pôsobia aj vzdelávacie inštitúcie, ktoré o akreditáciu vzdelávacích aktivít nežiadajú, keďže táto nie je zo zákona povinná. Chýba systém prípravy odborníkov pre oblasť ďalšieho vzdelávania (poradcovia, metodici, lektori, manažéri vzdelávania).

Uznávanie kvalifikácií²

V oblasti uznávania dokladov môžeme školský *formálny* subsystém charakterizovať na

¹ www.minedu.sk

² www.minedu.sk

základe vzdelávacích programov, ktoré sú definované vzdelávacím obsahom, ktorým je rad alebo sekvencia vzdelávacích činností. Tie sa organizujú s úmyslom dosiahnuť určitý, vopred stanovený cieľ. V systéme formálneho vzdelávania je zaužívaný pojem *stupeň vzdelania*. Vzdelávanie v školskom systéme je završené v závislosti od získaného stupňa vzdelania získaním formálneho dokladu (vysvedčenie, vysvedčenie o maturitnej skúške, výučný list, diplom), ktorý je plne akceptovaný zo strany zamestnávateľskej sféry v závislosti od kvalifikačných požiadaviek na výkon jednotlivých činností.

Absolventi vzdelávacích aktivít v subsystéme *neformálneho vzdelávania* získavajú osvedčenia (certifikáty) o ich absolvovaní. Obsah vzdelávania však nie je viazaný na štandard, resp. požiadavku konkrétneho vzdelávacieho cieľa a získané doklady o absolvovaní nie sú ocenené z hľadiska kvalifikácie pre výkon konkrétnej činnosti. Uplatnenie absolventa v zamestnaní závisí od hodnotenia dokladu zamestnávateľom.

Keďže práve získanie dokladu o vzdelaní predstavuje dôležitý referenčný bod pre zamestnávateľa a jednotlivcov na trhu práce, je potrebné prehodnotiť systém uznávania dokladov o vzdelaní i mimo formálneho subsystému. V súvislosti s transformáciou ekonomiky a požiadavkou adaptability pracovnej sily rastie počet obyvateľov, ktorí získavajú kompetencie i mimo formálneho subsystému vzdelávania. Je potrebné vypracovať postup uznávania výsledkov neformálneho, ale aj informálneho vzdelávania sa, ktorý by vyústil do získania formálnych dokladov (certifikátov, osvedčení, potvrdení). S absenciou systému uznávania výsledkov neformálneho vzdelávania súvisí nepriepustnosť vzdelávacej cesty medzi školským a mimoškolským vzdelávaním, najmä na úrovni stredného stupňa vzdelávania. Jednou z možností je realizácia vzdelávania formou modulovej štruktúry vzdelávania a zodpovedajúceho kreditného systému hodnotenia výsledkov vzdelávania. Perspektívy sú aj v diverzifikácii foriem vzdelávania.

Pokiaľ ide o certifikačné hodnotenie, v Slovenskej republike je potrebné, aby vzdelávací program, ktorý má byť ukončený uznávaným certifikátom na trhu práce, splnil podmienky pre akreditáciu. Len vzdelávací program akreditovaný Ministerstvom školstva SR má potrebnú odbornú váhu a výpovednú hodnotu. Na trhu vzdelávania v SR sa v súčasnosti prezentuje množstvo vzdelávacích subjektov certifikátmi, ak im však chýba akreditácia u budúcich zamestnávateľov, nemajú potrebnú výpovednú hodnotu. Certifikáty EUROPEN-u o minimálnych štandardoch kvality pre CF a zamestnanca CF a s nimi súvisiace kritériá hodnotenia i obsah vzdelávania boli vyvinuté v spolupráci expertov z 10 „starých“ členských štátov EÚ. Následne boli schválené národnými i nadnárodnými vzdelávacími inštitúciami spolupracujúcimi s Európskou komisiou. Keďže všetky zložky tohto procesu boli schválené aj expertmi Európskej komisie, tento certifikát má skutočne celoeurópsku i celosvetovú platnosť.

Hodnotiace formuláre minimálnych štandardov kvality

V tejto stati uvádzame kritériá hodnotenia minimálnych štandardov kvality, ktoré CF alebo zamestnanec CF musí splniť, ak chce získať medzinárodne platný certifikát. Oba hodnotiace formuláre prispôbili slovenskému prostrediu a kultúrnemu kontextu, pokiaľ ide o formálnu stránku a terminológiu hodnotenia. Po obsahovej stránke sa tieto dokumenty, pretože musia garantovať jednotný medzinárodne platný vzdelávací štandard. Keďže nám ide o čo najoperatívnejšie použitie týchto hodnotiacich formulárov, dodávame k jednotlivým častiam – tam, kde je to potrebné – výklad a interpretáciu údajov, ako aj príklady, ako ich vyplňať.

