

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Ekonomická fakulta
Katedra řízení

Teze bakalářské práce

Vzdělávání zaměstnanců v bankovním sektoru

Vypracovala: Petra Matoušková

Vedoucí práce: Ing. Markéta Kocourková, Ph.D.

České Budějovice

2023

Klíčová slova: vzdělávání, metody vzdělávání, formy vzdělávání, bankovní sektor

Anotace: Bakalářská práce pojednává o vzdělávání v bankovním sektoru České republiky. Vymezuje jednotlivé pojmy spojené se vzděláváním, metodami vzdělávání a dále zahrnuje charakteristiku bankovního sektoru ČR.

V teoretické části je detailně rozepsáno firemní vzdělávání, jeho jednotlivé fáze a jejich dílčí části. Tato část práce se zabývá i jednotlivými metodami vzdělávání, které jsou posléze blíže a podrobněji popsány, a to včetně jejich hlavních výhod a nevýhod.

Druhou polovinu bakalářské práce tvoří výzkumná část. Ta byla provedena během roku 2023 a její výsledky byly následně porovnány s dotazníkovým šetřením CVTS. Toto šetření provádí organizace Eurostat s pravidelnou pěti letou periodicitou ve státech Evropské unie, kam spadá i ČR. Ta se tohoto výzkumu účastní již od roku 2000. Nejaktuálnější data pocházejí z roku 2015, jelikož v roce 2020 ochromila svět pandemie Covid-19.

Na základě inspirace dotazníkovým šetřením CVTS byl vytvořen vlastní dotazník, který se zabýval aktuálně používanými metodami ve vzdělávání, formami vzdělávání nebo tím, jaké další kurzy by chtěli absolvovat samotní zaměstnanci a kde oni sami cítí prostor pro zlepšení. V dotazníku se dále také objevili otázky týkající se financování vzdělávání, které je velmi nezanebatelnou položkou v rozpočtech bank a zároveň investicí do jejich budoucnosti.

Na závěr byl doporučen další postup vzdělávání na základě potřeb zaměstnanců bankovního sektoru a uveden výhled do budoucna, ve kterém by se mohl celý dosavadní systém vzdělávání rapidně proměnit díky rozšířené nebo virtuální realitě.

Úvod a přehled literatury

Pojem vzdělání lze zjednodušeně popsat jako nikdy nekončící proces. Schopnost vzdělávat se je u každého jedince odlišná. Ale pokaždé se skládá z dovedností a schopností jednotlivých zaměstnanců. Další významnou roli ve vzdělávání hraje přístup organizace i samotného jedince k tomuto procesu. Jednotlivé společnosti vědí, že vzdělávání jejich zaměstnanců jim přináší konkurenční výhodu. Proto dnes lze hovořit o učících se organizacích. To jsou takové společnosti, které mají velmi proaktivní přístup ke vzdělání a vidí v něm jejich budoucí úspěch. Své zaměstnance motivují právě ke vzdělávání.

Pracovníci se nejčastěji vzdělávají právě v organizaci, ve které pracují. Tento proces se nazývá firemní vzdělávání. Tento typ vzdělávání není ale spojen jen se vzděláváním na místě pracoviště. Může se také jednat o vzdělávání pracovníka mimo jeho pracoviště. Samotný systém firemního vzdělávání se skládá z několika částí. Nejprve je důležité správně určit potřeby vzdělávání. Následujícím procesem je plánování vzdělávání. Je důležité si určit cíle, obsah nebo délku vzdělávání. Klíčovým rozhodnutím je také volba vhodné metody vzdělávání. Posléze je volně navázána samotná realizace vzdělávání. Na závěr pak přichází vyhodnocování celého vzdělávacího procesu. To je velmi obtížné, jelikož některé poznatky se kvantifikují velmi těžce. Neexistuje tak žádný správný způsob a velmi často je vyhodnocování prováděno na základě subjektivity hodnotícího.

