



ČALOUNĚNÝ NÁBYTEK - ŠKOLENÍ PRODEJCŮ

Bakalářská práce

Studijní program: B3107 – Textil
Studijní obor: 3107R007 – Textilní marketing
Autor práce: **Martina Qualizzová**
Vedoucí práce: Ing. Hana Pařilová, Ph.D.





TECHNICAL UNIVERSITY OF LIBEREC
Faculty of Textile Engineering



UPHOLSTERED FURNITURE - SALESPEOPLE TRAINING

Bachelor thesis

Study programme: B3107 – Textil
Study branch: 3107R007 – Textile marketing - textile marketing
Author: **Martina Qualizzová**
Supervisor: Ing. Hana Pařilová, Ph.D.



TECHNICKÁ UNIVERZITA V LIBERCI

Fakulta textilní

Akademický rok: 2013/2014

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Martina Qualizzová**
Osobní číslo: **T11000354**
Studijní program: **B3107 Textil**
Studijní obor: **Textilní marketing**
Název tématu: **Čalouněný nábytek - školení prodejců**
Zadávající katedra: **Katedra hodnocení textilií**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

1. Definujte textilní materiály k výrobě čalouněného nábytku
2. Navrhněte osnovu kurzu pro pracovnice prodejen firmy Aksamite
3. Vytvořte samostatnou kapitolu kurzu
4. Zhodnoťte časovou a finanční náročnost tvorby celého kurzu

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy: **30 - 40 stran**

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

**PAŘILOVÁ. H., ŠTOČKOVÁ, H. Textilní zbožíznalství : Bytové textilie.
Liberec : Technická univerzita v Liberci, 2005. ISBN 80-7083-921-X.**

Vedoucí bakalářské práce:

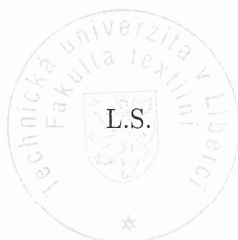
Ing. Hana Pařilová, Ph.D.

Katedra hodnocení textilií

Datum zadání bakalářské práce: **1. října 2013**

Termín odevzdání bakalářské práce: **19. května 2014**

Ing. Jana Drašarová, Ph.D.
děkanka



doc. Ing. Vladimír Bajžík, Ph.D.
vedoucí katedry

V Liberci dne 3. února 2014

Prohlášení

Byla jsem seznámena s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, zejména § 60 – školní dílo.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci (TUL) nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro vnitřní potřebu TUL.

Užiji-li bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědoma povinnosti informovat o této skutečnosti TUL; v tomto případě má TUL právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím mé bakalářské práce a konzultantem.

Současně čestně prohlašuji, že tištěná verze práce se shoduje s elektronickou verzí, vloženou do IS STAG.

Datum:

Podpis:

PODĚKOVÁNÍ

Ráda bych touto cestou poděkovala vedoucí mé práce pani Ing. Haně Pařilové, Ph.D. za odborné vedení, rady, vstřícné konzultace a trpělivost, kterou mi během psaní práce poskytovala.

V neposlední řadě také děkuji svým nejbližším a hlavně svému partnerovi za psychickou podporu, kterou mi věnovali při psaní této práce a v průběhu mých studií.

ANOTACE

Bakalářská práce navrhuje výukový kurz na míru pro prodavače firmy Aksamite s.r.o., výrobce čalouněného nábytku. V prvních částech práce je uvedena charakteristika firmy. Jsou definovány textilní materiály používané k výrobě čalouněného nábytku. V souvislosti s psychologií prodeje, byl vytvořen průzkum spokojenosti zákazníků ve specializované prodejně čalouněného nábytku. Byl navržen program na vzdělávání prodavačů čalouněného nábytku. V práci jsou uvedeny tři struktury kurzu s různými náplněmi témat a časovými plány. Řešeny jsou celkové náklady jednotlivých kurzů.

KLÍČOVÁ SLOVA:

Čalouněný nábytek, potahový materiál, vzdělávání, studijní materiály

ANNOTATION

The bachelor thesis is suggested the training course made for measure for salesman of Aksamite s.r.o., the upholstery company. The first part of this work is about characteristic of the company. There are defined textile materials which are used in the manufacture of upholstered furniture. In relation with the psychology of the sale, there was created the exploration of customer satisfaction in a specialty store of upholstered furniture. It was created the draft of education of salesman. In this work are presented three structures of courses with different contents of topics and timescales. There are solved the total cost of each courses.

KEY WORDS:

Upholstered furniture, covering material, education, study materials

OBSAH

ÚVOD.....	9
1. ČALOUNICKÁ FIRMA AKSAMITE S.R.O.	11
2. TEXTILNÍ ČALOUNICKÉ MATERIÁLY	12
3. PSYCHOLOGIE PRODEJE	15
3.1. Co očekává zákazník od prodavače	16
3.2. Úloha prodavače	17
4. VLASTNÍ PRŮZKUM.....	18
5. VZDĚLÁVÁNÍ PRODAVAČŮ.....	20
5.1. Plán realizace vzdělávání	20
5.2. Návrh plánu realizace vzdělávání	21
6. NÁVRH PROGRAMU KURZU	25
6.1. Obecný návrh témat programu	26
6.2. Varianta struktury výukového kurzu č. 1.....	29
6.3. Varianta struktury výukového kurzu č. 2.....	31
6.4. Varianta struktury výukového kurzu č. 3.....	32
6.5. Pomůcky ke kurzům	33
7. NÁVRH KAPITOLY KURZU NA TÉMA PŘÍRODNÍ VLÁKNA.....	34
7.1. Písemné podklady	34
7.2. Pracovní listy	35
7.3. Doporučené materiály.....	36
7.4. Ostatní materiály.....	37
8. EKONOMICKÉ ZHODNOCENÍ.....	39
ZÁVĚR	43
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	45
SEZNAM OBRÁZKŮ	47
SEZNAM TABULEK.....	48
SEZNAM PŘÍLOH.....	49

ÚVOD

Cílem této práce je navrhnout výukový kurz na proškolení prodavačů firmy Aksamite s.r.o., která se specializuje na výrobu a prodej čalouněného nábytku. Výukový kurz by měl pomoci prodavačům získat znalosti o potahových materiálech a jistý nadhled, díky kterému budou schopni reagovat na přání zákazníků přesně podle jejich potřeb.

Firma Aksamite s.r.o. projevila zájem o školení zaměstnanců. Centrum dalšího vzdělávání Technické univerzity v Liberci by mohla vyjít vstříc tzv. kurzem na míru. Požadavkem bylo sestavení vzdělávacího kurz pro své zaměstnance – prodavače čalouněného nábytku. Vzhledem k tomu, že se jednalo o individuální požadavek na výukový kurz, bude sestaveno několik variant struktury kurzu tak, aby mohla být vybrána ta, která bude nejlépe vyhovovat potřebám zaměstnanců. Protože se bude jednat o kurz, bude respektován rozsah výuku, který by neměl překročit hranici tří dnů. Jeho varianty budou sestavovány na základě názorů respondentů, kteří se stali zákazníky specializovaných prodejen na čalouněný nábytek a mají tak své vlastní zkušenosti.

V práci budou nejprve charakterizovány textilní i netextilní materiály k výrobě čalouněného nábytku, což bude předmětem budoucího školení. Bude naznačena podstata kurzu textilními čalounickými materiály, které jsou nedílnou součástí čalouněného nábytku. Hlavní důraz bude kladen na potahové materiály, díky kterým je produkt atraktivní pro spotřebitele. Také vztahy, které se vytvářejí mezi prodavačem a zákazníkem během výběru produktu, jsou důležité.

V kurzu se bude prakticky cvičit jak komunikovat se zákazníkem. Každý zákazník očekává určité chování ze strany prodavače, ať už se jedná o stránku etickou nebo o jeho odborné znalosti o sortimentu, který prodává. Samotný přístup prodavače k zákazníkovi může velice ovlivnit rozhodování zákazníka o koupi výrobku. Ochota věnovat se zákazníkovi je velmi důležitou úlohou prodavače.

Další část práce se zaměřuje na vzdělávání prodejců firmy Aksamite s.r.o. a vytváření osnovy. Bude sestaveno několik variant, které se budou lišit časovým plánem a rozsahem jednotlivých náplní kurzu. Před sestavenými návrhy struktur kurzu budou sepsány anotace probíraných témat. Každé téma se bude skládat z výuky

rozdělené na přednášku a praktická cvičení, která se budou odehrávat v rámci možností především v laboratořích. Náplň témat bude vyobrazena pod jednotlivými návrhy kurzu společně s časovou náročností.

V další části práce bude vytvořena samostatná kapitola o textilních vláknech jako ukázka náplně, která bude navržena do konceptu potřebných materiálů ke studiu, jimiž jsou písemné podklady, pracovní listy a doporučené další zdroje informací k tématu.

V závěrečné části práce bude zhodnocena časová i finanční náročnost všech navrhovaných kurzů. Celkové náklady se vypočítají z nákladů vzdělávacího zařízení spojených se zabezpečením teoretické přípravy, praktické přípravy a zkoušek.

V době, kdy je trh zaplavován levnými výrobky, je vzdělávání specialistů velice aktuální. Zákazník u prodávačů hledá především radu, jak se dobře orientovat v široké nabídce potahových materiálů. Aby mohli prodavači pomoci svým zákazníkům, musejí mít odpovídající znalosti minimálně o takových materiálech, které sama jejich firma nabízí.

1. ČALOUNICKÁ FIRMA AKSAMITE S.R.O.

Firma Aksamite s.r.o. se zabývá výrobou a distribucí čalouněného nábytku. Na českém trhu působí již od roku 1992. V současné době má firma pět vlastních poboček, a to v Táboře, Praze – Průhonicích, Brně – Modřicích, Olomouci a Karlových Varech. Prodejní síť Aksamite s.r.o. se však neskládá pouze z těchto poboček, mají své výrobky i v jiných značkových prodejnách či u jiných prodejců.

Společnost Aksamite s.r.o. se rozhodla posílit odborné znalosti svého pracovního týmu a tak se obrátila na Technickou univerzitu v Liberci, konkrétně na Centrum dalšího vzdělávání TU v Liberci. Předmětem jejího požadavku bylo vytvoření výukového kurzu na proškolení svých prodavačů čalouněného nábytku.

Majitel firmy má k tomu své dobré důvody. V podniku je na pozici vedoucího, ovšem přiznává, že v textiliích není natolik orientovaný, aby sám mohl své zaměstnance případně poučit. Dobře si uvědomuje, že přání zákazníka je jeho hlavní starostí. Zákazník chce kvalitní nábytek s kvalitní potahovou textilií, ale samozřejmě si žádá i případné poučení o jím zvoleném materiálu a jeho údržbě. Proto je naprosto v pořádku, že se majitel firmy Aksamite s.r.o. rozhodl své prodavače proškolit. Případné otázky ze strany zákazníků tak prodavači budou schopni lépe zodpovídat. Navíc budou moci lépe poradit zákazníkovi s výběrem nábytku do různých prostor a k různému účelu. To vše může pomoci k lepšímu vztahu prodejce – zákazník a tedy i k lepšímu a příjemnějšímu chodu společnosti Aksamite s.r.o.

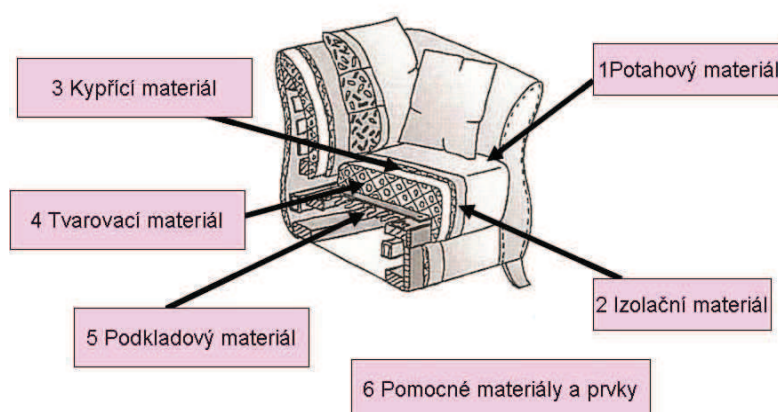
Dále svůj personál potřebuje poučit o textiliích i z důvodů, že tato firma je výrobcem nábytku, ale ne textilií. Ty odebírá od různých dodavatelů a je tedy nutné, aby člověk zodpovědný za nákup takového zboží byl dobře informovaný o základních vlastnostech materiálu a věděl něco o jeho úpravách. To pomůže produktivnější výrobě a lepšímu zaměření na individuální potřeby zákazníka. Takový nábytek by následně mohl být i lépe prodáván v podejnách, které nepatří přímo pod tuto firmu, ale jsou pouze odběrateli výrobků Aksamite s.r.o..

2. TEXTILNÍ ČALOUNICKÉ MATERIÁLY

Dnes se lze setkat s čalouněním téměř u všech druhů nábytku, ať už se jedná o nábytek určený do ložnice, obývacího pokoje, do kuchyně apod. Dotvářejí příjemnou atmosféru v obytných prostorách každé domácnosti a právě proto se na tyto materiály kladou specifické požadavky, které závisí na výběru vlákenné suroviny, zvolené plošné textilií a konečných užitných vlastností, které přináší uživateli komfort užívání a údržby.