Certifikačné hodnotenie EUROPEAN-u pre cvičnú firmu

Meno cvičnej firmy	
Inštitúcia	
Ulica	
Mesto	
PŠČ	
Dátum žiadosti	
Kontakt	
Telefón	
E-mail	

CVIČNÁ FIRMA

Administratívna kancelária cvičnej firmy (ďalej CF) je vybavená a priestorovo rozdelená na oddelenia ako reálna firma.

Komentár a príklad pre vyplnenie nasledovnej tabuľky:

Ak CF má požadované kancelárske vybavenie, hodnotíme **áno**, v opačnom prípade hodnotíme **nie**.

Príklad:

KANCELÁRSKE VYBAVENIE	Skutočný stav / počet kusov
• Telefón	áno / 1

KANCELÁRSKE VYBAVENIE	Skutočný stav / počet kusov
<ul style="list-style-type: none"> ▪ telefón, ▪ fax, ▪ prístup k telefónu pre každé oddelenie a sekretariát, ▪ kopírovací stroj, ▪ kalkulačka pre každé oddelenie, ▪ predlohy listov, ▪ všetci študenti by mali mať prístup k PC, ▪ tlačiareň / skener, ▪ všetci študenti by mali mať prístup k internetu a e-mailu CF, ▪ balík kancelárskych softvérov (aktualizovaných), ▪ softvér na nákup a predaj, ▪ softvér pre účtovníctvo, ▪ softvér pre personalistiku, ▪ kancelársky nábytok, ▪ každý študent má svoje pracovné miesto ako aj prístup k archívu / šanónom a spotrebnému materiálu, ▪ hlavičkový papier, ▪ obchodné dokumenty. 	

Komentár pre vyplnenie nasledovnej tabuľky:

Ak CF spĺňa požadované kritérium, hodnotíme **áno**, v opačnom prípade hodnotíme **nie**.

ŠTRUKTÚRA A ORGANIZÁCIA CF Každá cvičná firma musí mať:	Skutočný stav
<ul style="list-style-type: none"> ▪ organizačnú štruktúru, ▪ právnu formu, ▪ registráciu spoločnosti, ▪ podnikateľský plán, ▪ výročnú správu, ▪ pracovné činnosti každého oddelenia, ▪ opis pracovných pozícií v každom oddelení, ▪ schémy obehu dokladov a pracovných procesov, ▪ obchodnú dokumentáciu, ▪ pravidelné porady, ▪ prístup k aktuálnej databáze CF, ▪ aktuálne marketingové materiály (v národnom jazyku, angličtine a ďalšom jazyku pre medzinárodný obchod). 	

Komentár pre vyplnenie nasledovnej tabuľky:

Ak CF spĺňa požadované kritérium, hodnotíme **áno**, v opačnom prípade hodnotíme **nie**.

KOMUNIKÁCIA A VZŤAHY S INÝMI CVIČNÝMI FIRMAMI	Skutočný stav
<ul style="list-style-type: none"> ▪ CF musí obchodovať na národnej a / alebo medzinárodnej úrovni. 	

Komentár pre vyplnenie nasledovnej tabuľky:

Ak CF spĺňa požadované kritérium, hodnotíme **áno**, v opačnom prípade hodnotíme **nie**.

PEDAGOGICKÝ ZBOR – TÍM TRÉNEROV	Skutočný stav
<p>Znalosti trénera – vedúceho CF</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Teória týkajúca sa koncepcie CF a siete EUROPEN-u, založenia CF, funkcií a pracovných pozícií v rámci CF, komunikačných nástrojov, koncepcie learning by doing, riešenia problémov, práce v rámci národnej a medzinárodnej siete, vedenia spoločnosti, centrál CF a jej služieb, vzťahov medzi centrárou a CF, softvérov používaných v CF a v centrále, úlohy vedúceho CF. ▪ Vedomosti o založení CF a operáciách v obchodných vzťahoch a procesoch, systémoch a dokumentácii. 	

Komentár pre vyplnenie nasledovnej tabuľky:

Ak CF spĺňa požadované kritérium, hodnotíme **áno**, v opačnom prípade hodnotíme **nie**.

