



Financováno
Evropskou unií



SPECIFIKACE ZAKÁZKY

Profesní vzdělávání zaměstnanců členů
OHK UL 2024

registrační číslo CZ.03.01.03/00/22_040/0001522

Obsah

Dílčí část 1 – Jazykové vzdělávání	2
Dílčí část 2 – Měkké a manažerské dovednosti	7
Dílčí část 3 – Ekonomické a právní kurzy	68
Dílčí část 4 – Akademie dispečera silniční dopravy I. – V. – otevřený kurz	78
Dílčí část 5 – Vývoj tuzemské a evropské legislativy v dopravě (2024, 2025, 2026) – otevřený kurz.....	81
Dílčí část 6 – Technické a jiné odborné vzdělávání – svařování.....	83
Dílčí část 7 – Technické a jiné odborné vzdělávání – operátor VZV, vazač, jeřábník	84

Dílčí část 1 – Jazykové vzdělávání

Cílem aktivity Jazykové vzdělávání je podpořit další profesní vzdělávání v oblasti jazykového vzdělávání.

Za jazykové vzdělávání se nepovažuje výuka v cizím jazyce, u které není hlavním cílem získání jazykových dovedností, ale osvojení si znalostí a dovedností, které jsou vlastním předmětem kurzu.

Název (zaměření vzdělávacího kurzu)	Celková délka trvání kurzu v hod. (počet hodin výuky)	Specializace	Předpokl. počet účastníků v kurzu	frekvence	Termín realizace vzděl. kurzu (semestr)	Předpokládané místo plnění vzdělávacích kurzů
Angličtina – velmi pokročilí	45	obchodní AJ s rodilým mluvčím	10	1x týdně 1výuková hodina	březen 2024 – březen 2025	KONE Industrial – koncern s.r.o. Předlická 452/24 403 71 Ustí n.L.
Angličtina – velmi pokročilí	45	obchodní AJ s rodilým mluvčím	10	1x týdně 1výuková hodina	březen 2024 – březen 2025	
Angličtina – pokročilí+	45	obchodní AJ	10	1x týdně 1výuková hodina	březen 2024 – březen 2025	
Angličtina – pokročilí+	45	obchodní AJ	10	1x týdně 1výuková hodina	březen 2024 – březen 2025	

Název (zaměření vzdělávacího kurzu)	Celková délka trvání kurzu v hod. (počet hodin výuky)	Specializace	Předpokl. počet účastníků v kurzu	frekvence	Termín realizace vzděl. kurzu (semestr)	Předpokládané místo plnění vzdělávacích kurzů
Angličtina – začátečníci	45	obecná AJ	10	1x týdně 1výuková hodina	březen 2024 – březen 2025	Viterra Czech s.r.o. Žukovova 1658/27A 400 03 Ústí nad Labem (Střekov)
Angličtina – velmi pokročilí	45	obecná AJ s rodilým mluvčím	6	1x týdně 1výuková hodina	březen 2024 – březen 2025	
Angličtina – pokročilí+	45	obecná AJ	6	1x týdně 1výuková hodina	březen 2024 – březen 2025	

Název (zaměření vzdělávacího kurzu)	Celková délka trvání kurzu v hod. (počet hodin výuky)	Specializace	Předpokl. počet účastníků v kurzu	frekvence	Termín realizace vzděl. kurzu (semestr)	Předpokládané místo plnění vzdělávacích kurzů
Angličtina – pokročilí	45	obecná AJ	6	1x týdně 1,5 výukové hodiny	březen 2024 – březen 2025	forteQ Czech s.r.o. Skyřická 50 Most 434 01
Angličtina – velmi pokročilí	45	obecná AJ	6	1x týdně 1,5 výukové hodiny	březen 2024 – březen 2025	

Název (zaměření vzdělávacího kurzu)	Celková délka trvání kurzu v hod. (počet hodin výuky)	Specializace	Předpokl. počet účastníků v kurzu	frekvence	Termín realizace vzděl. kurzu (semestr)	Předpokládané místo plnění vzdělávacích kurzů
Angličtina – pokročilí+	45	obecná AJ	6	1x týdně 1,5 výukové hodiny	březen 2024 – březen 2025	CENTROPOL ENERGY, a. s. Vaníčkova 1594/1 400 01, Ústí n.L.
Angličtina – pokročilí	45	obchodní AJ	7	1x týdně 1výuková hodina	březen 2024 – březen 2025	AZ Consult, spol. s r.o. Pražská 53, 400 01 Ústí nad Labem (Vaňov)
Angličtina – středně pokročilí	45	obchodní AJ	8	1x týdně 1,5 výukové hodiny	březen 2024 – březen 2025	REKOMA s.r.o. Teplická 401/148 405 02 Děčín
Angličtina – středně pokročilí	45	obchodní AJ	6	1x týdně 1,5 výukové hodiny	březen 2024 – březen 2025	INPEKO, spol. s r. o., Janáčkova 11, 400 07 Ústí n.L.
Angličtina – pokročilí+	45	obecná AJ	4	1x týdně 1,5 výukové hodiny	březen 2024 – březen 2025	MANSFELD AG, s.r.o. Chudarov 145 400 02 Chudarov
Angličtina – pokročilí+	45	obecná AJ	6	1x týdně 1výuková hodina	březen 2024 – březen 2025	COM PLUS CZ a.s. U Vlečky 6, 400 01 Ústí n.L.