• Materiály v čalounictví

K výrobě čalouněného nábytku se používá několik druhů textilních i netextilních materiálů, které tvoří skladbu konečného produktu. Základní vrstvení v čalouněném nábytku je naznačeno na Obrázku 1. [Prokopová, Štork, 2006]



Obrázek 1 Skladba čalouněného nábytku dle [Pařilová, Štočková, 2005]

Podkladový materiál (5) může být pružný díky textilním popruhům. Jako tvarovací materiál (4) se používají přírodní vlákenné materiály a pěny. Kypřicí materiál (3) změkčuje výrobek a to zajišťují rouna ze syntetických vláken nebo například průmyslová vata. Izolační materiál (2) od sebe odděluje vrstvy, aby do sebe neprostupovaly (např. kypřicí materiál od potahu). K tomu se používají izolační rouna, textilie či plsti. Potahový materiál (1) dodává nábytku konečný estetický vzhled, díky kterému se stává atraktivní. Pomocné materiály a ostatní prvky (6) slouží k upevňování, tvarování a zdobení hlavních materiálů. Z pravidla se jedná o galanterii tvrdou, kovovou a textilní jako knoflíky, hřebíky, nýtky, kolíky, šrouby, šicí nitě, prýmký, šňůry, stuhové uzávěry, zdrhovadla, střapce apod. [Pařilová, Štočková, 2005]

U čalouněného nábytku je největší pozornost zaměřena na potahový materiál. Potahy mohou být vyrobeny z různých vláknenných surovin, přízí, technologií výroby (tkaniny, pleteniny i netkané textilie), s různými vzory, zušlechťovacími úpravami nebo dokonce i z koženky a přírodních usní. Všechny tyto parametry se odrážejí do vlastností samotných potahových textilií. Některé vlastnosti naznačují, pro jaký účel použití jsou potahy vhodné.

- **Textilní vlákna**

Význam textilních vláken u potahových textilií je velice důležitý. Každé textilní vlákno má svou vlastní strukturu a specifické vlastnosti, které se odrážejí do vlastností plošné textilie – potahu. Je však nutné sledovat dominantní vlastnosti vláknenného materiálu, které ovlivní celý potahový materiál. Negativní vlastnosti lze později zmírnit konečnými úpravami.

Textilní vlákna se rozdělují na přírodní a chemická. Přírodní vlákna se dále dělí na rostlinná a živočišná. Nejznámějším zástupcem rostlinných vláken je bavlna, která vytváří jeden z nejpříjemnějších omaků, ale má nízkou odolnost proti oděru. Mezi živočišná vlákna patří například vlna, která je vysoce pružná a působí teplým dojmem, ale může být napadena moly.

Chemická vlákna jsou vlákna z přírodního polymeru a ze syntetického polymeru. Tato vlákna se snaží přizpůsobovat se svým vzhledem či vlastnostmi vláknům přírodním. Z chemických vláken z přírodního polymeru je například viskóza nejvíce podobná bavlně (velmi dobře saje), ale naopak se snadno mačká. U vláken ze syntetických polymerů se v čalounictví nejčastěji používají polyestery, polyamidy, polypropyleny a polyuretany. Polyester velmi odolává oděru, naopak rychle žmolkuje a je elektrostatický. [Pařilová, Štočková, 2005]

- **Délkové textilie**

Pro výrobu čalounických potahových textilií se používají délkové útvary jako jsou příze, nitě a efektní nitě. Příze je délková textilie složená ze spřadatelných vláken zpevněných zákrutem, může být jednoduchá, skaná apod. Nit je pojem pro přízi a další druhy délkových textilií, který se používá pro vyjádření vnějšího tvaru výrobku, může i nemusí mít zákrut. Efektní nitě vznikají speciálními technologiemi, kdy je dosaženo strukturálního nebo barevného efektu.

V délkových textiliích se také promítají vlastnosti vláknenného materiálu, které ji ovlivňují. I zde platí, že negativní vlastnosti použité vláknenné suroviny na výrobu přízí, nití a efektních nití lze později zmírnit konečnými úpravami.

- **Plošné textilie pro čalounictví**

Vlastnosti plošné textilie jsou dány vlastnostmi nitě, konstrukcí plošné textilie a konečnou úpravou. Vlastnosti nitě jsou závislé na konstrukci nitě a vlastnostech použitých vláken. Podle konstrukce, tedy technologie výroby plošné textilie, je lze dělit na tkaniny, pleteniny a netkané textilie.

Konečné úpravy mohou měnit povrch i vnitřní strukturu textilních materiálů. Jejich smyslem je cílené upravení vlastností a vzhled textilního materiálu (vzhledové úpravy). Zlepšení vzhledu textilie zvyšuje jejich prodejnost, zlepšení vlastností textilie zpříjemňuje jejich používání (komfort, funkčnost) a vytvoření nových vlastností textilie rozšiřuje možnosti použití. Upravovat se mohou všechny typy plošných textilií (tkaniny, pleteniny, netkané textilie).

Potahový materiál prodává celý čalouněný výrobek. Je proto velice důležité, aby prodejní tým jakékoliv firmy zabývající se výrobou a prodejem čalouněného nábytku byl schopen rozlišovat textilní materiály, zvláště pak potahové textilie. Tyto základní znalosti zvyšují možnosti firmy jak uspět na trhu a jak umět nabídnout zákazníkovi produkt, který nejlépe vyhovuje účelu, pro který si ho kupuje. Pokud znalosti zaměstnanců firmy této specializace nejsou na požadované vysoké úrovni, je na místě přemýšlet o vzdělávacím programu, který by nedostatky ve vzdělání zaměstnanců odstranil.

3. PSYCHOLOGIE PRODEJE

„*Umění prodávat je uměním komunikovat.*“ Říkají ve své knize Psychologie prodeje Gratz a Drozdech (1992). K tomu, aby mohl prodavač nabídnout zákazníkovi produkt a začít tak s ním komunikovat, musí především vědět, co vlastně nabízí. Nemusí jít přímo o znalosti konstrukčního nebo technologického rázu, ale spíše o informace o produktu, které se budou zákazníkovi představovat. Jako příklad může posloužit název produktu. Pokud je název příliš odborný či složitý, lze očekávat, že pro zákazníka bude nic neříkající. Prodavač by tedy měl mít objasňující vysvětlení. Dalším příkladem jsou vlastnosti a parametry produktu, kdy musí prodavač vybrat ty podstatné pro zákazníka a také je mu musí vhodným způsobem vysvětlit. Prodavač by také měl vědět a umět odůvodnit, proč nabízený produkt stojí tolik, kolik stojí. K tomu mohou přispět již zmiňované znalosti o vlastnostech produktu. Prodavač by měl mít také představu o celém sortimentu, které firma nabízí. Tyto informace prodavač zhodnotí, když se zákazníkovi zrovna nehodí nabízený produkt. Je totiž schopen ho odkázat na jiný produkt, který však musí opět zákazníkovi přestavit. [Filipová, 2006]

Vztahy mezi prodavači a zákazníky jsou velmi důležité pro uspokojení potřeb obou stran, ač odlišných. Prodavači jde o úspěšný prodej výrobku a o zisk z tohoto prodeje. Naopak zákazníkovi jde především o koupi dobrého výrobku, který nejlépe odpovídá jeho potřebám, a o co nejmenší zásah do jeho peněženky. O tom, jak směna mezi oběma stranami dopadne, záleží na vztahu, který si sami při tom vytvoří.

Zákazník je jakýkoliv subjekt, který na trhu nabídky nakupuje zboží a služby za účelem uspokojení svých potřeb. Musí se umět orientovat na trhu nabídky, kde už nerozhoduje o úrovni kvality zboží cena. Jeho nákupní chování je ovlivňováno jeho pocity, znalostmi, zkušenostmi, ale i sociálními faktory. Nelze říci, že všichni zákazníci jsou stejní. Existují zákazníci, kteří vědí, co a za kolik chtějí koupit a mají o tom určitou představu. Poté jsou zákazníci, kteří nemají konkrétní představu o tom, co by chtěli koupit a proto potřebují informace k tomu, aby se mohli rozhodnout pro výběr správného výrobku pro jejich potřeby. [Dědková, 2006]

Prodavač je osoba, která zprostředkovává prodej zboží a služeb zákazníkům. Na prodavače jsou kladeny vysoké nároky. Především musí mít odborné znalosti o zboží a službách, které prodává. [Černá, 2000] Každý prodavač musí umět jednat se zákazníkem, musí být schopen poznat jeho přání. Dobrý prodavač musí reagovat na všechny otázky pokládané zákazníkem a musí být vždy přátelský. Prodavač čalouněného nábytku by měl mít znalosti o textilních materiálech, které je schopen poskytnout sdělit zákazníkovi.

3.1. Co očekává zákazník od prodavače

Každý zákazník očekává určité chování ze strany prodavače, ať už se jedná o stránku etickou nebo o jeho odborné znalosti o sortimentu, který prodává. Samotný přístup prodavače k zákazníkovi může velice ovlivnit rozhodování zákazníka o koupi výrobku. Ochota věnovat se zákazníkovi je velmi důležitou vlastností prodavače. Prodavač však musí správně odhadnout, zda zákazník chce, aby mu byla věnována taková pozornost či nikoli. V případě že chce, aby se mu prodavač věnoval, je důležité, aby prodavač uměl odpovědět na všechny jeho dotazy a aby dokázal vyzdvihnout výhody toho či onoho výrobku. Naprosto špatnou vlastností prodavače je snaha prodat cokoliv, nejlépe za co nejvíc peněz. [Nový, 2006]

Obchodů nabízejících čalouněný nábytek je v České republice nemalé množství. Bohužel ne každý obchod disponuje prodavači na profesionální úrovni. Široká veřejnost má různé názory na stav profesionální úrovně prodavačů v těchto obchodech. Profesionalita je široký pojem, který může každý zákazník chápat jinak. Pro jednoho může znamenat precizní znalost textilních materiálů, pro jiného ochotu vcítit se do potřeb zákazníka a přátelsky poradit na základě prodavačových zkušeností. Neméně významným chápáním profesionality se může stát zákazníkova představa, že prodavač je vždy férový.

Z těchto informací by se dalo říci, že prodavač by měl mít kousek od každé zákaznickovy představy o profesionalitě. Profesionální prodavač by tedy měl mít podle zákazníka odborné znalosti o textilních materiálech, které nabízí. Měl by umět poradit vhodný materiál potahové textilie pro konkrétní použití, jak ho udržovat a měl by umět nabídnout své vlastní zkušenosti.

3.2. Úloha prodavače

Hlavní úlohou prodavače je pomáhat zákazníkovi, radit mu a hledat pro jeho potřeby vhodné řešení. K tomu, aby byl prodavač schopen nalézt vhodné řešení, musí být motivovaný k prodeji a velmi dobře vyškolený, a to jak v oblasti prodáváného produktu, tak i technik prodeje. Pokud produktu nerozumí a není sám nadšený, nemůže nadchnout ani zákazníka. [Nový, 2006]

Většina českých prodavačů chápe svoji úlohu jen v tom, že si na prodejně odsedí svůj čas a vydělají si nějaké peníze. Nelze požadovat ani očekávat, že firma musí zaměstnávat pouze skvělé prodavače, kteří jsou pro svoji práci narození a mají radost z každého zákazníka, především z jeho spokojenosti z nákupu a úsměvu. Firma se ale může pokusit o proškolení svého prodejního týmu a tím tak přispět k motivaci prodavačů, aby je práce více bavila a zajímali se o své produkty.

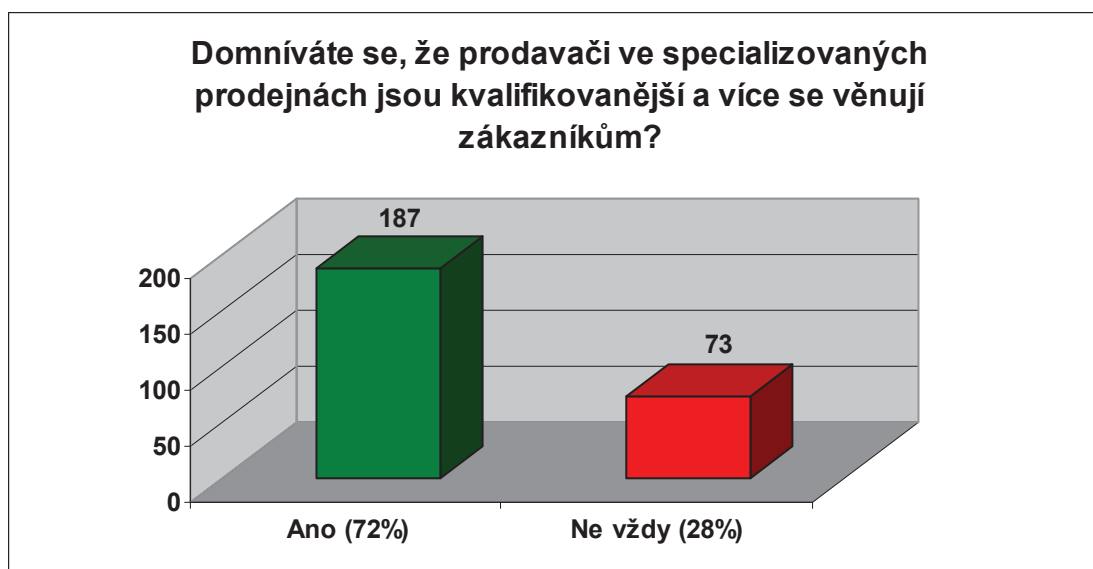
Školení totiž může doplnit textilní a prodejní znalosti, které prodavač čalouněného nábytku potřebuje k výkonu práce. Školit se nemusí jen prodavači na prodejně, ale také ostatní zaměstnanci, kteří poskytují služby zákazníkům, například servis a reklamace. Zároveň by měli být proškoleni zaměstnanci, kteří mají na starosti nákup potahových materiálů. Jestliže je zaměstnanec schopen provázat znalosti o čalouněném nábytku a získá přehled o výrobcích, které nabízí ve své prodejně, bude moci svým zákazníkům prodat jak své zkušenosti, tak výrobek.