PEDAGOGICKÝ ZBOR – TÍM TRÉNEROV	Skutočný stav
<p>Tréning zručnosti a (alebo) manažérskej zručnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ zahŕňa informácie a vedomosti, ktoré zaručujú dosiahnutie didaktických a tréningových úloh a cieľov, ▪ zahŕňa informácie a vedomosti, na základe ktorých je tréner schopný overovať a kontrolovať zručnosti nadobudnuté počas práce v CF, navrhovať dĺžku pobytu, ktorý má človek stráviť v tomto špecifickom prostredí a podporovať samostatnosť účastníkov (proces hodnotenia a kontroly), ▪ zahŕňa informácie a vedomosti, na základe ktorých je tréner schopný v rámci tréningového programu pravidelne individuálne skúšať každú osobu a plánovať jej rozvoj, ▪ zahŕňa informácie a vedomosti, ktoré zaručujú 	

osvojenie si technických, profesionálnych a sociálnych zručností prostredníctvom vedenia a stimulovania každého účastníka v rámci sociálnych, profesionálnych aspektov i aspektov vystupovania, ktoré sú súčasťou vyučovacieho procesu, <ul style="list-style-type: none"> ▪ zahŕňa informácie a vedomosti o obchodných procesoch, ▪ zahŕňa informácie a vedomosti, ktoré garantujú, že vaša CF simuluje aktuálne obchodné procesy. 	
--	--

Hodnotené centrálou CF	Slovenské centrum cvičných firiem (SCCF)
Súhlasím / Nesúhlasím s pridelením certifikátu	
Dátum rozhodnutia o pridelení / nepridelení certifikátu	
Hodnotiteľ schválený centrálou CF	
Dátum oznámenia o rozhodnutí pre cvičnú firmu	
Certifikačné číslo vydané v prípade schválenia podľa normy EUROPE-u	

Certifikačné hodnotenie EUROPE-u zamestnanca cvičnej firmy

Komentár pre vyplnenie nasledovných tabuliek:

Ak CF spĺňa požadované kritérium, hodnotíme **áno**, v opačnom prípade hodnotíme **nie**.

V stĺpci iniciály hodnotiteľa, sa uvádzajú iniciály lektora CF, ktorý zodpovedá za to, že zamestnanec CF si konkrétne kritérium osvojil.

V prípade tímového vyučovania v CF, keď v CF pôsobí viac lektorov (špecialista na ekonomické procesy, špecialista na informačno-komunikačné technológie, špecialista na cudzí jazyk, atď.) budú v tomto stĺpci iniciály všetkých lektorov.

Meno cvičnej firmy			
Certifikačné číslo cvičnej firmy Pridelené SCCF			
Meno zamestnanca CF			
Dátum narodenia zamestnanca CF			
Profesionálne zručnosti	Skutočný stav	Dátum hodnotenia	Iniciály hodnotiteľa
<p><u>Použitie komunikačných prístrojov kancelárskeho vybavenia</u></p> <p><u>Fax</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ identifikovať účel faxu, ▪ zhromaždiť potrebné dáta, ▪ pripraviť detaily, použiť správny tón, jazyk, ▪ identifikovať správny pozdrav, ▪ pripraviť fax, ▪ skontrolovať pravopis, interpunkciu a gramatiku, ▪ zostaviť faxovú hlavičku a detaily správy na profesionálnej úrovni, ▪ použiť správne faxový prístroj, ▪ zaslať fax správne klientovi, ▪ zaznačiť všetky odoslané a došlé faxy, ▪ archivovať všetky faxy, ▪ doručiť fax správnej osobe / oddeleniu / úseku. <p><u>E-mailová pošta</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ovládať procesy pre prijatie e-mailu, ▪ triediť e-maily v súlade s inštrukciami, ▪ doručiť e-mail správnej osobe / oddeleniu / úseku, ▪ oneskorenia oznámiť promptne manažérovi, 			

<ul style="list-style-type: none"> ▪ poškodenie dokumentu oznámiť manažérovi, ▪ ovládať procesy odoslania mailu, ▪ niektoré prílohy pripnúť bezpečným spôsobom, ▪ stratené správy promptne oznámiť manažérovi, ▪ vložiť čitateľnú a správnu adresu, ▪ odoslať mail načas. 			
---	--	--	--

Profesionálne zručnosti	Skutočný stav	Dátum hodnotenia	Iniciály hodnotiteľa
<p><u>Zaobchádzanie s komunikačnými prístrojmi a kancelárskou technikou</u></p> <p><u>Kopírovací stroj</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ čítať návod a postupovať podľa neho, ▪ správne obsluhovať prístroj, ▪ riadiť sa bezpečnostnými opatreniami, ▪ vytlačiť správny počet kópií, ▪ nastaviť správnu kvalitu, ▪ porovnať kópie s originálom, ▪ správne a bezpečne odložiť dokumenty, ▪ správne roztriediť kópie a originály, ▪ okamžite hlásiť oneskorenia, ▪ podnikové chyby hlásiť podľa postupu, ▪ dodať dokumenty priamou cestou. <p><u>Kalkulačka</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ presne zaznamenať údaje z obchodnej dokumentácie, ▪ správne zadávať dáta 			