Hlavním cílem bakalářské práce je zhodnocení systému vzdělávání zaměstnanců v bankovním sektoru a navržení změn vedoucích ke zlepšení současného stavu. Dílčími cíli pak jsou porozumění pojmům pevně spjatých se vzděláváním, jako jsou dovednosti, schopnosti, učící se organizace nebo metody vzdělávání, s metodami vzdělávání souvisí i jejich popsání či uvedení hlavních výhod a nevýhod. Aplikovat poznatky získané z literární rešerše do praktické části práce. Analyzovat současný stav vzdělávání v bankovním sektoru. Zjistit, jaké metody jsou nejčastěji využívány a navrhnout možné změny podle toho, co samotní zaměstnanci považují za důležité při jejich práci.

Cíl práce

Cílem bakalářské práce je zhodnocení systému vzdělávání zaměstnanců v bankovním sektoru a navržení změn vedoucích ke zlepšení současného stavu. Dalším, tedy dílčím cílem je odpovědět na výzkumné otázky, kterými jsou:

- Co zaměstnancům bankovního sektoru chybí za vzdělávání?
- Jaký typ vzdělávání převažuje v ČR?
- Jaké metody převažující ve vzdělávání zaměstnanců bankovního sektoru?

Metodika

Dotazník byl vytvořen na základě podkladů a výzkumů společnosti Eurostat, inspirace výzkumným šetřením CVTS – Continuing Vocational Training Survey, které probíhalo naposledy v roce 2015, v roce 2020 výzkumné šetření neproběhlo, a to z důvodu pandemie Covid-19. Tento výzkum se týká všech zemí Evropské unie a k tomu dále Norska a Makedonie. Periodicita tohoto šetření je 5 let a v České republice se provádí od roku 2000.

Hlavní výhody tohoto dotazníku jsou, že byl vytvořen experty, má pravidelnou periodicitu po pěti letech, jedná se dlouhodobé šetření (v ČR od roku 2000) a zaměřuje se mimo jiné i na odvětví bankovníctví.

Sestavený dotazník se skládal z otázek, které byly zaměřeny na jednotlivé metody vzdělávání, na atraktivitu jednotlivých témat pro možné budoucí vzdělání zaměstnanců v bankovním sektoru či na charakteristiku samotných respondentů (pohlaví, věk, nejvyšší dosažené vzdělání).

Dotazník byl k respondentům distribuován pomocí internetového odkazu na web surio.com, kde respondenti dotazník vyplnili. Tento odkaz byl nejprve zaslán rodinným známým a přátelům, kteří v bankách pracují a ti jej dále posílali svým kolegům. Samotný sběr dat proběhl od poloviny února roku 2023 do poloviny března téhož roku. Vyplnění dotazník odeslalo celkem 124 respondentů, přičemž návratnost činila 79,4 %.

Hlavní výhodou dotazníkového šetření tvoří to, že je anonymní. Respondenti se proto nebojí odpovídat upřímně a otevřeně. Odpovídání na otázky je jednoduché a respondent nemusí dlouze přemýšlet nad tím, co přesně by řekl. Mezi největší nevýhody dotazníku patří zajisté to, že byl šířen pouze v online podobě. Pokud tedy respondent neumí pracovat s počítačem a v tomto případě jej nemohl vyplnit. Dále může docházet k tomu, že respondent se cítí utlačovaný předpřipravenými odpověďmi a raději by hovořil sám. Má totiž na mysli ještě další důležité poznatky, které ve strukturovaném dotazníku nemohl uvést.

Respondenti musí být zaměstnancem v bankovním sektoru. Mohli pracovat na jakékoliv pozici v bance. Jednalo se lidi od 15 let až do důchodového věku. Jednotliví zaměstnanci byli většinou oslovovali přes rodinné známé, či pomocí kontaktu uvedeného na webových stránkách dané banky.

Hlavními metodami pro vyhodnocování výsledků byly zvoleny syntéza a analýza. Jako další byla využita metoda bodového hodnocení v otázce, kde respondenti přidělovali body jednotlivým možnostem podle toho, jak je dané téma zajímalo v souvislosti se vzděláváním. Pro zpracování dat byly užity programy MS Excel a Statistica.

Výsledky porovnané s CVTS (referenční rok 2015)

Poskytování vzdělání

Zaměstnanci z oblasti peněžnictví a pojišťovnictví, kam spadá i celý bankovní sektor České republiky, jsou vzděláváni z 93 %. Na základě získaných výsledků lze říci, že se jedná o jednu z oblastí, kde vzdělávání hraje velmi důležitou a významnou roli, na kterou je kladen patřičný důraz. Ve své odpovědi uvedlo 99 respondentů (ze 124), že se počet absolvovaných kurzů buď zvýšil, nebo zůstal stejný.