4. VLASTNÍ PRŮZKUM

Při výběru čalouněného nábytku se zákazník řídí především zrakem. Někteří zákazníci se orientují podle ceny a to znamená, že pokud jim cena vyhovuje, začnou se pak zajímat o daný výrobek. Jiní zákazníci se orientují podle toho, jak by jim určitý nábytek ladil do místnosti, do které ho pořizují. Všichni zákazníci dokáží sami vnímat a hodnotit jediný parametr, kterým je vzhled čalouněného nábytku. Proto se také předpokládá, že veškeré další informace o výrobku se dozvědí skrze prodavače.

Úlohou prodavače je pomáhat zákazníkovi, radit mu a hledat pro jeho potřeby vhodné řešení. Bohužel někteří z řad českých prodavačů chápou svoji úlohu jen v podobě výdělku peněz za odvedenou pracovní dobu. Jaké zkušenosti s prodavači mají skuteční zákazníci, kteří si již někdy kupovali čalouněný nábytek? Pro hledání odpovědi bylo použito formy dotazníku umístěného na internetovém serveru www.vyplnto.cz, který poskytuje službu vystavování internetových průzkumů. Tento průzkumu oslovil 260 respondentů, kteří již někdy byli zákazníky a získali tak zkušenost s profesionalitou prodavače.

Poznatky zákazníků o prodavačích čalouněného nábytku:



Obrázek 2 Kvalifikovanost prodavačů

Z 260 oslovených respondentů se pouhých 72% domnívá, že prodavači ve specializovaných prodejnách jsou kvalifikovanější a více se věnují zákazníkům. Zbylých 28% respondentů se nedomnívá, že by bylo toto tvrzení pravidlem.

I ve specializovaných prodejnách se lze setkat s neochotným prodavačem, který toho o vlastním sortimentu firmy moc neví. Pokud prodavač nemá přehled a nezná sortiment na prodejně, pak o něm nemůže předávat informace zákazníkům. Jestliže je u zaměstnance zjevná jeho odborná neznalost, je nutné ho vzdělávat. Ve specializovaných prodejnách čalouněného nábytku se u prodavačů očekává odborná kvalifikace a především znalost sortimentu, který je v prodejně nabízen.

Dále se 85% respondentů, počtem 221, někdy rozhodovalo mezi více druhy čalouněného nábytku. Těm byla položena otázka, zda jim prodavač dokázal vysvětlit, jaký je mezi danými výrobky rozdíl. Ve všech případech prodavač rozdíly skutečně vysvětloval, ale pouhých 10% respondentů věřilo prodavači, že tomu opravdu rozumí. Ostatní měli pocit, že mu jde spíše o zisk, než že by tomu opravdu rozuměl.

Na závěr dotazníku byla položena otevřená otázka, jaký by měl být prodavač čalouněného nábytku. Odpovědi respondentů měly stejný charakter. Prodavač by podle nich měl být především ochotný a to je pochopitelné. Nikdo nechce mít pocit, že prodavače nějak vyrušuje. Dále by měl dokázat poradit, ať už se jedná o vysvětlení rozdílu mezi jednotlivými kusy nábytku, v čem se textilní materiály liší, jaké z nich se hodí do kterého prostředí v domě a jak je to s údržbou. Chtějí, aby měl potřebné odborné znalosti, aby jim mohl odpovídat na jakýkoliv dotaz.

Mezi odpověďmi se vyskytly dokonce i stížnosti na prodavače. *„Řeknou, co se jim hodí, aby nábytek prodali. Bylo by fajn, kdyby zvládli zodpovědět otázky a ne že neustále ukazují na cenu.“* *„Informovat zákazníka dle pravdy a ne proto, aby za každou cenu prodali nejdražší kus na prodejně.“* To jsou příklady naprosto neprofesionálního chování prodavačů. Je potřeba, aby si prodavači uvědomili, že to jsou právě oni, kdo si vychovávají zákazníky. Pak se nemohou divit, že je stále těžší a těžší oslovovat zákazníky a nabízet jim pomoc.

5. VZDĚLÁVÁNÍ PRODAVAČŮ

Pokud existují mezery v dosažených odborných znalostech mezi vlastními pracovníky a jsou pak ohroženy cíle firmy (např. zisk z prodeje), přistupuje firma k opatřením, která by tyto mezery zaplnila. Vzdělávání pracovníků je dobrým nástrojem, jak zabránit hrozbě neúspěchu firmy na trhu.

Hlavním cílem školení je zaměřování se na to, co by jeho účastníci měli vědět a také co by měli dělat jinak. Účinné školení musí dát možnost vyzkoušet si nové poznatky v praxi. [Urban, 2007]

Pro zaměstnance firmy Aksamite s.r.o. budou vytvořeny tři návrhy struktur proškolovacího kurzu, který posílí jejich znalosti v oboru. Účastníkům bude zajištěno vzdělání jak z oblasti textilních materiálů u čalouněného nábytku, tak i z oblasti obchodního prodeje. Prodejní tým získá přehled o textilních materiálech, bude znát jejich vlastnosti. Oblast obchodních dovedností jim představí strategii jednání se zákazníkem. Zákazník totiž očekává, že získá všemožné informace od prodavače. Vzdělávací kurz pro firmu Aksamite s.r.o. bude vytvořen na míru. Majitel uvedl, s jakými problémy se potýká a požádal o sestavení školení.

5.1. *Plán realizace vzdělávání*

Vzdělávání zaměstnanců na míru je náročné na realizaci, protože instituce, která nabízí takovéto kurzy, musí sestavit nový program. Před samotnou realizací školícího programu je potřeba vypracovat předpokládaný plán vzdělávání, který by měl vyřešit otázky jako:

Jaké vzdělávání má být zajištěno? (Co bude obsahem výukového kurzu.)

Komu je vzdělávání určeno? (Kdo by měl být vzdělán, jací účastníci.)

Jak bude vzdělávání zajištěno? (Zvolení metod a technik vzdělávání, učební texty)

Kým bude vzdělávání zajištěno? (Interní či externí vzdělavatelé, vzdělávací instituce)

Kdy se budou vzdělávat? (Termín, časový plán)

Kde se budou vzdělávat? (Místo konání, zajištění ubytování, stravování, dopravy aj.)

Za jakou cenu, s jakými náklady? (Rozpočet plánu)

Jak se budou hodnotit výsledky vzdělávání? (Metody hodnocení, kdo hodnotí, kdy se bude hodnotit) [Vodák, Kuchaříková, 2007]

Co bude výstupem vzdělávání? (Osvědčení, certifikát apod.)

5.2. Návrh plánu realizace vzdělávání

Návrh vyřeší všechny otázky z podkapitoly 3.1. Plán realizace vzdělávání. Vzdělávání zaměstnanců firmy Aksamite s.r.o. se pak může začít realizovat. To znamená, že se zadavatel, který projevil zájem o vytvoření kurzu, kontaktuje a předají se mu všechny potřebné informace o výukovém programu, který se pro něj sestavil.

- **Jaké vzdělávání má být zajištěno?**

Cílem výukového kurzu je posílit odborné znalosti pracovníků firmy Aksamite s.r.o. v oblasti textilního zbožíznalství a obchodních dovedností. Tím se zlepší jejich odborná úroveň v obchodu s čalouněným nábytkem.

Absolventi výukového kurzu získají vzdělání, díky kterému by měli umět popsat základní typy textilních materiálů používaných u čalouněného nábytku, měli by znát jejich vlastnosti a jejich úpravy, které dodávají stávajícímu materiálu u produktu nové vlastnosti. Dále by měl absolvent umět zákazníkovi poradit při výběru poptávaného zboží, vyzdvihnout výhody a přiznat nevýhody daného produktu v rámci porovnání s jiným produktem a přání zákazníka.

- **Komu je vzdělávání určeno?**

Cílovou skupinou výukového kurzu je pracovní tým firmy Aksamite s.r.o. Může se jednat jak o pracovníky, kteří působí přímo na prodejně a mají tak přímý kontakt se zákazníkem, nebo o ostatní zaměstnance, kteří jsou na prodejně odpovědní například za servis, reklamace či jiné služby. Doporučuje se, aby byli proškoleni i zaměstnanci odpovědní za nákup potahových materiálů. Dále se mohou zúčastnit i zástupci jednotlivých prodejen.

- **Jak bude vzdělávání zajištěno?**

Výuka bude vždy začínat úvodní přednáškou, která účastníky seznámí s teorií řešené problematiky. Dále pak budou následovat praktická cvičení, kde si budou účastníci aktivně cvičit teoretické poznatky, a naučí se zkoumat textilními výrobky. Obchodní dovednosti budou vyučovány formou přednášky s dostatečným prostorem pro aktivní zapojení účastníků kurzu do diskuzí, případně hraní jednoduchých rolí. Zde se již bude vycházet ze znalosti textilního zbožíznalství z předchozích přednášek a cvičení.

Pro tento vzdělávací kurz jsou jako didaktické, vyučující, pomůcky použity dataprojektor s počítačem, studijní texty k jednotlivým tématům podle vybrané struktury kurzu, do kterých si každý z účastníků bude doplňovat znalosti podle pokynů lektora a zároveň jim tak poslouží jako materiál k nahlédnutí při výkonu povolání. U praktických cvičení se využije mikroskopů, makroskopů s možností projekce na televizní obrazovku a připravených preparátů se vzorky vláken v příčném řezu, a to pro všechny účastníky.

Dále je vítáno, aby si účastníci kurzu přinesli vzorky textilních materiálů, které firma Aksamite s.r.o. používá na potahové textilie. V rámci výuky se tyto vzorky mohou využít například pro identifikování materiálového složení, vazby, technologii výroby, povrchových úprav a podobně. Také se tyto vzorky mohou podrobit zkouškám v laboratořích Katedry materiálového inženýrství na TU v Liberci.

- **Kým bude vzdělávání zajištěno?**

Výukový kurz bude zajišťován Ing. Marií Židů, Centrum dalšího vzdělávání Technické univerzity v Liberci. Všechna vzdělávací témata budou vyučována pracovníky s dlouholetými zkušenostmi a znalostmi z praxe.

Textilní zbožíznalství bude zajišťovat Ing. Hana Pařilová, Ph.D., Katedra hodnocení textilií, textilní fakulta TU v Liberci.

Zkušebnictví v laboratořích bude zajišťovat Ing. Jindra Porkertová a Ing. Jitka Nováková, obě z Katedry materiálového inženýrství, textilní fakulta TU v Liberci.

Obchodní dovednosti bude zajišťovat Ing. Petr Štoček, který je externím zaměstnancem Katedry hodnocení textilií, textilní fakulta TU v Liberci.

- **Kdy se budou vzdělávat?**

Výukový kurz se bude realizovat v rámci 2 až 3 dní podle rozsahu jednotlivých variant kurzu. V době, kdy probíhá na Technické univerzitě v Liberci výuka (říjen – červen), se kurz rozdělí do po sobě následujících sobot. V období bez výuky (červenec – září) bude kurz spojen do po sobě následujících dní, například čtvrtek, pátek a sobota. Přesné časové návrhy kurzů budou uvedeny v kapitolách 6.2., 6.3. a 6.4. Na konkrétním termínu se lze domluvit podle přání zadavatele kurzu firmy Aksamite s.r.o.

Předpokládají se vždy bloky po 1,5 hodině výuky (přednáška a cvičení) a následně 15 minut hygienické přestávky. Kolem poledne pak bude přestávka na oběd, a to 30 minut. Začátek kurzu je určen na 9:00 hodin a předpokládaný konec kolem 16:00 hodiny. V posledním dni kurzu, kdy se budou ověřovat znalosti, je možný časový posun.

- **Kde se budou vzdělávat?**

Kurz bude probíhat ve výukových prostorách Technické univerzity v Liberci, Studentská 2, 461 17 Liberec. Na výuku bude využita zbožíznalecká laboratoř a posluchárna Katedry hodnocení textilií TUL. Pro zkušebnictví bude využito laboratoří na Katedře materiálového inženýrství TUL. Tyto místnosti jsou vybaveny potřebnou technikou a velmi dobrým zázemím pro vzdělávání.

Ubytování a stravování si pro své zaměstnance, kteří se budou účastnit kurzu, zajistí sama firma. Technická univerzita v Liberci však tyto služby také nabízí. Ubytování lze zajistit na kolejích TUL v areálu Harcov, které jsou od výukových prostor vzdáleny přibližně 1,5 km, na adrese 17. listopadu 584, 460 15 Liberec 15. Cena ubytování za noc pro jednu osobu se pohybuje v průměru okolo 250,- Kč včetně DPH. Lze využít možnosti objednání snídaně s příplatkem 70,- Kč. Stravování je možné zajistit v menzách TUL a to buď přímo v menze Husova, která je v těsné blízkosti výukových prostor, anebo v menze Harcov, kde je navíc možnost objednání večeře. Stravování je možno kombinovat na obou menzách TUL, například obědy v menze Husova a večeře v menze Harcov, kde se lze i ubytovat.

- **Za jakou cenu, s jakými náklady?**

Každá varianta bude mít jiné finanční zatížení pro firmu Aksamite, která chce vzdělávat svůj pracovní tým. Celková cena za jednotlivé kurzy bude naznačena v kapitole 8. Do celkové ceny se započítává mzda lektorů na základě dohody o pracovní činnosti, náklady na vlastní výuku a její přípravu, dále režie, náklady na zajištění prostor a tisk materiálů pro výuku. Cena nezahrnuje další náklady účastníků vynaložené v souvislosti s kurzem, například cestovní náklady, náklady na stravování a ubytování.