<ul style="list-style-type: none"> ▪ používať správne matematické funkcie, ▪ vypočítať správne výsledok, ▪ presne zaznačiť výsledok na predurčené miesto v dokumentoch. 			
--	--	--	--

Profesionálne zručnosti	Skutočný stav	Dátum hodnotenia	Iniciály hodnotiteľa
<p><u>Zaobchádzanie s komunikačnými prístrojmi a kancelárskou technikou</u></p> <p><u>Tlačiareň</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ čítať návod a postupovať podľa neho, správne obsluhovať prístroj, ▪ riadiť sa bezpečnostnými opatreniami, ▪ vytlačiť správny počet kópií, ▪ nastaviť správnu kvalitu, ▪ porovnať kópie s originálom, ▪ správne a bezpečne odložiť dokumenty, ▪ správne roztriediť kópie a originály, ▪ okamžite hlásiť oneskorenia, ▪ podnikové chyby hlásiť podľa postupu, ▪ dodať dokumenty priamou cestou. <p><u>Materinský jazyk</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ schopnosť komunikovať a viesť korešpondenciu v materinskej reči s kolegami vo firme a vonkajším prostredím (počúvať, písať, čítať, rozprávať, rozumieť). <p><u>Cudzí jazyk</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ čítať, hovoriť, písať a rozumieť za účelom obchodnej komunikácie. 			

Profesionálne zručnosti	Skutočný stav	Dátum hodnotenia	Iniciály hodnotiteľa
<p><u>Vedomie bezpečnosti práce</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ praktikanti musia dodržiavať predpisy bezpečnosti práce, ktoré sa v cvičnej firme praktizujú, ▪ praktikant musí dokázať znalosť predpisov bezpečnosti práce. <p><u>Znalosť obchodných postupov</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ študent musí poznať organizáciu a štruktúru cvičnej firmy, čo garantuje správnu realizáciu obchodných postupov, ▪ znalosť postupov nákupu a predaja (od objednávky až po faktúru) a následnosti príslušných obchodných formulárov. <p><u>Dokumentácia</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ študent je schopný nájsť a používať vhodné obchodné formuláre, dokumentácie a štandardy, ktoré sú súčasťou cvičnej firmy, ▪ zaobchádzanie s obchodnou dokumentáciou zodpovedajúce profesionálnemu štandardu (presne, poriadne a správne). <p><u>Schémy informačných tokov, obehu dokumentov a pracovných procesov</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ študent je schopný sledovať procesy a postupy. 			

Technické zručnosti	Skutočný stav	Dátum hodnotenia	Iniciály hodnotiteľa
<p><u>Balík kancelárskeho softvéru</u></p> <p><u>a) Práca s počítačom, manažment práce s vírusmi, tlačiarňou a dokumentáciou, základné vedomosti</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ zapnutie, reštart a vypnutie počítača, ▪ zapnutie a vypnutie softvérových aplikácií, ▪ identifikácia operačného systému a čísla verzie, ▪ aktualizácia konfigurácie pracovnej plochy podľa potrieb používateľa – dátum, čas, a displej, ▪ Používanie tlačidiel klávesnice ohľadom práce s dokumentom, napr. vkladanie, ▪ používanie pomocných funkcií, ▪ práca so súbormi, šanónmi, aplikáciami, tlačiarňami a ikonami, napr. otváranie, ▪ vytváranie, výber, umiestňovanie a pohyb s ikonami na pracovnej ploche na obrazovke podľa potrieb používateľa, ▪ otváranie, zatváranie, zväčšovanie, zmenšovanie, prepínanie, minimalizovanie a pohyb okien, ▪ identifikácia a používanie titulov, menu, nástrojov, funkcií a zoznamov rolovacích okien, ▪ vedomosti týkajúce sa hlavných bezpečnostných aspektov, autorských práv a legislatívy. 			