Podle CVTS vzdělávacím programem projde 95 % mužů z oblasti peněžnictví a pojišťovnictví, zatímco ženy se účastní vzdělávacího procesu pouze z 91 %. Z nově získaných výsledků to však patrné není. Ukazuje se, že na vzdělání mají ženy dnes stejné právo jako muži.

Témata nepovinných kurzů a školení

Z dotazníkové šetření CVTS je jasné patrné, že bankovní sektor své zaměstnance nejvíce vzdělává v jiných specifických dovednostech v povolání. Tato oblast představuje 44 % z celkového počtu nepovinných kurzů. Jedná se tak skoro o jednu polovinu veškerého vzdělání zaměstnanců tohoto sektoru. Další významnou oblast ve vzdělání pracovníků v bankách představují cizí jazyky. V těch se zdokonaluje až 28 % všech zaměstnanců již zmíněného sektoru. Pouze 3 % jejich vzdělání jsou tvořena specifickými technickými a inženýrskými dovednostmi.

Tento výstup potvrzují i nově získané informace. Respondenti by nejvíce ocenili další a nově kurzy v těchto oblastech (viz Tabulka 1):

Tabulka 1: Atraktivita témat vzdělávání dle zaměstnanců bankovního sektoru

Téma	Body
práce s MS Excel	496
využití umělé inteligence	444
úvěrová problematika	371
kryptoměny	370
spořicí účty	343

Zdroj: vlastní zpracování

Financování vzdělávání

Z nově získaných informací je patrné, že zaměstnavatel hradí vzdělávání 106 respondentům z celkových 124. V procentním vyjádření se jedná o více než 80 % z dotázaných. Šetření CVTS tvrdí, že výdaj na celkové vzdělávání jednoho zaměstnance přijde banku na 8 105 Kč ročně. Je důležité si uvědomit, kdy byl tento výzkum realizován, je to již 8 let zpátky. Dnes, v roce 2023, budou celkové výdaje na vzdělávání jednoho zaměstnance velice pravděpodobně vyšší, jelikož se zvyšovaly ceny jednotlivých kurzů i minimální mzdy pracovníků. Průměrné investice do vzdělávání jednoho zaměstnance ve všech odvětvích v ČR byla ve srovnání s bankovníctvím nižší o 4 971 Kč.

S financováním se velmi úzce pojí i využívání jednotlivých metod. Tou nejvíce využívanou je instruktáž při výkonu práce. S touto metodou se setkali úplně všichni respondenti (viz Tabulka 2). Dalšími velmi hojně využívanými metodami jsou přednáška, workshop či e-learning. Tyto metody však již jsou nebo mohou být spojeny s vynaložením určitých výdajů pro zaměstnavatele. Jisté je to u metody e-learningu, kde je velmi významná počáteční investice. Z toho lze usuzovat, že ne všechny banky a další instituce spadající do bankovního sektoru jsou ochotny zaplatit. Tudiž 31 respondentů v dotazníku uvedlo, že neměli možnost tuto metodu vyzkoušet. V následující části dotazníku se tito respondenti shodují na tom, že by o tuto vzdělávací metodu měli zájem. Přednáška i workshop mohou také být vázány s výdaji pro danou organizaci. Zejména potom v případě, že přednášku nebo workshop zajišťuje externí firma či jednotlivec. Nejméně hlasů od respondentů pak získaly metody blended learning, případové studie a m-learning. Metody blended learning a m-learning nejspíše nebyly tak úspěšné jen proto, že respondenti nevěděli, co si pod těmito pojmy mají představit. Financování obou metod je taktéž spojeno s většími prvotními výdaji. Jedná se o metody, které propojují prezenční vzdělávání s jeho online podobou. Případové studie nejsou nikterak finančně náročné, jejich velkou nevýhodou ale představuje jejich časová náročnost při jejich vytváření, hledání či samotné vypracování při procesu vzdělávání.