- **Jak se budou hodnotit výsledky vzdělávání?**

Výukový kurz bude ukončen prověřováním vědomostí účastníků, které se bude skládat z teoretické a praktické části. Teoretická část se bude sestávat z vědomostního testu s uzavřenými otázkami a výběru z několika možností. Praktická část bude zaměřena na obchodní dovednosti při prodeji čalouněného nábytku. Provede se simulace obchodního jednání a účastníci budou muset přesvědčit fiktivního zákazníka, že určitý produkt je právě pro něj tím pravým.

- **Co bude výstupem vzdělávání?**

Pro absolventy kurzu bude vystaveno osvědčení o proškolení. Firma tak získá možnost prezentovat svůj prodejní tým jako kvalifikované odborníky, kteří jsou schopni ochotně pomoci svým zákazníkům a předat jim své znalosti.

Podle zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změnách a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), § 60 celoživotní vzdělávání, může vysoká škola poskytovat vzdělávací programy orientované na výkon povolání nebo zájmově. Jejich účastníkům, v rámci celoživotního vzdělávání, je pak vysoká škola oprávněna vydat osvědčení o úspěšném absolvování programu, a to i bez akreditace programu.

Absolventi kurzu získají znalosti z oblasti textilních materiálů používaných u čalouněného nábytku, jako jsou například textilní vlákna, délkové textilie a plošné textilie. Seznámí se z jejich vlastnostmi a možnými úpravy, které dodávají stávajícímu materiálu u produktu nové vlastnosti. Zlepší se jejich odborná, profesionální úroveň v obchodu s čalouněným nábytkem. Budou schopni poradit zákazníkovi při výběru poptávaného zboží.

6. NÁVRH PROGRAMU KURZU

Zadavatelem požadavku na vytvoření výukového kurzu pro prodavače čalouněného nábytku je firma Aksamite s.r.o. Výukový kurz by měl pomoci prodejnímu týmu získat znalosti nejen o potahových materiálech, ale také obchodní dovednosti, díky kterým budou schopni reagovat na přání zákazníků přesně podle jejich potřeb.

Cílem navrhovaných výukových kurzů je posílit textilní a čalounické znalosti pracovního týmu firmy Aksamite s.r.o. a obchodních dovedností. Tím se zlepší jejich odborná úroveň v obchodu s čalouněným nábytkem. Budou sestaveny tři varianty struktur kurzu, kdy každá z navržených struktur bude mít stejnou podstatu, ale jiný rozsah. Jiný rozsah je zvolen proto, aby si zadavatel mohl zvolit takový kurz, který bude nejlépe vyhovovat jeho potřebám.

Absolventi kurzu získají přehled o základních textilních materiálech používaných u čalouněného nábytku, jako jsou například textilní vlákna, délkové textilie a plošné textilie. Seznámí se s jejich vlastnostmi a možnými úpravami, které dodávají stávajícímu materiálu u produktu nové vlastnosti. Nahlédnou do zkušebnických laboratoří Katedry materiálového inženýrství na Technické univerzitě v Liberci, kde jim budou předvedeny zkoušky textilních materiálů na různé vlastnosti. Dále si posílí obchodní dovednosti a budou tak schopni poradit zákazníkovi při výběru poptávaného zboží, sdělit jeho výhody a nevýhody, případně nabídnou úpravu, která by splňovala účelu jeho použití.

Výuka bude vždy začínat úvodní přednáškou, která účastníky seznámí s teorií řešené problematiky. Dále pak budou následovat praktická cvičení, kde si budou účastníci aktivně cvičit teoretické poznatky a kde se naučí zkoumat textilními materiály. Obchodní dovednosti budou vyučovány formou přednášky s dostatečným prostorem pro aktivní zapojení účastníků kurzu do diskuzí, případně hraní jednoduchých rolí. Zde se již bude vycházet ze znalostí textilního zbožíznalství z předchozích přednášek a praktických cvičení.

6.1. Obecný návrh témat programu

Výuka bude členěna do tzv. bloků, které budou 1,5 hodiny dlouhé. Některým tématům bude věnováno bloků více. Každý blok se bude skládat ze dvou částí. První částí bude přednáška, kde se účastníci seznámí s teorií řešené problematiky. Přednáška je monologický výklad, během kterého si účastníci dělají poznámky. Druhou částí jsou praktická cvičení, ve kterých se účastníci aktivně zapojí do úkolů, při kterých převedou teorii do praxe.

Mezi bloky budou vždy 15 minutové hygienické přestávky. Kolem poledne pak bude přestávka na oběd, a to 30 minut. Začátek kurzu je určen na 9:00 hodin a předpokládaný konec kolem 16:00 hodiny. Konec se může lišit podle jednotlivých variant kurzu. V posledním dni kurzu, kdy se budou ověřovat znalosti, je možný časový posun.

Z průzkumu vyplynulo, že prodavači čalouněného nábytku by se měli orientovat v sortimentu, který firma prodává. Prodavači by tedy měli umět rozlišovat textilní materiály, vědět jaké mají vlastnosti a k jakému účelu se nejlépe hodí. Zákazník totiž očekává, že tyto informace od prodavače získá. Problém nastává v případě, když prodavač ze specializované prodejny neví nic o materiálu a nedokáže zákazníkovi poradit. Aby se těmto situacím předcházelo, měli by mít prodavači odpovídající vzdělání. Témata programu budou sestavena podle toho, jaké by měl mít prodavač znalosti. Náplň témat bude upraven podle rozsahu jednotlivých struktur kurzu.

- **Textilní vlákna**

Čalouněný nábytek je charakteristický svým textilním (netextilním) potahem, který je většinou z textilních vláken. Textilní vlákna určují vlastnosti potahu. Účastníci kurzu získají přehled všech základních typů přírodních, chemických vláken používaných v čalounictví. Budou seznámeni s metodami identifikování vláken (mikroskopie, spalovací zkouška), které si sami procvičí.

Dále se tento blok zabývá správným označením vlákenné suroviny v textilním zboží (jsou vysvětleny zvyklosti v označování textilní suroviny v tuzemském a dováženém textilním zboží a aktuální požadavky na označování textilních vláken). Předmět vysvětluje vztah mezi vlákenným složením textilního zboží, jeho vlastnostmi a údržbou.

- **Délkové textilie**

Pro výrobu čalounických potahových textilií se používají délkové útvary jako jsou příze, nitě a efektní nitě. Účastníci budou obeznámeni s typologií délkových textilií, jejich charakteristikou, názvoslovím efektních nití. Dále s jejich vlastnostmi a použitím v textilních výrobcích.

- **Plošné textilie pro čalounictví**

Plošné textilie lze dělit na tkaniny, pleteniny a netkané textilie. Všechny tyto typy mají své využití u potahových materiálů. Účastníci dosáhnou znalostí o všech typech plošných textilií a vyzkouší si jejich rozbor, který napomáhá k identifikování vlastností textilie. Dále získají přehled o konečných úpravách, které mohou měnit povrch i vnitřní strukturu textilních materiálů. Jejich smyslem je cílené upravení vlastností a vzhledu textilního materiálu (vzhledové úpravy).

- **Tkaniny**

Tkanina je plošná textilie, která vzniká propojením dvou vzájemně na sebe kolmých soustav nití, osnovy a útku. Účastníci získají přehled o vazbách tkanin (základní a odvozené), názvosloví vzorů tkanin a vzhledových úpravách. Dále jaké mají vlastnosti a jak se liší u různých typů tkanin. Vyzkouší si rozbor tkaniny, při kterém lze identifikovat základní charakteristiky a identifikační znaky tkaniny.

- **Pleteniny**

Pletenina je plošná textilie vyrobená z nití vytvářením a vzájemným proplétáním oček. Účastníci načerpají znalosti a přehled o vazebních prvcích pletenin (zátažných a osnovních), charakteristických vzorech pletenin a vzhledových úpravách. Dále jaké mají vlastnosti a jak se liší u různých typů pletenin. Vyzkouší si rozbor pleteniny, při kterém lze identifikovat základní charakteristiky a identifikační znaky tkaniny.

- **Netkané textilie**

Netkané textilie jsou plošné textilie, které nebyly vyrobeny ani tkaním ani pletením. Výrobu netkaných textilií provází příprava a zpevňování vlákenné vrstvy.

Oba tyto kroky se rozdělují na několik možných způsobů. Účastníci nabudou přehledu o možných způsobech výroby netkaných textilií, jejich základních charakteristikách a vlastnostech. Bude jim předvedena ukázka vzorků netkaných textilií, dále plstě, matrace, kůže a usně, které se dají také zařadit mezi netkané textilie a používají se v čalounictví.

- **Zkušebnictví v laboratořích**

Vzorky textilií se podrobují zkouškám pro zjišťování jejich vlastností. Ve zkušebnách Katedry materiálového inženýrství Technické univerzity v Liberci bude účastníkům předvedeno hodnocení vlastností jako například jemnost vláken a přízí, zjišťování počtu zákrutů, pevnosti v tahu, tažnosti, splývavosti, tuhosti, prodyšnosti a parametrů oděru.

- **Základy čalounictví**

Základní vrstvení v čalouněném nábytku je potahový materiál, izolační, kypřicí, tvarovací a podkladový materiál, dále pak pomocné materiály a prvky. Největší zaměření bude na potahový materiál. Účastníci získají přehled potahových textilií, které mohou být vyrobeny různými technologiemi (tkaniny, pleteniny, netkané textilie). Budou také seznámeni, jak ovlivňuje textilií volba vlákenné suroviny a různé úpravy.

- **Ostatní čalounické materiály**

Základní vrstvení v čalouněném nábytku je provázeno textilními materiály. Účastníci se tedy seznámí s ostatními čalounickými materiály, mezi které patří například pěny a čalounická galanterie.

- **Obchodní dovednosti**

Základy prodeje jsou nutné pro zaměstnance prodejen, kteří jsou v přímém kontaktu s lidmi. Znalost sortimentu je nutná pro dobrou orientaci na prodejně. Účastníkům bude přednášeno, jak důležité je naslouchání zákazníkovi a následná komunikace k nim, protože tyto schopnosti prodáváče ovlivňují zákaznicko rozhodování o koupi čalouněného nábytku.

6.2. Varianta struktury výukového kurzu č. 1

První varianta struktury výukového kurzu je ze všech nejrozsáhlejší. Tuto variantu tvoří komplexní přehled odborných znalostí, které by měl prodáváč čalouněného nábytku ovládat (od textilního zbožíznalství, přes čalounické textilie a netextilní materiály, k obchodním dovednostem prodáváče). V Tabulce 1 je rozepsán návrh struktury kurzu. Dále je pak navržena náplň jednotlivých bloků, který se skládá z přednášky a praktických cvičení. Jeden blok má délku 1,5 hodiny. Po každém bloku následuje 15 minutová přestávka. Časová náročnost celého kurzu je 16 hodin.

Tabulka 1 Návrh struktury výukového kurzu č. 1

DEN	TÉMATATA	ČASOVÝ PLÁN
1. den (9:00 – 16:00)	Textilní vlákna	2 bloky
	Délkové textilie	1 blok
	Tkaniny	1 blok
2. den (9:00 – 16:00)	Pleteniny	1 blok
	Netkané textilie	1 blok
	Zkušebnictví v laboratořích	1 blok
	Ostatní čalounické materiály	1 blok
3. den včetně hodnocení (9:00 – 14:00)	Obchodní dovednosti	2 bloky
	Závěrečné hodnocení účastníků	60 minut

NÁPLŇ BLOKŮ KURZU:

Textilní vlákna

Přednáška: Přehled základních typů textilních vláken, jejich získávání, vlastnosti. Metody identifikování textilních vláken. Označení vlákenné suroviny v textilním zboží.

Praktická cvičení: Identifikování textilních vláken. Mikroskopování podélného pohledu a příčného řezu vláken, spalovací zkouška.

Délkové textilie

Přednáška: Typologie délkových textilií. Způsob výroby délkových textilií a jejich konstrukce.

Praktická cvičení: Identifikování typů efektních nití. Makroskopování podélného pohledu přízí, nití a efektních nití.

Tkaniny

Přednáška: Základní charakteristiky a vlastnosti tkanin. Identifikační znaky – vazby, vzory, úpravy.

Praktická cvičení: Identifikace neoznačených vzorků, rozborů tkanin.

Pleteniny

Přednáška: Základní charakteristiky a vlastnosti pletenin. Identifikační znaky – vazby, vzory, úpravy.

Praktická cvičení: Identifikace neoznačených vzorků, rozborů pletenin.

Netkané textilie

Přednáška: Základní charakteristiky výroby netkaných textilií a jejich vlastnosti. Plsti, matrace, kůže, usně, vlastnosti.

Praktická cvičení: Ukázka netkaných textilií, plsti, vzorky kůží a usní.

Zkušebnictví v laboratořích

Přednáška: Vlastnosti, které se zkouší u textilií. Přístroje na zkoušení.

Praktická cvičení: Zkoušení textilií na přístrojích v laboratořích, stanovování výsledků.

Ostatní čalounické materiály

Přednáška: Základní vrstvení v čalouněném nábytku. Pěny, čalounická galanterie.

Praktická cvičení: Ukázka pěn a čalounické galanterie.

Obchodní dovednosti

Přednáška: Základy prodeje, strategie, komunikativní dovednosti.

Praktická cvičení: Diskuze, hraní rolí.