Technické zručnosti	Skutočný stav	Dátum hodnotenia	Iniciály hodnotiteľa
<p><u>Balík kancelárskeho softvéru</u></p> <p><u>b) Vírusy</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ používanie antivírusového programu, ▪ chápanie, čo je vírus a potreby aktualizácie antivírusového programu. <p><u>c) Práca s tlačiarňou</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ tlač dokumentu, ▪ náhľad, prerušenie, opätovné spustenie a zrušenie, používanie nástroja manažér tlače. <p><u>d) Práca so súborom</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ otvorenie okna za účelom lokalizácie, prístupu, zobrazenia, vytvorenia priečinkov, podpriečinkov a súborov, ▪ identifikácia mena, veľkosti a miesta zakladačov, podpriečinkov a súborov, ▪ identifikácia a výber programov Word, Access, Excel, PowerPoint, databázového, obrázkového, audio, video, programu, komprimovaných a dočasne uložených súborov primerane k úlohám a potrebám používateľa, ▪ zmena stavu súborov na „Iba na čítanie“ a späť, ▪ triedenie súborov – meno, dátum, veľkosť a typ, ▪ používanie funkcie vyhľadávania súboru alebo priečinku – dátum, veľkosť, obsah, špeciálne označenie, ▪ premenovanie súborov a používanie primeraného rozsahu, 			

<ul style="list-style-type: none"> ▪ primerané zálohovanie, prenos / kopírovanie súborov a priečinkov, ▪ mazanie, obnova súborov a vyprázdňovanie koša, atď. 			
--	--	--	--

Technické zručnosti	Skutočný stav	Dátum hodnotenia	Iniciály hodnotiteľa
<p><u>b) Práca s programom Word – základy, objekty, hromadné e-mailly a tlačenie v obchodnom prostredí cvičných firiem</u></p> <p><u>Základné zručnosti</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ otvoriť, zatvoriť, vytvoriť, uložiť, uložiť ako, prepínať v rámci jedného a viacerých dokumentov, ▪ používať funkciu pomocník, ▪ regulovať nastavenia – náhľad na stranu, zoom, a funkcie rolovacieho okna Nástroje, ▪ vložiť, vybrať, upraviť, presunúť, vytvoriť kópiu, vymazať a zrušiť text, znaky, symboly, odseky, názvy, obrázky. ▪ nájsť a nahradiť slovo alebo vetu, ▪ formátovať a kopírovať formát (slovo, vetu, odsek) – veľkosť a typ písma, indexy, zmeniť farbu a orámovanie, použiť tučné, kurzívu a podčiarknuté (podľa potreby), ▪ zarovnať text – doľava, centrovať, doprava a podľa okraja, ▪ odrážkovať odstavce, 			

<ul style="list-style-type: none"> ▪ použiť jednoduché a dvojité riadkovanie, ▪ použiť, odstrániť a zmeniť tabuľky a odrážky, ▪ použiť okraje a tieňovanie podľa potreby, ▪ zmeniť orientáciu dokumentu – na výšku/na šírku, ▪ zmeniť veľkosť dokumentu, ▪ pridať, zmazať a zmeniť okraje, zalamovanie strán. 			
---	--	--	--

Technické zručnosti	Skutočný stav	Dátum hodnotenia	Iniciály hodnotiteľa
<p><u>b) Práca s programom Word – základy, objekty, hromadné e-maily a tlačenie v obchodnom prostredí cvičných firiem</u></p> <p><u>Objekty</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ vložiť, vymazať tabuľky, riadky alebo stĺpce, ▪ vložiť, upraviť dáta, ▪ upraviť výšku a šírku stĺpca, ▪ zmeniť okraj, štýl, farbu, ▪ pridať, vymazať bunky, tieňovanie, ▪ vybrať, vložiť, urobiť kópiu, premiestniť a vymazať obrázok, symbol, graf. <p><u>Hromadné e-maily</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ pripraviť zoznam e-mailov pre hromadný e-mail, ▪ pripraviť dokument s políčkami 			

na dáta pre hromadný e-mail a pripraviť hromadný e-mail. <u>Tlač</u> <ul style="list-style-type: none"> ▪ skontrolovať dokument pred vytlačením, ▪ použiť kontrolu pravopisu, ▪ vybrať náhľad dokumentu, ▪ vytlačiť dokument – celý, špecifické strany, počet kópií. 			
--	--	--	--

Technické zručnosti	Skutočný stav	Dátum hodnotenia	Iniciály hodnotiteľa
<p><u>c) Práca s programom Excell – základy, grafy / tabuľky a tlačenie v obchodnom prostredí cvičných firiem</u></p> <p><u>Základné zručnosti</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ otvoriť, zatvoriť, vytvoriť, uložiť, uložiť ako, prepínať v rámci jedného a viacerých tabuľkových alebo pracovných hárkov, ▪ používať funkciu pomocník, ▪ regulovať nastavenia – zoom, funkcie rolovacieho okna Nástroje, umiestniť / odstrániť tituly v riadku a / alebo stĺpci, ▪ vložiť, vybrať, upraviť, presunúť, zmenšiť, vytvoriť kópiu, vymazať a zrušiť, prepracovať text, text, dátum, číslo v bunke, ▪ vložiť, zmenšiť, vymazať riadky, stĺpce, pracovný hárk, 			