Angličtina - pokročilí	45	AJ pro stomatology	8	1x týdně 1,5 výukové hodiny	březen 2024 – březen 2025	Vaše zubní centrum s.r.o., Špitálské nám. 3517/1A, 400 01 Ústí n.L.
Angličtina – středně pokročilí	45	obchodní AJ	6	2x týdně 1výuková hodina	březen 2024 – březen 2025	JUROS, s.r.o. Masarykova 62, 400 01 Ústí n. L.
Ruština – středně pokročilí	45	obchodní RJ	5	1x týdně 1,5 výukové hodiny	březen 2024 – březen 2025	Tachtech s.r.o. Straškov 153, 411 84 Straškov - Vodochody

Název (zaměření vzdělávacího kurzu)	Celková délka trvání kurzu v hod. (počet hodin výuky)	Specializace	Předpokl. počet účastníků v kurzu	frekvence	Termín realizace vzděl. kurzu (semestr)	Předpokládané místo plnění vzdělávacích kurzů
Angličtina – středně pokročilí	45	obecná AJ	6	1x týdně 1,5 výukové hodiny	březen 2024 – březen 2025	Okresní hospodářská komora Ústí nad Labem Masarykova 1 400 01 Ústí n. L.
Angličtina - středně pokročilí	45	obecná AJ	6	1x týdně 1,5 výukové hodiny	březen 2024 – březen 2025	
Angličtina – pokročilí+	60	obecná AJ	6	1x týdně 1,5 výukové hodiny	březen 2024 – březen 2025	
Angličtina – pokročilí+	60	obecná AJ	6	1x týdně 1,5 výukové hodiny	březen 2024 – březen 2025	
Angličtina – pokročilí+	60	obecná AJ	6	1x týdně 1,5 výukové hodiny	březen 2024 – březen 2025	
Angličtina – pokročilí+	60	obecná AJ	6	1x týdně 1,5 výukové hodiny	březen 2024 – březen 2025	
Angličtina – pokročilí+	60	obecná AJ	6	1x týdně 1,5 výukové hodiny	březen 2024 – březen 2025	

Němčina – pokročilí+	60	obecná NJ	6	1x týdně 1,5 výukové hodiny	březen 2024 – březen 2025
Konverzační kurz obchodní AJ	12	X	10	1x týdně 1,5 výukové hodiny	březen 2024 – prosinec 2026
Konverzační kurz obchodní AJ	12	X	10	1x týdně 1,5 výukové hodiny	březen 2024 – prosinec 2026
Angličtina – středně pokročilí	45	obecná AJ	6	1x týdně 1,5 výukové hodiny	září 2024 – červen 2025
Angličtina – středně pokročilí	45	obecná AJ	6	1x týdně 1,5 výukové hodiny	září 2024 – červen 2025
Angličtina – středně pokročilí	45	obecná AJ	6	1x týdně 1,5 výukové hodiny	září 2024 – červen 2025
Angličtina – středně pokročilí	45	obecná AJ	6	1x týdně 1,5 výukové hodiny	září 2024 – červen 2025
Angličtina – středně pokročilí	45	obecná AJ	6	1x týdně 1,5 výukové hodiny	září 2024 – červen 2025
Angličtina – středně pokročilí	45	obecná AJ	6	1x týdně 1,5 výukové hodiny	září 2024 – červen 2025
Angličtina – středně pokročilí	45	obecná AJ	6	1x týdně 1,5 výukové hodiny	září 2024 – červen 2025
Angličtina – středně pokročilí	45	obchodní AJ	6	1x týdně 1,5 výukové hodiny	září 2025 – červen 2026
Angličtina – středně pokročilí	45	obchodní AJ	6	1x týdně 1,5 výukové hodiny	září 2025 – červen 2026
Angličtina – středně pokročilí	45	obchodní AJ	6	1x týdně 1,5 výukové hodiny	září 2025 – červen 2026
Angličtina – středně pokročilí	45	obchodní AJ	6	1x týdně 1,5 výukové hodiny	září 2025 – červen 2026
Angličtina – středně pokročilí	45	obchodní AJ	6	1x týdně 1,5 výukové hodiny	září 2025 – červen 2026