6.3. Varianta struktury výukového kurzu č. 2

Druhá varianta struktury výukového kurzu je o něco kratší než první varianta. Tvoří ji užší přehled odborných znalostí, které by měl prodavač čalouněného nábytku ovládat (od textilního zbožíznalství, přes čalounické textilie, k obchodním dovednostem prodavače). V Tabulce 2 je rozepsán návrh struktury kurzu. Dále je pak navrhnutá náplň jednotlivých bloků, který se skládá z přednášky a praktických cvičení. Jeden blok má délku 1,5 hodiny. Po každém bloku následuje 15 minutová přestávka. Časová náročnost celého kurzu je 13 hodin.

Tabulka 2 Návrh struktury výukového kurzu č. 2

DEN	TÉMATATA	ČASOVÝ PLÁN
1. den (9:00 – 14:15)	Textilní vlákna	2 bloky
	Délkové textilie	1 blok
2. den (9:00 – 14:15)	Tkaniny	1 blok
	Pleteniny	1 blok
	Netkané textilie	½ bloku
	Zkušebnictví v laboratořích	½ bloku
3. den včetně hodnocení (9:00 – 14:00)	Základy čalounictví	1 blok
	Obchodní dovednosti	1 blok
	Závěrečné hodnocení účastníků	60 minut

NÁPLŇ BLOKŮ KURZU:

V tomto kurzu je náplň bloků velice podobná jako u varanty č. 1. První změny jsou v náplni bloku netkaných textilií, kde se zkrátí časový plán na ½ bloku. Je to dáno tím, že v přednášce budou řešit pouze základní charakteristiky výroby netkaných textilií a jejich vlastnosti. To znamená, že na praktických cvičeních budou k dispozici pouze ukázky netkaných textilií.

Další změna oproti první variantě kurzu je kratší doba náplně bloku zkušebnictví v laboratořích, kde zkoušky na přístrojích v laboratořích budou součástí přednášky, bez možnosti provést si zkoušku a stanovování výsledků samotnými účastníky.

Nově se v této variantě kurzu objevuje blok s názvem základy čalounictví:

Základy čalounictví

Přednáška: Základní vrstvení v čalouněném nábytku. Potahové textilie, vlastnosti, úpravy. Pěny, čalounická galanterie.

Praktická cvičení: Ukázka potahových textilií, pěn a čalounické galanterie.

6.4. Varianta struktury výukového kurzu č. 3

Třetí a poslední varianta struktury výukového kurzu je nejkratší. Tvoří ji ten nejužší přehled odborných znalostí, které by měl prodavač čalouněného nábytku určitě ovládat (od textilního zbožíznalství, přes čalounické textilie, k obchodním dovednostem prodavače). Témata jako tkaniny, pleteniny a netkané textilie jsou spojeni do bloku plošné textilie pro čalounictví. Díky tomuto sloučení se kurz zkrátí na dva dny a přitom tematická náplň kurzu bude zachována V Tabulce 3 je rozepsán návrh struktury kurzu. Dále je pak navrhnutá náplň jednotlivých bloků, který se skládá z přednášky a praktických cvičení. Jeden blok má délku 1,5 hodiny. Po každém bloku následuje 15 minutová přestávka. Časová náročnost celého kurzu je 12 hodin.

Tabulka 3 Návrh struktury výukového kurzu č. 3

DEN	TÉMATY	ČASOVÝ PLÁN
1. den (9:00 – 16:00)	Textilní vlákna	2 bloky
	Délkové textilie	1 blok
	Základy čalounictví	1 blok
2. den včetně hodnocení (9:00 – 15:30)	Plošné textilie pro čalounictví	1 blok
	Zkušebnictví v laboratořích	1 blok
	Obchodní dovednosti	1 blok
	Závěrečné hodnocení účastníků	60 minut

NÁPLŇ BLOKŮ KURZU:

V tomto kurzu je náplň bloků velice podobná jako u varianty č. 1 a 2. Základy čalounictví, které byly novým tématem u varianty kurzu č. 2 se objevují i u této varianty. Naopak zkušebnictví v laboratořích se vrací do podoby jako u první varianty. Opět budou mít účastníci možnost vyzkoušet provádění zkoušek a stanovování výsledků .

Témata jako tkaniny, pleteniny a netkané textilie se spojily do bloku plošné textilie pro čalounictví. Díky tomuto sloučení se kurz zkrátí na dva dny a přitom se neohrozí na kvalitě náplně kurzu. Náplň tohoto bloku vypadá následovně:

Plošné textilie pro čalounictví

Přednáška: Základní charakteristiky a vlastnosti tkanin, pletenin, netkaných textilií. Identifikační znaky plošných textilií.

Praktická cvičení: Identifikace neoznačených vzorků.

6.5. Pomůcky ke kurzům

Pro tyto vzdělávací kurzy jsou jako didaktické, vyučující, pomůcky použity dataprojektor s počítačem pro promítání přednášek, písemné studijní podklady k jednotlivým tématům (viz podkapitola 7.1 Písemné podklady), do kterých si každý z účastníků bude doplňovat poznámky a pracovní listy (viz podkapitola 7.2 Pracovní listy). U praktických cvičení se využije mikroskopů, makroskopů s možností projekce na televizní obrazovku. Také budou pro všechny účastníky připraveny laboratorní pomůcky potřebné k identifikaci vláknenných materiálů (laboratorní skla, pracovní destičky pinzety, nůžky, jehličky, zápalky). Kurz v sobě také zahrnuje exkurzi do laboratoří Katedry materiálového inženýrství, kde budou účastníci seznámeni se zkušebnictvím.

Před zahájením kurzu se všem účastníkům elektronicky zašlou studijní písemné podklady, aby se předem seznámili s danou problematikou. Podklady jsou sestaveny k jednotlivým tématům zvlášť a to tak, aby si do nich mohli účastníci během výkladu dělat poznámky. Dále jsou v nich vytvořeny pracovní listy pro praktická cvičení, kam si sami účastníci budou vyplňovat úkoly podle pokynů lektora. Zároveň jim tyto podklady poslouží jako materiál k nahlédnutí při výkonu povolání.

7. NÁVRH KAPITOLY KURZU NA TÉMA PŘÍRODNÍ VLÁKNA

V návrhu struktury výukového kurzu č. 1 z kapitoly 6.2. je jako první téma uvedena problematika textilních vláken. Náplň tématu je rozdělena na teoretickou část, kdy se jedná o přednášku, a praktickou část zastupující praktické cvičení výuky. Je tedy naplánováno, že z praktické části účastníci získají přehled o základních typech textilních vláken, jak jsou označovány v textilním zboží, dále jaké mají vlastnosti a jak jsou tato vlákna získávána. Také se seznámí s metodami identifikování textilních vláken. Na praktických cvičeních si vyzkouší identifikování textilních vláken mikroskopickou metodou a spalovací zkouškou.

Cílem této kapitoly je demonstrovat použití výukových textů na konkrétním tématu navrhovaném ve všech variantách kurzu – textilní vlákna. Toto téma je poměrně rozsáhlé, proto byl pro ukázkou zvolen užší pohled na přírodní vlákna. Na zbylá témata kurzů se využije výukových textů založených na stejných principech, které budou uvedeny v následujících podkapitolách.

Pro vzdělávací kurz je důležité, jaké výukové texty účastníci získají. Na teoretickou část jsou vhodné písemné podklady, do kterých si je možné vpisovat poznámky podle výkladu. K praktické části se nejlépe hodí pracovní listy, ve kterých jsou předem připravená pracovní místa. Do těchto míst se vyplňují či zakreslují zadané úkoly. Tyto materiály účastníkům zároveň poslouží jako materiál k nahlédnutí při výkonu povolání. V neposlední řadě se také bude odkazovat na další zdroje informací, kam pak sami účastníci mohou nahlédnout pro své potřeby či doplnění si znalostí.

7.1. *Písemné podklady*

Písemné podklady jsou vhodné pro teoretickou část, kdy je přednášen výklad tématu. Výklad lektora bude doprovázen projekcí dataprojektoru, která bude promítána na plátno. V této projekci budou vypsány hlavní body přednášky podobně jako v písemných podkladech, které každý z účastníků obdrží na začátku všech bloků.

Struktura podkladů je vytvořena tak, že v levé části podkladu jsou vypsány stěžejní body přednášky a v jeho pravé části je vyznačen dostatečný prostor, kam je možné si zapisovat poznámky podle přednášeného výkladu. Písemné podklady neslouží

jako náhrada přednášky, pouze se snaží účastníkům vytyčit hlavní body tématu, které jsou důležité. Vyznačený prostor slouží k doplňování informací, které budou během bloku zmiňovány jako podstatné, ale nebudou uvedeny přímo v podkladech. Jedná se především o propojování informací v souvislosti s čalouněným nábytkem.

Struktura písemných podkladů je naznačena níže. V Příloze 2 je uvedena celá ukázka podkladů pro kapitolu textilních vláken, konkrétně těch přírodních.

Přírodní vlákna	
• Rostlinná	
• Ze semen, stonků, listů a plodů	
• Živočišná	
• Keratinová	
• Fibroinová	

7.2. Pracovní listy

Pracovní listy jsou vhodné pro praktická cvičení. V listech je uvedena krátká charakteristika daného probíraného tématu, která poslouží k připomenutí a ucelení informací získaných během přednáškového výkladu. Také jsou zde zařazeny kontrolní otázky, které se vztahují k důležitým faktům daného tématu a slouží jako pomůcka k ověřování si nově získaných znalostí.

Pod tímto výtahem tématu jsou připravena pracovní místa. Tato místa jsou určena pro vypracovávání úkolů podle pokynů lektora a nebo se do nich zakreslují například struktury vláken vypořádané z mikroskopování. Je zde i mnoho míst pro poznámky. Nejen že tyto listy slouží pro účely praktických cvičení, ale také mohou účastníkům posloužit jako materiál k nahlédnutí při výkonu povolání.

Struktura pracovních listů je uvedena v Příloze 3, kde je celá ukázka listů pro kapitolu textilních vláken, konkrétně těch přírodních.

7.3. Doporučené materiály

Během výuky se bude odkazovat na vhodné další zdroje k nastudování. Z těchto zdrojů si mohou účastníci doplnit probíraný studijní plán. Tyto odkazy slouží jako doporučení, nikdo po účastnících nebude chtít, aby se vše naučil. Naopak jim tyto zdroje informací mohou pomoci při případném výskytu problému na prodejně či ve výrobě. Budou totiž vědět, do kterého zdroje nahlédnout pro získání potřebných informací.

Pro doplnění znalostí budou doporučovány zdroje informací jako jsou například různá skripta, knihy, výuková prostředí online nebo důvěryhodné internetové odkazy. K tématu textilní přírodní vlákna jsou doporučena skripta od pana docenta Jaroslava Staňka a výukové prostředí online <http://turbo.cdv.tul.cz/>.

- STANĚK, J. 2006. *Textilní zbožíznalství: vlákenné suroviny, příze, nitě*. Liberec: Technická univerzita v Liberci, ISBN 80-737-2147-3

Doporučený text má za účel seznámit čtenáře s názvoslovnou terminologií, co jak vypadá a jaké má použití. V těchto skriptech je látka rozdělena do tří částí, kde v první části jsou důkladně popsány vlákenné suroviny. Druhá část shrnuje komplexně vlastnosti jednotlivých skupin vláken. Třetí část se zaměřuje na příze a nitě, které jsou svým geometrickým charakterem řazeny mezi délkové textilie.

- <http://turbo.cdv.tul.cz/> – kategorie TEXTIL, kurz Čalounictví, heslo ČZU (výukového prostředí Moodle – <http://turbo.cdv.tul.cz/course/view.php?id=45>)

Tento kurz je velkým pomocníkem pro pracovníky jakékoliv čalounické firmy. Jednotlivé kapitoly výukového prostředí řeší nejen textilní vlákenné materiály v čalounění, ale také jiná témata jako jsou délkové textilie, základy plošných textilií apod. Dále řeší ostatní čalounické materiály jako jsou pěny a matrace.

- <http://turbo.cdv.tul.cz/> – kategorie TEXTIL, kurz Textilní zbožíznalství 1 (výukového prostředí Moodle – <http://turbo.cdv.tul.cz/course/view.php?id=19>)

Jednotlivé kapitoly výukového prostředí řeší základní textilní vlákna, délkové textilie a jejich názvosloví a identifikaci textilních vláken pomocí spalovací zkoušky.

7.4. Ostatní materiály

Pro doplnění znalostí k ostatním tématům jsou zde uvedeny další doporučené zdroje informací, které mohou pomoci s řešením problému. Je na každém z účastníkovi, zda bude chtít vzdělávat sám. Jedná se pouze o navrhované zdroje informací, které mohou pomoci při výkonu práce v čalounické firmě.

KNIHY:

- PROKOPOVÁ, H. ŠTORK, V. 2006. *Čalouněný nábytek*. Brno: ERA, ISBN 80-736-6053-9

Tato publikace čtenáře seznamuje s jednotlivými typy nábytku, čalounění i potahu. Dále upozorňuje na to, že nejenom vzhled, ale i technické vlastnosti čalounění a potahových materiálů jsou pro volbu nábytku důležité. Autoři neopomenuli zmínit různá rizika při výběru a také rady pro správné užívání a údržbu.

VÝUKOVÉ PROSTŘEDÍ ONLINE:

- <http://turbo.cdv.tul.cz/> – kategorie TEXTIL, kurz Textilní zbožíznalství 2, heslo TZ2 (výukového prostředí Moodle – <http://turbo.cdv.tul.cz/course/view.php?id=40>)

Jednotlivé kapitoly výukového prostředí řeší typologii plošných textilií. Kurz se mimo jiné zabývá problematikou tkanin, pletenin a netkaných textilií. Poslední část kurzu se zaměřuje na symboly údržby.