<ul style="list-style-type: none"> ▪ nájsť a nahradiť obsah pracovného hárika, ▪ usporiadať hranice buniek, ▪ vložiť, premenovať, presunúť, vytvoriť kópiu a vymazať pracovný hárok, ▪ sčítať, odčítať, násobiť a deliť numerické dáta, ▪ generovať formuly za použitia sumy, priemeru, minima, maxima, výpočtových funkcií a logických funkcií, ▪ formátovať bunky pri zobrazení čísel do dvoch desatinných miest, s alebo bez čiarok, dátumu, meny, percent, ▪ formátovať a kopírovať formát – veľkosť, typ písma, pridať polotučné, kurzíva, farba, pozadie, podčiarknuté a dvojito podčiarknuté (podľa potreby), ▪ skomprimovať text, ▪ zarovnať obsah a orientáciu bunky – doľava, centrovať, doprava a podľa okraja, ▪ centrovať nadpis, ▪ používať okraje a tieňovanie podľa potreby. 			
---	--	--	--

Technické zručnosti	Skutočný stav	Dátum hodnotenia	Iniciály hodnotiteľa
<p><u>Grafy / tabuľky</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ vytvoriť, upraviť rozpätie tabuliek/grafov, dať hárku, ▪ pridať / odstrániť názov, farby a pozadie, ▪ pridať, presunúť, vytvoriť kópiu, vymazať tabuľku v hárku. <p><u>Tlač</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ zmeniť orientáciu hárku – na výšku / na šírku, ▪ zmeniť veľkosť hárku, ▪ nastaviť stranu za účelom prispôsobenia detailov na strane, ▪ pridať, vymazať a zmeniť okraje, medzery, hlavičku a päť, ▪ skontrolovať snímanie hárku, ▪ použiť kontrolu pravopisu, ▪ vypnúť / zapnúť orámovanie, ▪ použiť ukážku pred tlačou, ▪ vytlačiť dokument – celý, špecifické strany, počet kópií. 			
<p><u>Internet a e-mail pre obchodnú komunikáciu cvičných firiem</u></p> <p><u>Internet</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ použiť meno a heslo používateľa, ▪ otvoriť, zatvoriť prehliadač webových stránok, ▪ zobrazíť, obnoviť webovú stránku, ▪ identifikovať webovú stránku prostredníctvom URL (Uniform Resource Locator), 			

<ul style="list-style-type: none"> ▪ aktivovať hyperlinkový / obrazový článok, ▪ prepínať medzi webovými stránkami, ▪ zostaviť formu a informáciu webového charakteru, ▪ vybrať špecializovaný vyhľadávač pre vyhľadávanie špecifických obchodných informácií, ▪ stiahnuť súbor, text a obrázok z webovej stránky, ▪ vytlačiť webovú stránku. 			
---	--	--	--

Technické zručnosti	Skutočný stav	Dátum hodnotenia	Iniciály hodnotiteľa
<p><u>Internet a e-mail pre obchodnú komunikáciu cvičných firiem</u></p> <p><u>E-mail</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ otvoriť, zatvoriť e-mailovú aplikáciu, ▪ otvoriť, zatvoriť e-mailovú schránku – sprístupniť, ▪ použiť funkciu pomocník, ▪ čítať e-mail a otvoriť prílohy, ▪ vytvoriť novú správu alebo odpovedať, ▪ vložiť adresu, názov, adresu do kópie, pripnúť prílohy, poslať správu, ▪ vložiť, upraviť, skontrolovať pravopis textu v správe, ▪ pridať, vymazať e-mailovú adresu do zoznamu e-mailových adries, ▪ prezrieť správu pred tlačou a potom vytlačiť. 			

<p><u>Použitie komunikačných prístrojov kancelárskeho vybavenia</u></p> <p><u>Telefón</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ pripraviť a uskutočniť rozhovor so správnym klientom, ▪ odpovedať promptne a profesionálne na telefonáty, ▪ zdvorilo pozdraviť telefonujúcich, ▪ predstaviť meno firmy klientovi, ▪ identifikovať meno klienta, ▪ identifikovať dôvod telefonátu na základe počúvania alebo komunikácie, ▪ poskytnúť jasnú a ucelenú informáciu, ▪ telefonicky potvrdiť obdržané alebo odoslané detaily, ▪ zaznačiť podstatný obsah telefonátu, ▪ poskytnúť kompetentnej osobe správne informácie, ▪ odovzdať obsah telefonátu správnej osobe. 			
--	--	--	--