Angličtina – středně pokročilí	45	obchodní AJ	6	1x týdně 1,5 výukové hodiny	září 2025 – červen 2026
Angličtina – středně pokročilí	45	obchodní AJ	6	1x týdně 1,5 výukové hodiny	září 2025 – červen 2026

Doplňující podmínky a informace:

V rámci této dílčí části jsou poptávány tzv. **uzavřené kurzy**. Uzavřeným kurzem je myšlen kurz, který je připraven dodavatelem na míru dle požadavků odběratele. Účastníky uzavřeného kurzu jsou pouze osoby z cílové skupiny. Kurzy budou probíhat v učebnách jednotlivých subjektů uvedených v tabulce (viz předpokládané místo plnění). Zajištění učeben není součástí dodávky.

Předmětem vzdělávání je výuka anglického, ruského a německého jazyka. Uchazeč v této souvislosti zajistí, aby veškerá komunikace mezi účastníky vzdělávání a lektory probíhala v daném jazyce. V rámci vzdělávání budou vyváženě procvičovány všechny základní jazykové dovednosti (mluvení, čtení, psaní, poslech) a dále budou zajištěny tipy na samostudium mezi lekci podle studijního stylu a zájmu účastníka. U některých výše uvedených kurzů je vyžadována výuka pouze pod vedením a v realizaci rodilého mluvčího.

Uchazeč zajistí, aby bylo jazykové vzdělávání vždy vedeno kvalifikovaným lektorem motivačně (viz pravidelná zpětná vazba), zábavně, ale i důsledně, a to v souvislosti s jasným plánem studia odsouhlaseným zaměstnavatelem a zadavatelem. Plán vzdělávání včetně cílů vzdělávání, bude vždy maximálně přizpůsoben potřebám a požadavkům zaměstnavatele a bude uchazečem předložen zadavateli před zahájením každého jednotlivého kurzu, a to ve formátu dokumentu „Dokumentace k obsahu vzdělávacího kurzu“. V případě zájmu zaměstnavatele bude uchazeč připraven na online testování účastníků k jejich rozřazení do kurzů dle jazykové úrovně.

Každý kurz bude probíhat pravidelně, **1x týdně** (případně 2x týdně), **vždy po 1 nebo 1,5 výukových hodinách** ve stanoveném termínu realizace vzdělávacího kurzu (viz tabulka). Jedna výuková hodina odpovídá délce **60 minut**. Přesný termín realizace konkrétního jazykového vzdělávacího kurzu (den, hodina) bude zadavatelem upřesněn min. 30 dní před zahájením realizace jazykového kurzu. Účastník zadávacího řízení je povinen respektovat zadavatelem požadovaný termín realizace jazykového vzdělávacího kurzu. Jednotlivé vzdělávací kurzy se mohou vzájemně časově překrývat.

Celková délka trvání každého vzdělávacího kurzu (tzn. celkový počet hodin výuky) v daném semestru je **uveden v tabulce**. Výuková skupina bude zahrnovat počet osob uvedený v tabulce pro daný kurz a místo konání.

Uchazeč vždy na každý kurz zajistí veškeré technické a přístrojové zázemí potřebné pro realizaci vzdělávacího kurzu, a to včetně výukového/školícího materiálu pro účastníky kurzu.

Jazykové vzdělávání bude dodavatelem realizováno celkem v předpokládaném počtu 12 930 osobohodin¹.

¹ Pro všechny aktivity určené na podporu dalšího profesního vzdělávání platí, že jednotku představuje účast jedné osoby na dalším vzdělávání (kurzu) v délce 60 minut – tedy **osobohodina**.

Dílčí část 2 – Měkké a manažerské dovednosti

Cílem aktivity Měkké a manažerské dovednosti je podpořit další profesní vzdělávání v oblasti měkkých a manažerských dovedností.

Aktivita Měkké a manažerské dovednosti zahrnuje vzdělávací kurzy, v jejichž náplni převládají prvky měkkých dovedností (soft-skills), dále kurzy spadající do oblasti manažerských dovedností a také kurzy, které jsou s kurzy soft-skills cenově srovnatelné, např. kurzy zaměřené na vedoucí pracovníky, projektové manažery, pracovníky v oblasti lidských zdrojů, obchodní zástupce apod.