- <http://turbo.cdv.tul.cz/> – kategorie TEXTIL, kurz Textilní zbožíznalství 3, heslo TZ3, (výukového prostředí Moodle – <http://turbo.cdv.tul.cz/mod/book/view.php?id=3239>)

V jednotlivých kapitolách se řeší témata jako bytové textilie, galanterie, kůže a kožené výrobky a pokrývky hlavy. Kniha Potahové textilie je zaměřena na čalounickou problematiku. Je zde uveden přehled typů potahových textilií, jaké konečné úpravy jsou žádané a nakonec piktogramy pro potahové textilie a jejich význam.

- Katalog běžných defektů tkanin (http://blade1.ft.tul.cz/cgi-bin/elearning/elearning.fcgi?page=publ&action=showThemeContent&theme_id=30)

Tento katalog je vhodný pro zaměstnance čalounické firmy, kteří jsou odpovědní za nákup potahových materiálů k výrobě čalouněného nábytku. Katalog může sloužit jako podklad pro kontrolu přejímaných materiálů. Jsou v něm uvedeny vady ve směru útku a osnovy, dále pak vady bez závislosti na směru.

INTERNETOVÉ ZDROJE:

- Nábytkářský informační systém <http://www.n-i-s.cz/>

Nábytkářský Informační Systém (NIS) je určen pro ty, kteří hledají informace v oblasti pravidel tvorby, konstrukce, výroby či prodeje nábytku a o podmínkách jeho použití. Například v záložce informace o nábytku jsou popsány a vysvětleny všeobecné pojmy oblasti tvorby a výroby nábytku. Také je zde uvedena filozofie oboru, jeho historie a trendy vývoje. Dále obsahuje typologické členění a odborný výkladový i překladový slovník.

V záložce informace o výrobě řeší oblast výroby nábytku, která podléhá celé řadě pravidel. Tato část NIS se soustředí na informace, které se týkají oblasti výroby nábytku. Jde zejména o materiály používané ve výrobě nábytku, o provozních a pracovně právních předpisech, ekologii výroby a základních informacích o technologii.

8. EKONOMICKÉ ZHODNOCENÍ

Celkové náklady jsou vypočítávány z nákladů vzdělávacího zařízení spojených se zabezpečením teoretické přípravy, praktické přípravy a zkoušek. Jmenovitě se jedná o mzdu lektorů na základě dohody o pracovní činnosti, dále režii, náklady na zajištění prostor a tisk materiálů potřebné pro výuku. Tedy přímý materiál, přímé mzdy a odměny, ostatní přímé náklady, podíl režijních nákladů vzdělávacího zařízení.

Do těchto nákladů se nezahrnují náklady, které nejsou spojené s proškolením účastníků, jako jízdné, stravné a ubytování. Dále do nich nejsou zahrnuty náhrady mzdy u zaměstnanců vzdělávací instituce, ani náklady na studijní pomůcky potřebné pro praktická cvičení.

- **Přímý materiál**

Jde o materiály, které obdrží účastníci kurzu do vlastnictví: výukové texty jako písemné podklady a pracovní listy, psací potřeby. Suroviny a materiál, který se spotřebuje při výuce: textilní materiály, papír do tiskárny, formuláře s testy. [Bydžovská, Krajčík, 2004]

- **Přímé mzdy a odměny**

Jedná se o mzdy pracovníků, kteří jsou v pracovním poměru ke vzdělávacímu zařízení nebo pro něj pracují na dohodu o pracovní činnosti a zabezpečují organizaci výuky (zasílání pozvánek, příprava učebního plánu – rozvrh hodin, zabezpečování učeben a jejich nájmu, příprava pomůcek do teoretické a praktické přípravy, vedení agendy kurzu (prezence), příprava závěrečných zkoušek, vyhotovení protokolu o závěrečných zkouškách, vystavení osvědčení a jejich evidence. [Bydžovská, Krajčík, 2004]

- **Ostatní přímé náklady**

Za ostatní přímé náklady se považují nájem za prostory použité k teoretické a praktické přípravě – učebny, laboratoře. Náklady na použití vyučovací techniky – dataprojektor, televize, počítače včetně softwaru použitého v přípravě, mikroskopy, makroskopy.

Dále sociální zabezpečení a zdravotní pojištění organizačních a pedagogických pracovníků, kteří jsou v pracovním poměru ke vzdělávacímu zařízení nebo pro něj pracují na základě dohody o pracovní činnosti. Jedná se o položku, kterou odvádí zaměstnavatel (vzdělávací zařízení). V současné době činí 34% (zdravotní pojištění 9% a sociální zabezpečení 25%). [Bydžovská, Krajčík, 2004]

- **Podíl režijních nákladů vzdělávacího zařízení**

Z režijních nákladů zkalkulovaných celkově za určité období, obvykle jeden rok provozu vzdělávacího zařízení, se stanoví podíl připadající na daný proškolovací kurz (procento z přímých mezd nebo procento z tržeb).

Režie zahrnuje náklady, které jsou nutné pro provoz vzdělávacího zařízení, ale nelze stanovit přímo na proškolovací kurz (nejsou zahrnuty v kalkulaci přímých nákladů), např. náklady na energie a vodu, poplatky za telefony, poštovné, různé služby, náklady na opravy, údržbu a úklid, odpisy hmotného a nehmotného majetku, daň z nemovitosti, pojistné, nájemné apod. [Bydžovská, Krajčík, 2004]

- **Celkové náklady**

Celkové náklady jsou součtem všech výše zmíněných nákladů a slouží jako základ pro výpočet zisku. Zisk se stanovuje procentem z celkových nákladů maximálně však do 20%. [Bydžovská, Krajčík, 2004]

- **Cena bez DPH, cena s DPH**

Cena proškolovacího kurzu může zahrnovat daň z přidané hodnoty v případě, že vzdělávací zařízení je plátcem DPH, přitom Zákon č. 588/1992 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění v §25 odst.1 písm. f) a §31 odst.1 písm. b) stanovuje, že od daně je osvobozena činnost prováděna za účelem rekvalifikace zabezpečovaná pověřenými výchovně vzdělávacími zařízeními – s odkazem na §8 vyhlášky č. 21/1991 Sb., v platném znění. Procento DPH ze vzdělávací činnosti v současné době činí 5%. [Bydžovská, Krajčík, 2004]

Tabulka 4 Náklady na jednotlivé kurzy

NÁKLADY:	POZNÁMKA:	Varianta kurzu 1:	Varianta kurzu 2:	Varianta kurzu 3:
Přímý materiál [Kč]:	Náklady na tisk výukových materiálů	1 000,-	900,-	700,-
	Náklady za spotřebované suroviny a materiál	500,-	500,-	500,-
Přímé mzdy a odměny [Kč]:	Mzdy pracovníků (500,- / hodinu)	8 000,-	6 500,-	6 000,-
Ostatní přímé náklady [Kč]:	Nájmy za použité prostory (2 000,- / den)	6 000,-	6 000,-	4 000,-
	Náklady na použití vyučovací techniky	1 000,-	1 000,-	1 000,-
	SZ a ZP pracovníků (34% ze mzdy)	2 720,-	2 210,-	2 040,-
Podíl režijních nákladů vzdělávacího zařízení [Kč]:	Náklady pro provoz vzdělávacího zařízení	1 000,-	1 000,-	1 000,-
Celkové náklady [Kč]:		20 220,-	18 110,-	15 240,-
Zisk [Kč]:	Maximálně 20%	4 044,-	3 622,-	3 048,-
Cena bez DPH [Kč]:		24 264,-	21 732,-	18 288,-
Cena s DPH [Kč]:	5%	25 477,-	22 819,-	19 202,-
Počet účastníků:		10	10	10
Cena na jednoho účastníka [Kč]:		2 548,-	2 282,-	1 920,-

KOMENTÁŘ KE KALKULACI NÁKLADŮ:

Navrhnuté kurzy mají rozdílné celkové náklady způsobené několika faktory. Prvním faktorem je délka kurzu, ta je ovlivněna hodinovou dotací pro lektora. Délka prvního kurzu je 16 hodin, druhého je 13 hodin a poslední třetí kurz má rozsah výuky jen 12 hodin. Přímé náklady na materiál, konkrétně náklady na tisk materiálu, který účastníci obdrží, je závislý na náplni jednotlivých bloků. I tyto hodnoty nákladů se u každé z variant od sebe odlišují. Posledním faktorem ovlivňující cenu kurzu je počet dní, po které bude kurz realizován. Počet dní je závislý na výši nájmu za použité prostory. První dva kurzy mají stejný rozsah, a to tři dny. Nájem se proto neliší. Naopak poslední kurz je zkrácen do dvou dnů a cena nájmu se tak mohla snížit.

Ideální počet osob v jednom kurzu je 10 osob. Lektori se tak budou moci věnovat každému účastníkovi. Při větším počtu členů kurzu není možné poskytnout individuální přístup každému z nich. Kalkulace nákladů na každý kurz se proto vypracovala na počet 10 osob. Při větším počtu účastníků cena kurzu bude nižší, naopak při menším počtu se cena kurzu bude zvyšovat.

Ostatní náklady jakou jsou náklady na dopravu, stravování a ubytování, nejsou přímo spojené s jednotlivými kurzy, a proto ani nejsou v ceně kurzu zahrnuty. Dopravu nezajišťuje žádná instituce poskytující služby dalšího vzdělávání zaměstnanců v rámci projektu celoživotního vzdělávání. Naopak stravování a ubytování instituce mohou zahrnout do celkové ceny kurzu. V tomto případě je navržena varianta, že stravování a ubytování není zajišťováno vzdělávací institucí.

Pokud by firma Aksamite s. r. o. trvala na zjištění stravování a ubytování pro své zaměstnance, Centrum dalšího vzdělávání je schopné tyto služby zajistit. Zařazení těchto služeb by mělo za následek zvýšení celkových nákladů pro firmu. Ubytování bylo obstaráno v nedalekých harcovských kolejích, kde je možné se i stravovat v místní menze, která poskytuje plnou penzi (snídaně, oběd, večeře). Není vyloučené nabídnout i jiné varianty ubytování v okolí Technické univerzity v Liberci.

ZÁVĚR

Cílem této práce bylo navrhnout výukový kurz na proškolení prodavačů firmy Aksamite s.r.o., která se specializuje na výrobu a prodej čalouněného nábytku. Vzhledem k tomu, že se jednalo o individuální požadavek, byly sestaveny tři varianty struktury kurzu.

Po zjištění problémů, které firma řeší, se stanovovaly oblasti pro výuku, které by nejlépe posloužily k proškolení prodavačů či jiných zaměstnanců firmy. K tomu také pomohl vlastní průzkum spokojenosti s prodavači získaný dotazováním respondentů, kteří již měli zkušenost s nákupem čalouněného nábytku ve specializované prodejně. Dále musel být vytvořen plán, který stanovil, kde se bude konat výuka, kdy, jak a kdo bude vzdělávat účastníky a jaké finanční zatížení pro firmu s sebou kurz přinese.

Předmětem školení jsou textilní materiály používané k výrobě čalouněného nábytku, kde největší důraz je kladen na potahové materiály. Znalost potahů je ovlivněna znalostí textilních vláken, délkových textilií a plošných textilií. Zařazení těchto témat do kurzu má za cíl propojení vazeb textilních materiálů. Obchodní dovednosti se zaměřují na komunikaci se zákazníkem. Správná komunikace je často označována hybnou silou v rozhodování zákazníka při koupi výrobku.

Byly navrženy tři varianty osnov kurzu, které se liší především časovými plány ovlivňující rozsah náplní témat. První varianta je rozdělena do tří dnů, vždy od 9:00 do 16:00 a její rozsah je 16 hodin. Druhá varianta se dělí také do tří dnů, ale od 9:00 do 14:15 a má rozsah 13 hodin. Poslední třetí varianta kurzu se člení pouze do dvou dnů, vždy od 9:00 od 16:00 a svým rozsahem je na pouhých 12 hodinách.

Kurz bude probíhat ve výukových prostorách Technické univerzity v Liberci. Bude využito zbožíznaleckých laboratoří a posluchárny Katedry hodnocení textilií TUL a pro zkušebnictví laboratoří na Katedře materiálového inženýrství TUL. Tyto místnosti jsou vybaveny potřebnou technikou a velmi dobrým zázemím pro vzdělávání. Výuka je naplánována do dvou časových variant, kdy jednou z nich je, že bude probíhat v období výuky na TU v Liberci (říjen - červen) a to po několik sobot po sobě. Druhou variantou je průběh výuky v období bez výuky (červenec - září) během několika po sobě jdoucích dní, kdy výběr dní stanovuje sama firma. Výuka se bude skládat z několika bloků po 1,5 hodině rozdělených do dvou částí – přednáška a praktická

cvičení. Ve všech variantách dochází v posledním dni kurzu k závěrečnému hodnocení jednotlivých účastníků.

Pro kurz byla také vytvořena samostatné kapitoly o textilních vláknech jako ukázka náplně. Byla zpracována do studijních materiálů, kterých účastníci využijí ve výuce. Pro přednáškovou část výuky jsou jimi písemné podklady. K praktickým cvičením se využije pracovních listů. Během výuky se také bude odkazovat na doporučené zdroje dalších informací pro dodatečné samostudium účastníků. V těchto zdrojích naleznou rady a typy, které využijí pro výkon práce.