Sociálne zručnosti	Skutočný stav	Dátum hodnotenia	Iniciály hodnotiteľa
<p><u>Komunikácia</u></p> <p><u>Úspešne vychádzať s ľuďmi</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ pri styku s ľuďmi používať správny tón a reč, ▪ používať vhodnú neverbálnu komunikáciu, ▪ počúvať a odpovedať na otázky, 			

<ul style="list-style-type: none"> ▪ sprostredkovať správne informácie správnej osobe, ▪ podieľať sa na diskusii, ▪ právne zhrnúť najdôležitejšie body diskusie. <p><u>Úspešne pracovať s kolegami</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ vhodne rokovať s rôznymi kolegami, ▪ čo možno najlepšie vychádzať v ústrety ich želaniam, ▪ ak treba, poprosiť o pomoc, ▪ ak treba, ponúknuť pomoc, ▪ oboznámiť sa s postupmi na pracovisku, ▪ vysvetliť postupy na pracovisku druhým. <p><u>Chápať informácie a správne vnímať inštrukcie</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ klásť primerané otázky za účelom pochopiť informácie, ▪ použiť čo najlepšie pramene za účelom pochopiť informácie, ▪ podľa informácie primerane konať. 			
--	--	--	--

Sociálne zručnosti	Skutočný stav	Dátum hodnotenia	Iniciály hodnotiteľa
<p><u>Spolupráca</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ rýchlo a ochotne reagovať na otázky, ▪ ak je možné, vyhovieť potrebám druhých a ponúknuť podporu, ▪ pozitívnym postojom podporovať harmóniu v rámci pracovnej skupiny. 			

<ul style="list-style-type: none"> ▪ byť prítomný na schôdzach pracovnej skupiny, ▪ brať na seba zodpovednosť za úlohy pracovnej skupiny. <p><u>Rozhodovanie</u></p> <p><u>Poznať možnosti</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ diskutovať a plánovať úlohu, ▪ poznať alternatívne možnosti riešenia úlohy, ▪ odhadnúť ich, ▪ uprednostniť prioritné úlohy, ▪ vybrať najlepšiu metódu na realizáciu úlohy. <p><u>Asertivita</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ vedieť, že som hovoril a konal správne, ▪ povedať nie, ak je to nutné, ▪ vedieť sa brániť. <p><u>Využívanie pracovného času</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ efektívne využiť čas, ktorý je k dispozícii, ▪ dodržiavať termíny, ▪ urobiť prácu napriek zmene vonkajších podmienok. 			
--	--	--	--

Sociálne zručnosti	Skutočný stav	Dátum hodnotenia	Iniciály hodnotiteľa
<p><u>Flexibilita</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ vedieť sa pohotovo prispôbiť zmeneným plánom, ▪ vedieť sa pohotovo prispôbiť zmenenej situácii, 			

<ul style="list-style-type: none"> ▪ byť pripravený pracovať nadčas, ▪ ak je potrebné, prevziať pracovnú záťaž kolegov, ▪ použiť zručnosť a vedomosti v nových situáciách. <p><u>Riešenie problémov</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ poznať a analyzovať problém, ▪ poznať možnosti riešenia, ▪ zvoliť najlepšiu možnosť, ktorá je k dispozícii, ▪ realizovať najlepšiu možnosť, ▪ odhadnúť účinnosť riešení problémov. <p><u>Motivácia</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ poznať vlastné slabé a silné stránky vo vzťahu k pracovným ponukám a určovať ciele, ▪ nachádzať spôsoby na zlepšenie výsledkov svojej práce, ▪ nájsť a použiť možnosti na zlepšenie, ▪ sebamotivácia a efektívnosť. 			
--	--	--	--

Sociálne zručnosti	Skutočný stav	Dátum hodnotenia	Iniciály hodnotiteľa
<p><u>Zodpovednosť</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ pochopenie svojej pracovnej funkcie v kolektíve ľudskej organizácie cvičnej firmy (Objasnenie na príklade hodínok: zamestnanec je ako koliesko v hodinkách. Keď vypadne, hodinky nefungujú správne), 			

<ul style="list-style-type: none"> ▪ zamestnanec musí kontrolovať svoju prácu a produkt, ▪ zamestnanec musí dodržiavať plány a termíny v rámci cvičnej firmy, ▪ predpokladá sa systematické zaobchádzanie s pracovnými materiálmi a vybavením, ▪ nenecháva dôverné materiály ležať bez dozoru, ▪ zamestnanec dodržiava dohody, ▪ rešpekt voči iným osobám bez rasistických predsudkov a diskriminácie. <p><u>Autonómia</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ zamestnanec je schopný pracovať samostatne a individuálne sa podieľať na výsledkoch kolektívu 			
---	--	--	--