Tabulka 2: Četnost využívání metod vzdělávání

Setkali jste se při Vašem vzdělávání s těmito metodami	ano	ne
Instruktaž při výkonu práce	124	0
Přednáška	113	11
Workshop	105	19
E-learning	93	31
Asistování	80	44
Virtuální realita	80	44
Mentoring	72	52
Rotace práce	67	57
Counselling	66	58
Simulace	59	65
Koučink	48	76
Blended learning	45	79
Případové studie	42	82
M-learning	27	97

Zdroj: vlastní zpracování

Návrh změn

Z výsledků odpovědí jasně vyplývá, že respondenti považují za nejatraktivnější téma vzdělávání se v MS Excel. Proto by se banky měly zaměřit na to, aby své zaměstnance doškolili v MS Excel a ulehčili jim tak jejich dosavadní práci. Lze hovořit také o zkvalitnění jejich práce či zkrácení doby potřebné k vyřešení úkolu zadaného právě v tomto softwaru.

Tabulka 3: Veřejná nabídka kurzů pro MS Excel

Název kurzu	Společnost	Forma	Doba trvání (h)	Cena	Cena / 1 h
Profíkem v Excelu za 7 hodin	Sedulo	online	6,75	2490 Kč	368,89 Kč
Microsoft Excel - základní kurz	Nicom	prezenčně	16	3290 Kč	205,63 Kč
Pokročilý Excel	Laba	online	18	15900 Kč	883,33 Kč

Zdroj: vlastní zpracování

Za velmi atraktivní téma považují pracovníci bank využití umělé inteligence. V tomto směru lze mluvit o budoucnosti, ale již i současnosti. Umělá inteligence stále více ovlivňuje životy lidí nejen v jejich osobní rovině, ale také v té pracovní. Během několika málo let se velmi pravděpodobně stane ještě využívanější, než je dosud. Pokud na tento vzestup nové technologie banky zareagují včas, mohlo by jim to přinést jistou konkurenční výhodu.

Tabulka 4: Využití umělé inteligence

Název kurzu	Společnost	Forma	Doba trvání (h)	Cena	Cena / 1 h
Elements of AI	Elements of AI	online	neuvedeno	zdarma	0
Tvoříme Chat-Bota	KEY Trainings	online/prezenčně	3	2990 Kč	996,67 Kč
Umělá inteligence pro každého	Virtual lab	prezenčně	3	4827,9 Kč	1609,30 Kč

Zdroj: vlastní zpracování

Z této tabulky je patrné, že v porovnání benefitů (přínosů) s náklady pro jednotlivé kurzy zaměřené na umělou inteligenci si nejlépe vedl kurz s názvem „Elements of AI“. Na druhém místě se ocitl kurz „Tvoříme ChatBota“, jelikož nebyla možnost pouze online a banka by tak mohla vykázat náklady spojené s cestou na dané místo. Poslední možností bylo školení s názvem „Umělá inteligence pro každého“. Toto školení bylo pouze prezenčně a za poměrně vysokou cenu za hodinu v porovnání s oběma kurzy.

Tabulka 5: CBA analýza

Název	Benefity	Hodnocení	Náklady (Kč)	Hodnocení	Celkem vyhodnocení	Pořadí
Elements of AI	online	500	500	500	1500	1
Tvoříme Chat-Bota	Online/prezenčně	300	-300	-300	-300	2
Umělá inteligence pro každého	prezenčně	-300	-500	-500	-1300	3

Zdroj: vlastní zpracování

Respondenti pocítují potřebu se vzdělávat i v oblasti úvěrové problematiky. V tomto směru je veden konkurenční boj o každého klienta. Banka chce nalákat na dlouhodobou fixaci úroku, nízké splátky či jiné výhody oproti konkurenci na trhu. V tomto případě by vzdělávání probíhalo v prostorách banky, jedná se totiž přímo o produkt nabízený danou bankou. Bylo by třeba kalkulovat s položkami uvedenými níže (viz Tabulka č. 9: Položky obsahující školení na téma úvěrové problematiky), aby bylo dosaženo výsledné ceny za kurz zabývající se úvěry a věcmi s nimi spojenými.

Tabulka 6: Položky obsahující školení na téma úvěrové problematiky

Úvěrová problematika	náklady na mzdy přednášejícího
	utopené náklady na mzdy zúčastněných
	elektrická energie
	občerstvení
	ostatní náklady (software)

Zdroj: vlastní zpracování

Závěr

Vzdělávání je nedílnou součástí života pracujících v bankovním sektoru České republiky. Úroveň vzdělanosti zaměstnanců bankovního sektoru je velmi vysoká. Tito lidé se sami chtějí vzdělávat a pocítují své potřeby vzdělání či jeho nedostatky.