V závěru je vypracováno předpokládané finanční zatížení pro firmu s ohledem na časové plány každé z variant kurzu. Celkové náklady jsou vypočítány na počet 10 účastníků v kurzu. Při tomto počtu se lektori mohou individuálně věnovat každému z účastníků. Náklady na jednu osobu u prvního kurzu činí 2 548,- včetně DPH. U druhé varianty jsou celkové náklady na jednu osobu 2 282,- včetně DPH. Poslední třetí varianta kurzu má celkové náklady na jednu osobu 1 920,- včetně DPH. Do celkových nákladů nejsou zahrnuty náklady, které nesouvisí s proškolením jako jsou doprava, stravování a ubytování. Centrum dalšího vzdělávání TUL je schopné zajistit stravování a ubytování. To by však mělo za následek zvýšení celkových nákladů pro firmu. Také při nižším počtu účastníků se cena kurzu bude zvyšovat. Naopak při větším počtu účastníků se cena kurzu bude snižovat.

Prodáváci či jiní zaměstnanci firmy Aksamite s.r.o. si posílí své znalosti v oboru. Bude jim zajištěno vzdělání jak z oblasti textilních materiálů spojené s čalouněným nábytkem, kde získají konkrétní přehled, tak i z oblasti obchodního prodeje, a naučí se používat správnou prodejní strategii při jednání se zákazníkem.

Není vyloučeno, že by se nemohly realizovat kurzy podobného charakteru i pro ostatní firmy, které se zabývají textilní výrobou a potřebují své zaměstnance proškolit. Je to určitě dobrý způsob, jak motivovat pracovníky a zajistit jim takové vzdělání, které jim jistě dobře poslouží při výkonu práce.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

BYDŽOVSKÁ, J., KRAJČÍK, V. 2004. *Metodický materiál: Metodika kalkulace nákladů kurzu dalšího vzdělávání*. Praha: NÚOV. Dostupné také z: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:u0kW2t_K3zYJ:www.cvlk.cz/filemanager/files/file.php%3Ffile%3D187+&cd=2&hl=cs&ct=clnk&gl=cz>

ČERNÁ, A. 2000. *Naše řeč: Od překupníků k distributorům a dealerům*. Dostupné z: <<http://nase-rec.ujc.cas.cz/archiv.php?art=7597>> [cit. 2014-02-26]

ČSN EN 14465 (80 4206): *Textilie - Potahové textilie - Specifikace a metody zkoušení*. Praha: Český normalizační institut, 2004

DĚDKOVÁ, J., HONZÁKOVÁ I. 2006. *Základy marketingu*. Liberec: Technická univerzita v Liberci, ISBN 80-737-2130-9

FILIPOVÁ, A. 2006. *Umění prodávat*. Praha: Grada Publishing, ISBN 80-247-1699-2

GRETZ, K. F., DROZDECK, S. R. 1992. *Psychologie prodeje*. Praha: Victoria Publishing, ISBN 80-856-0503-1

NOVÝ, I. 2006. *(Ne)spokojený zákazník - náš cíl?!: jak získat zákazníka špičkovými službami*. Praha: Grada Publishing, ISBN 80-247-1321-7

PAŘILOVÁ, H., ŠTOČKOVÁ, H. 2005. *Textilní zbožíznalství: Bytové textilie: učební texty pro bakalářská studia*. Liberec: Technická univerzita v Liberci, ISBN 80-708-3921-X

PROKOPOVÁ, H., ŠTORK, V. 2006. *Čalouněný nábytek*. Brno: ERA, ISBN 80-736-6053-9

STANĚK, J. 2006. *Textilní zbožíznalství: vlákenné suroviny, příze, nitě*. Liberec: Technická univerzita v Liberci, ISBN 80-737-2147-3

URBAN, J. 2007. *Mzdová praxe: Jak zvýšit efektivitu vzdělávání*. Dostupné z: <<http://www.mzdovapraxe.cz/archiv/dokument/doc-d3167v4159-jak-zvysitefektivitu-vzdelavani/>> [cit 2014-02-07]

VODÁK, J., KUCHARČÍKOVÁ, A. 2007. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. Praha: Grada Publishing, ISBN 978-80-247-1904-7

Zákon č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách). In: *Sbírka zákonů*. 22. 4. 1998. ISSN 1211-1244. Dostupný také z: <<http://zakony-online.cz/?s123&q123=all>>

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 Skladba čalouněného nábytku	12
Obrázek 2 Kvalifikovanost prodavačů	18

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 Návrh struktury výukového kurzu č. 1	29
Tabulka 2 Návrh struktury výukového kurzu č. 2	31
Tabulka 3 Návrh struktury výukového kurzu č. 3	32
Tabulka 4 Náklady na jednotlivé kurzy	41

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha 1 Dotazník	50
Příloha 2 Ukázka písemných podkladů k výuce	52
Příloha 3 Ukázka pracovních listů	55

Příloha 1 Dotazník

Dobrý den,

ráda bych Vás oslovila a požádala o vyplnění následujícího dotazníku. Dotazník bude zdrojem cenných informací pro vypracování mé bakalářské práce na téma "Školení prodejců čalouněného nábytku". Cílem je zjistit požadavky kladené na prodejce podle zákazníků.

V dotazníku, prosím, vyplňujte pouze pravdivé údaje. Vždy vyberte tu odpověď, která nejlépe vystihuje Váš názor. Dotazník je zcela anonymní.

1. Kupovali jste si někdy čalouněný nábytek? (Pokud je Vaše odpověď ne, pokračujte otázkou č. 7)

Ano

Ne

2. V případě, že nerozumíte informacím uváděných u čalouněného nábytku, očekáváte, že Vám prodavač tyto informace vysvětlí?

Ano, je to v jeho náplni práce.

Ne, neočekávám. Prodavač nic neví.

3. Domníváte se, že prodavači ve specializovaných prodejnách jsou kvalifikovanější a více se věnují zákazníkům?

Ano, jejich přístup k zákazníkovi je na profesionální úrovni.

Ne vždy, někteří prodavači nejsou profesionálové.

Nevidím rozdíl mezi prodavačem ve specializované prodejně a prodavačem např. v hypermarketu.

4. Rozhodovali jste se někdy mezi více druhy potahových textilií u čalouněného nábytku?

Ano, už se mi to stalo.

Ne, nikdy se mi to nestalo.

5. V případě, že jste se rozhodoval mezi více druhy, dokázal Vám prodavač vysvětlit rozdíl mezi nimi?

Ano, vše mi bylo dobře vysvětleno, působil profesionálně - rozuměl tomu.

Ano, snažil se rozdíl vysvětlit, ale vypadalo to, že chce jen prodat a ne že tomu opravdu rozumí.

Ne, nedokázal mi to dobře vysvětlit – nevěděl to.

6. Jaké máte požadavky na prodavače ve specializované prodejně čalouněného nábytku? (Napište váš vlastní názor.)

7. Vaše pohlaví:

Muž

Žena

8. Váš věk:

do 25 let

26 - 40 let

41 - 60 let

nad 61 let

Děkuji Vám za vyplnění dotazníku.

Příloha 2 Ukázka písemných podkladů k výuce

TEXTILNÍ VLÁKNA

Proč jsou důležitá?

- Čalouněný nábytek je charakteristický svým potahem
- Textilní vlákna určují vlastnosti potahu

(spotřebitele zaujme nejdříve barva, tvar nábytku, vzhled a omak potahové textilie)

Dělení textilních vláken

- Přírodní vlákna
 - Rostlinná
 - Živočišná
- Chemická vlákna
 - Z přírodního polymeru
 - Ze syntetického polymeru

Přírodní vlákna

- Rostlinná
 - Ze semen, stonků, listů a plodů
- Živočišná
 - Keratinová
 - Fibroinová

Rostlinná vlákna

- Tvořena celulózou
- Ze semen – bavlna, kapok
- Ze stonků – len, konopí
- Z listů – sisal
- Z plodů – kokos

Bavlna

- Nejstarší a nejdůležitější textilní surovina
- Získávání
- Třídění
- Vlastnosti – délka, jemnost, barva, omak, sropce, spalování

Len

- Získávání
- Třídění
- Vlastnosti – pevnost za mokra roste, odolnost v oděru, silná navlhavost mačkavost
- Spalování jako u bavlny

Živočišná vlákna

- Tvořena bílkovinami
- Keratinová – ovčí vlna, srsti a chlupy
- Fibroinová – pravé hedvábí

Vlna

- Získávání – stříhání, vyčesávání
- Třídění vláken – různé kvality
- Vlastnosti – šupinky, nestejnomyšnost
tloušťky vláken, hřejivý
omak, vysoká navlhavost,
plstivost, spalování
- Negativa – malá pevnost za sucha, moli

Přírodní hedvábí

- Výměšky housenky bource
morušového
- Získávání
- Vlastnosti – jemnost, délka, barva,
lesk, šustivost
- Spalování jako u vlny

Příloha 3 Ukázka pracovních listů

BAVLNA

Bavlna je velmi jemné přírodní vlákno ze semen, příjemné na omak, barvy bílé přes slabě žlutou až do šedé. Znakem její kvality je **zralost**, která vyplývá z tloušťky stěny vlákna. U plně vyvinutého a zralého vlákna se pohybuje kolem 5-6 μm , u nezralého kolem 1 μm a u mrtvého pod 1 μm . **Málo zralá vlákna mají menší lesk, horší mechanické vlastnosti a velmi obtížně se barví.** Není možné, aby všechny vlákna vykazovala plnou zralost. Vždy je určité procento nezralých a mrtvých vláken. Zralost se pohybuje se mezi 70 až 86 %. Kvalita bavlny je ovlivněna zralostí vláken.

Užitné vlastnosti: Bavlna má jemný omak, dobrou sorpci vlhkosti (zejména potu). Je částečně hřejivá (při náhlém zavlhčení suchých vláken se uvolňuje tzv. sorpční teplo). Často se směšuje s polyesterem, viskózou, polyamidem a akrylem.

Spalovací zkouška: Bavlna hoří rychle, jasně žlutým plamenem, dým je světlý, zapáchá po hořícím papíru, shoří na šedobílý popel.

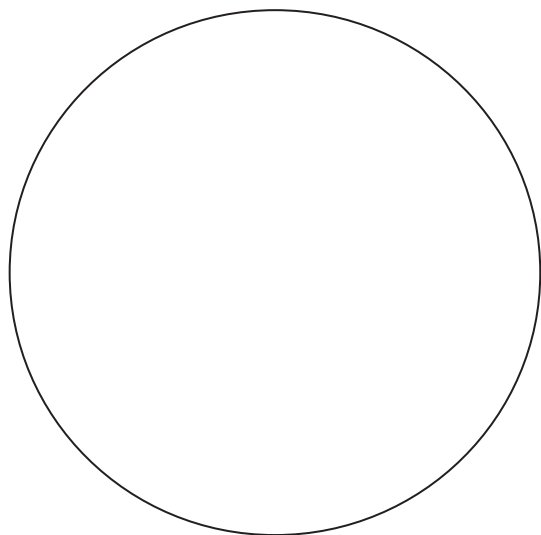
Údržba výrobků z bavlny: horká voda (snese vyvářku), žehlení do 210°C.

Použití: spodní prádlo, košilovina, svrchní ošacení, pracovní obleky, oděv pro volný čas, sport, ložní a stolní prádlo (i technické využití).

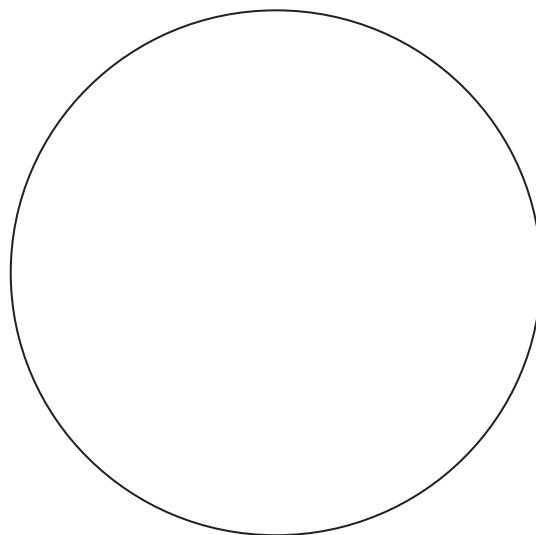
Kontrolní otázky:

- 1. Jak se projevuje zralost vlákna v hotovém výrobku a jak byste ji identifikovali?*
- 2. Jaké významné vlastnosti má bavlněné vlákno a jak se uplatňují ve výrobku?*
- 3. Do jakých výrobků se především používá bavlna a proč?*

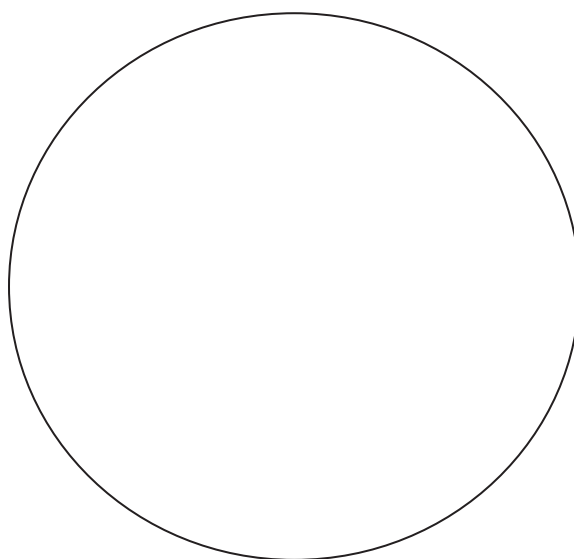
MIKROSKOPICKÉ POHLEDY VLÁKEN BAVLNY:



zralá bavlna
podélný pohled a řez



nezralá bavlna
podélný pohled a řez



mrtvá bavlna
podélný pohled a řez

LEN

Len patří mezi vlákna lýková, která se získává za stonku rostliny. Délka lněného stonku se pohybuje kolem 60 cm. Jeho sklizeň se určuje podle doby zralosti – zelená zralost, ranná žlutá zralost (jemná a málo pevná vlákna), žlutá zralost (vlákna optimální jemnosti a pevnosti), pozdní zralost (vlákno tvrdé). Odebraná **technická vlákna** lnu se procesem kotonizace rozloží na **elementární vlákna**. Dalším zpracováním je máčení a rosení stoků. Kdy vlákna změni barvu a omaky. Vlákno z máčecího procesu je světlejší, z rosícího tmavší a má hrubší omak. Lněná vlákna jsou charakteristická svými **kolénky**.