Podpis uchádzača	
Dátum	
Potvrdenie, že uchádzač je odborne zdatný a zodpovedá vyššie uvedeným kritériám	
Meno oprávneného skúšajúceho	
Meno oprávneného skúšajúceho	
Dátum	

Formulár na zaslanie do centrály

Ohodnotené centrálou	
Prijatý / neprijatý	
Dátum	
Skúšajúci poverený centrálou	
Známka praktikanta uvedená na osvedčení	

Použitá literatúra:

- Temkov S. and collective: Analysis and Development of the Minimum Quality Standards for Practice Firms towards a Common European Certification. Essen: EUROPEN e.V. in the frame of the Leonardo da Vinci Programme, 2003
- Viskupičová A., a kol.: Cvičné firmy na stredných školách. Bratislava: ŠIOV v rámci programu Phare, 1999.
- Horecká, G., Velichová, L, Horáčková, A., Baránek, M., Ňarjaš, D., Šatka, L.: Cvičná firma most medzi teóriou a praxou. Bratislava: Nadácia učňovského školstva, 2002.
- Hambalík A. a kol.: SCHOLA 2006 7. medzinárodná konferencia Kvalita výchova a vzdelávania. Bratislava: STU, 2006
- Horecká, G., Baránek, M., Velichová, L, Horáčková, A., Ňarjaš, D., Šatka, L.: Cvičná firma. Bratislava: Štátny inštitút odborného vzdelávania, 2004.
- aktuálne informácie z www.siov.sk
- aktuálne informácie z www.minedu.sk

EUROPEN Quality Certification - Practice Firm Certificate

(Certificazione EUROPEN della Qualità - Certificato dell'Impresa Simulata)

Under the authority of EUROPEN / Sotto l'autorità di EUROPEN

the Central Office PROGRAMMA SIMULIMPRESA certifies that the practice firm /

la Centrale di Simulazione PROGRAMMA SIMULIMPRESA certifica che l'Impresa Simulata

ATECH S.N.C.

located at / con sede a Ferrara (Istituto Don Calabria - Ferrara)

fulfilled the minimum quality standards of EUROPEN. / ha soddisfatto gli standard minimi di qualità di

Ferrara, the 17th of November 2003

Representative of Institution where practice firm is located



European Central Bank

Leonardo da Vinci

Electronic stamp of EUROPEN.

TT01-01-A3



Istituto Don Calabria - Ferrara

Assessment Criteria

Technical skills

- Computer use, Viruses Print and File Management
- Word Processing- basic, objects, mail merge and print in a business environment within the Practice Firm
- Spreadsheets-basic, graphs/charts, and print in a business environment within the Practice Firm
- Internet and E-Mail for Practice Firm Business Communications
- Use of communications tools and office equipment

Professional skills

- National language
- Foreign language
- Health and safety awareness
- Business procedures awareness
- Documentation
- Information flow charts

Social skills

- Communication
- Flexibility
- Cooperation
- Problem solving
- Decision making
- Motivation
- Assertiveness
- Responsibility
- Time management
- Autonomy

Criteri di valutazione

Competenze tecniche

- Utilizzo del PC, virus e gestione dei file
- Elaborazione testi – Word – comandi di base – oggetti, stampa unione e stampa in ambiente aziendale all'interno dell'impresa simulata
- Fogli di lavoro – elementi di base, grafici e stampa in ambiente aziendale
- Internet e E-Mail per le Comunicazioni aziendali dell'impresa simulata
- Utilizzo degli strumenti di comunicazione e delle attrezzature d'ufficio

Competenze professionali

- Lingua nazionale
- Lingua straniera
- Sicurezza sul lavoro
- Consapevolezza procedure aziendali
- Documentazione aziendale
- Flussi dei documenti

Social skills

- Comunicazione
- Flessibilità
- Cooperazione
- Problem solving
- Presa di decisioni
- Motivazione
- Assertività
- Responsabilità
- Time management
- Autonomia

Mgr. Michal Baránek

Minimálne štandardy kvality cvičnej firmy a minimálne štandardy kvality zamestnanca cvičnej firmy

**Recenzovali: Ing. Ivan Stankovský, CSc.
Ing. Ladislav Šatka**

**Štátny inštitút odborného vzdelávania,
Bratislava 2006**

Tlač: Brisk Print, Bratislava

**ISBN 80-89247-08-3
EAN 9788089247080**