Výsledky potvrdily, že zaměstnanci bankovního sektoru se neustále vzdělávají. Přitom vůbec nezáleží na tom, na co se jejich zaměstnavatelé (banky) specializují nebo kdy vznikli. Všichni respondenti uvedli, že se během jejich vzdělávání setkali s metodou instruktáž při práci, a tak můžeme říci, že se jedná o nejpoužívanější metodu v současné době. Většina také uvedla, že se vzdělávání i online, a to za pomoci metody e-learningu, která je také velmi využívána. Používány jsou i metody nové, jakou je například virtuální realita. Bylo zjištěno, že aktuální potřebu vzdělávání tvoří práce s MS Excel, ve které by se respondenti chtěli zdokonalit.

Lze usoudit i to, že zaměstnanci jsou pravidelně a hojně vzdělávání dle jejich aktuálních potřeb a v dostatečné kvalitě. Jejich vzdělávání se uskutečňuje pomocí mnoha různých metod nejen prezenční formou, ale také v online prostředí.

Bankovní sektor tak nebude měnit pouze virtuální realita. Své zásluhy o změnu vzdělávání v bankovníctví si velmi pravděpodobně zapíše i rozšířená realita, také známá pod zkratkou AR. Ta by mohla velmi ovlivnit přístup ke klientům dané banky, konkrétně by se mohlo jednat o značné zrychlení a zjednodušení procesů, které dnes musí vykonávat samotný zaměstnanec. Ten by díky využití AR měl více času na projevení emocí a získání si tak klienta na jeho stranu. Bohužel, ani tato technologie není dokonalá a bude mít své nevýhody. Těmi hlavními a nejvýznamnějšími jsou počáteční investice či stres vzniklý právě s používáním AR u jednotlivých zaměstnanců. Ve finále by rozšířená realita společně s virtuální realitou mohly naprosto změnit systém vzdělávání v bankovním sektoru nejen v České republice.

Seznam literatury použité v tezích

Český statistický úřad (2023). Vzdělávání zaměstnaných osob - 2015 (šetření CVTS). [vid. 15.01.2023]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/vzdelavani-zamestnanych-osob-2015>
Plný seznam použité literatury je uveden v textu bakalářské práce.

Další bibliografické údaje

Type of thesis: bachelor

Author: Petra MATOUŠKOVÁ

Academic Year: 2022/2023

Department: Department of Accounting and Finance, Faculty of Economics, University of South Bohemia in Ceske Budejovice, Czech Republic

Thesis supervisor: Ing. Markéta Kocourková, Ph.D.

Number of pages: 65

Language of thesis: CZ

Title of Thesis: Training of Employees in the Banking Sector

Annotation: The bachelor thesis deals with education in the banking sector of the Czech Republic. It defines the individual concepts related to education, methods of education and also includes the characteristics of the banking sector of the Czech Republic.

In the theoretical part, corporate education, its individual phases and their sub-parts are detailed. This part of the thesis also deals with individual methods of education, which are then described in more detail, including their main advantages and disadvantages.

The second half of the bachelor thesis is the research part. This was conducted during 2023 and the results were then compared with the CVTS questionnaire survey. This survey is carried out by Eurostat with a regular five-year periodicity in the countries of the European Union, which includes the Czech Republic. It has been participating in this survey since 2000. The most up-to-date data are from 2015, as the Covid-19 pandemic is set to hit the world in 2020.

Inspired by the CVTS survey, a questionnaire of its own was created, looking at the methods currently used in training, the forms of training or what further courses the employees themselves would like to take and where they feel there is room for improvement. The questionnaire also included questions on the financing of training, which is a very important item in banks' budgets and an investment in their future.

Finally, further training progress was recommended based on the needs of banking sector employees and a future outlook was given in which the whole current training system could be rapidly transformed by augmented or virtual reality.

Key words: education, education methods, forms of education, banking sector

Přílohy vázané v práci: Příloha 1: Dotazník

Příloha 2: Slovník ostatních použitých pojmů