Užitné vlastnosti: Len má vysokou pevnost, která se ještě zvyšuje za mokra). Je velmi odolný v oděru, má chladivý omak a vysokou sorpci. Časté es směsuje s bavlnou, viskózou, polyesterem a někdy je přidáván do vlněných přízí jako efektní komponenta (do 5%).

Spalovací zkouška: Len hoří rychle, jasně žlutým plamenem, dým je světlý, zapáchá po hořícím papíru, shoří na šedobílý popel (stejně jako bavlna).

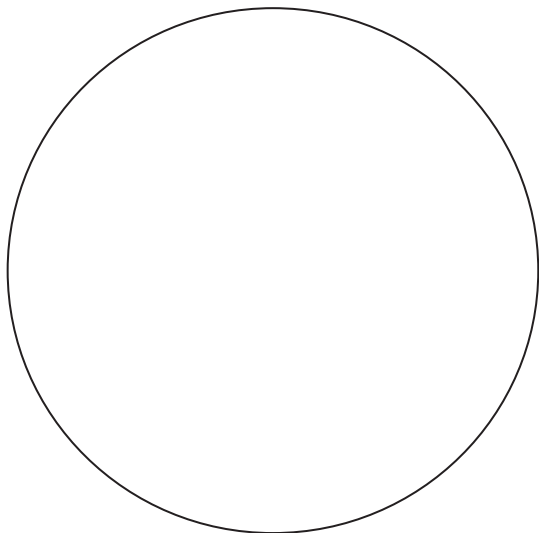
Údržba výrobků ze lnu: Možnost praní v horké vodě či ve slabých alkalických vyvářkách, žehlení do ●●● tj. 210 °C, škrobení, kalandrování (za tepla i za studena).

Použití: ložní prádlo, ručníky, utěrky, letní oblekovky a šatovky, závěsové tkaniny, technické textilie.

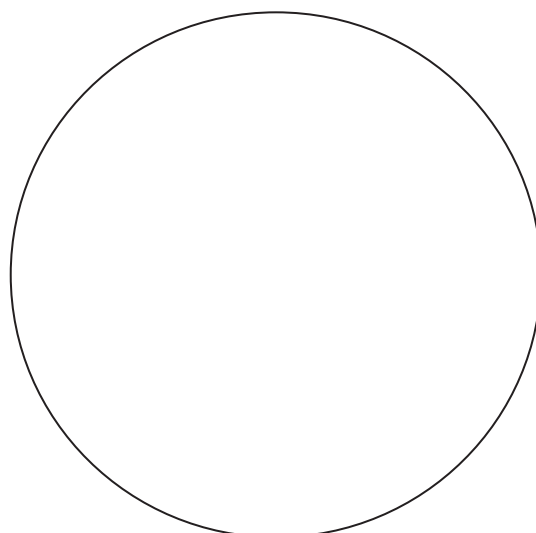
Kontrolní otázky:

1. *Jakým způsobem získáváme technické vlákno lnu?*
2. *Co je charakteristické pro vlákna lnu?*
3. *Jaké prioritní vlastnosti mají lýková vlákna a do jakých výrobků se z těchto pohledů využívají?*

MIKROSKOPICKÉ POHLEDY VLÁKEN LNU:



technické vlákno lnu
podélný pohled



elementární vlákno lnu
podélný pohled a řez

VLNA

Vlněná vlákna se získávají ze srsti (rouna) ovce, která je stříhána jednou (jemnovlnná) nebo dvakrát ročně (hrubovlnná), podle požadované jemnosti vláken. Vlněná vlákna jsou tři tvarů podle vývinu vlákna – pesík, přechodový vlas a podsada. Nej kvalitnější vlákna jsou na loknách předních lopatkách, bocích a od každé další oblasti na ovčím rounu se kvalita vláken snižuje.

Vlněná vlákna jsou tříděna klakéry podle základních kritérií jsou: délka vlákna a jeho jemnost, věrnost, obloučkovitost, barva, poškození, znečištění a obsah tuku.

U ovčí vlny jsou deklarovány čtyři základní plemena:

1. merinové: kvalita Merino, průměr vláken pod 24 μm
2. kříženecké: kvalita Crossbred, průměry v rozmezí 25 - 50 μm
3. anglické: cca 40 plemen (nejznámější Cheviot, Dartmoor, Dorset, Jakob),
průměry v rozmezí 25 - 70 μm
4. nížinné: hrubé vlny

Užitné vlastnosti: Vlna má dobrou zotavovací schopnost, tažnost, pružnost, ohebnost. Dobře se barví a má dobré tepelně-izolační schopnosti způsobené obloučkovitostí vláken.

Negativa: Vlna podléhá molům, mikroorganismům a plísním. Nutná zušlechťovací úprava.

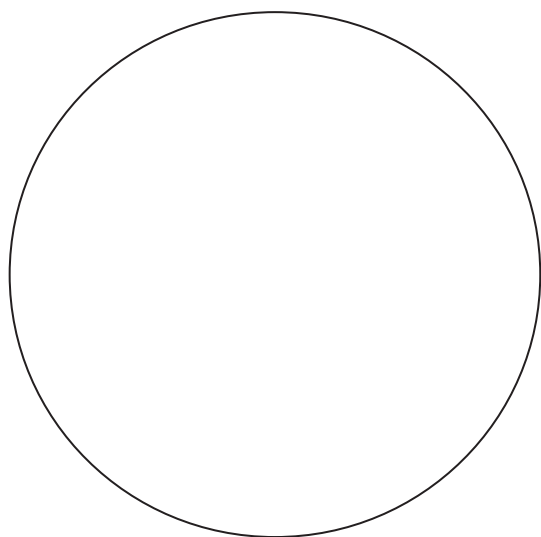
Spalovací zkouška: Vlněné vlákno hoří a škvaří se. Zapáchá po rohovině a na konci spáleného vlákna se vytvoří černá pórovitá kulička. Popel lze mezi prsty rozemnout na hrubší prach

Údržba: šetrné čištění a praní do 60 °C, žehlení na • tj. 110 °C.

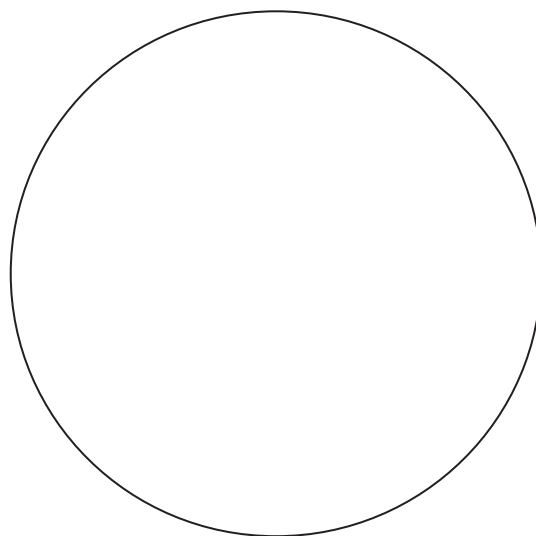
Kontrolní otázky:

1. *Jaká ovčí plemena znáte a jakou vlnu produkují?*
2. *Z jaké části rouna se získávají nej kvalitnější vlákna vlny?*
3. *Jaké jsou tři druhy vlněných vláken podle tvaru?*
4. *Jaké vlastnosti jsou pro vlnu charakteristické?*

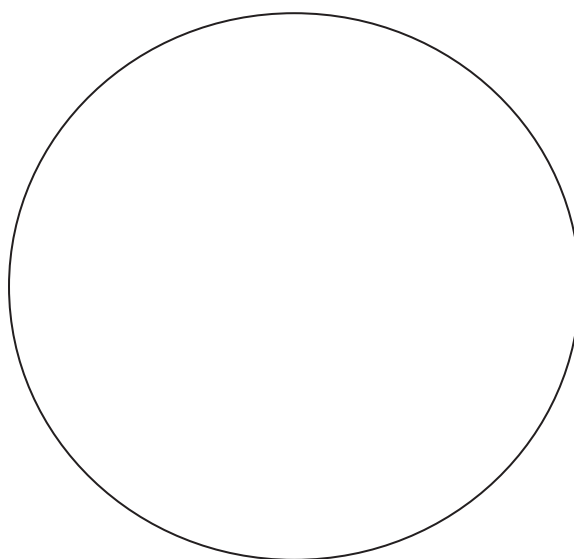
MIKROSKOPICKÉ POHLEDY VLÁKEN OVČÍ VLNY:



podsada
podélný pohled a řez



přechodový vlas
podélný pohled a řez



pesíkové vlákno
podélný pohled a řez

PŘÍRODNÍ HEDVÁBÍ

Přírodní pravé hedvábí vychází z životního cyklu **bource morušového**. Cyklus začíná snesením vajíček motýlem, ze kterých se vylíhnou housenky. Při zakuklování vyměšuje housenka ze žláz na hlavičce hmotu, která na vzduchu tuhne a vytváří kolem ní kokon. Po usmrcení housenek parou a namočením kokonů do horké vody dochází ke smotávání vláken. Smotává se z osmi nebo deseti kokonů současně. Z kokonu se smotává tzv. **surové hedvábí** – gréž, ze kterého se později odstraňuje povrchový sericin a získává se tak degumované hedvábí. Celková délka smotaného dvojvlákna z kokonu je 1200 - 1600 m.

Další operací je družení a úprava zatěžováním solemi těžkých kovů (Fe, Sn, Zn), neboť hedvábí je velmi lehké a jemné (příčný rozměr vlákna je cca 10 µm) a v této podobě obtížně zpracovatelné.

Druhy hedvábí:

- gréž - surové, nedegumované hedvábí ze střední části zámotku (cca 95%)
- organzin - nejpevnější hedvábné nitě seskané z několika gréží
- buret - odpadové krátké hedvábí spřádané do přízí

Užitné vlastnosti: Vlákna přírodního hedvábí jsou jemná, pevná, pružná. Dále jsou dobře barvitelná a tvárná. mají chladivý omak a přidávají se jako efektní nitě do tkanin. Je pro ně typická šustivost, barva a lesk.

Spalovací zkouška: Hedvábí hoří rychleji než vlna. Zapáchá po rohovině a na konci vlákna se vytváří zuhelnatělá kulička. Zatížené hedvábí se rozžhavuje.

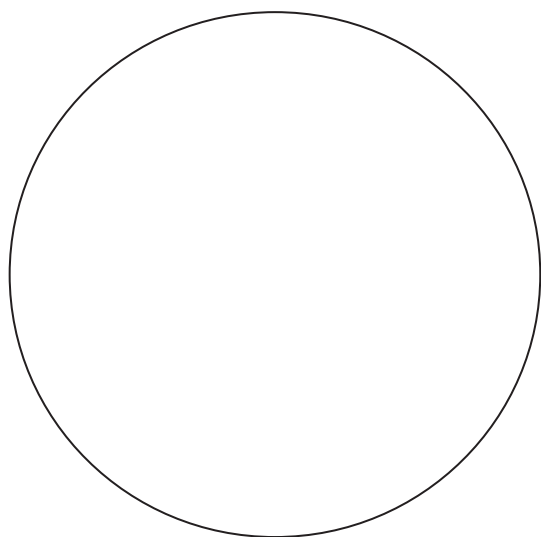
Údržba výrobků z pravého hedvábí: šetrné praní do 60 °C, žehlení do • tj. 110 °C.

Použití: košile, halenky, letní šatové tkaniny, kravaty, módní doplňky, atd.

Kontrolní otázky:

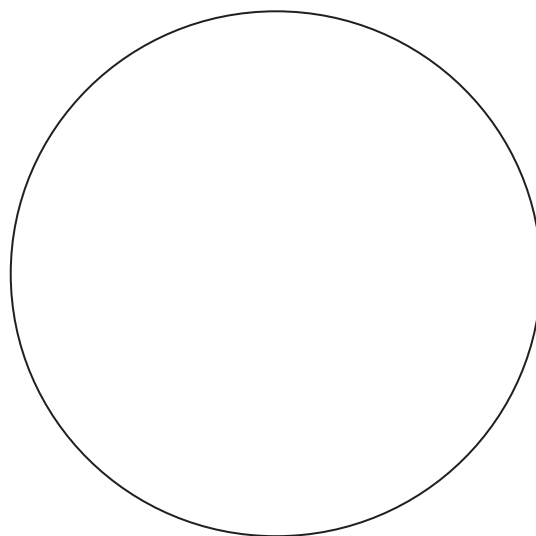
1. Jaké druhy hedvábí znáte a čím se od sebe odlišují?
2. Jaká údržba je pro pravé hedvábí doporučována?
3. jaká vlastnost je typická pro přírodní hedvábí?

MIKROSKOPICKÉ POHLEDY VLÁKEN PŘÍRODNÍHO HEDVÁBÍ:



**pravé přírodní hedvábí
(nedegumované)**

podélný pohled



**pravé přírodní hedvábí
(degumované)**

podélný pohled a řez