V rámci aktivity Měkké a manažerské dovednosti je požadována realizace následujících vzdělávacích kurzů v uvedené délce trvání a pro uvedený počet osob:

Název (zaměření vzdělávacího kurzu)	Celková délka trvání kurzu v hod. (počet hodin výuky)	Předpokl.počet účastníků v kurzu	Termín realizace vzděl. kurzu	Místo plnění vzdělávacího kurzu
Obchodní akademie Edenred I.	8	12	březen 2024	Edenred CZ Pernerova 42, 186 00 Praha 8
Obchodní akademie Edenred II.	16	12	květen - červen 2024	
Obchodní akademie Edenred III.	20	12	září 2024 – únor 2025	
Přijímání a poskytování zpětné vazby	4	12	říjen 2024	

Podrobně viz str.

Název (zaměření vzdělávacího kurzu)	Celková délka trvání kurzu v hod. (počet hodin výuky)	Předpokl.počet účastníků v kurzu	Termín realizace vzděl. kurzu	Místo plnění vzdělávacího kurzu
Poskytování a přijímání zpětné vazby	8	12	březen 2024	Edenred CZ Pernerova 42, 186 00 Praha 8
Akademie zákaznického centra Edenred I.	16	12	duben- květen 2024	
Akademie zákaznického centra Edenred II.	8	12	říjen 2024	
Akademie zákaznického centra Edenred III.	16	12	březen- duben 2024	

Podrobně viz str.

Název (zaměření vzdělávacího kurzu)	Celková délka trvání kurzu v hod. (počet hodin výuky)	Předpokl.počet účastníků v kurzu	Termín realizace vzděl. kurzu	Místo plnění vzdělávacího kurzu
Akademie pro manažery Edenred I.	16	12	duben – červen 2025	Edenred CZ Pernerova 42, 186 00 Praha 8
Akademie pro manažery Edenred II.	16	12	říjen - listopad 2025	
Akademie pro manažery Edenred III.	8	12	duben 2026	
Přijímání a poskytování zpětné vazby	8	12	prosinec 2024	

Podrobně viz str.

Název (zaměření vzdělávacího kurzu)	Celková délka trvání kurzu v hod. (počet hodin výuky)	Předpokl.počet účastníků v kurzu	Termín realizace vzděl. kurzu	Místo plnění vzdělávacího kurzu
Přijímání a poskytování zpětné vazby	8	12	leden 2026	Edenred CZ Pernerova 42, 186 00 Praha 8

Podrobně viz str.

Název (zaměření vzdělávacího kurzu)	Celková délka trvání kurzu v hod. (počet hodin výuky)	Předpokl.počet účastníků v kurzu	Termín realizace vzděl. kurzu	Místo plnění vzdělávacího kurzu
Efektivní komunikace	8	20 (2 skupiny po 10 os.)	březen 2024 – prosinec 2026	KONE Industrial – koncern s.r.o. Předlická 452/24 403 71 Usti n.L.
Strategie řešení konfliktu	8	20 (2 skupiny po 10 os.)		
Pracovní motivace, zpětná vazba a hodnotící pohovor	8	20 (2 skupiny po 10 os.)		
Leadership v řízení projektů	8	10		
Management rizik	8	34 (3 skupiny, 1x 10 os. a 2x 12 os.)		

Rétorika, storytelling a improvizace	16	12		
Projektové řízení	16	12		
Řízení projektových a procesních rizik	16	12		
Vyjednávání a argumentace	8	12		

Podrobně viz str.

Název (zaměření vzdělávacího kurzu)	Celková délka trvání kurzu v hod. (počet hodin výuky)	Předpokl.počet účastníků v kurzu	Termín realizace vzděl. kurzu	Místo plnění vzdělávacího kurzu
Přijímání a poskytování zpětné vazby	8	12	březen 2024 – prosinec 2024	DELMAX s.r.o. U Chemičky 5 400 01 Ústí n.L.
Akademie zaměstnanců společnosti Delmax I.	16	12	březen 2024 – prosinec 2024	
Akademie zaměstnanců společnosti Delmax II.	16	12	březen 2024 – prosinec 2024	

Podrobně viz str.

Název (zaměření vzdělávacího kurzu)	Celková délka trvání kurzu v hod. (počet hodin výuky)	Předpokl.počet účastníků v kurzu	Termín realizace vzděl. kurzu	Místo plnění vzdělávacího kurzu
Přijímání a poskytování zpětné vazby	8	10	březen 2024– prosinec 2026	BFHM spol. s r.o. Tisá 87 403 36 Tisá
Akademie zaměstnanců společnosti BFHM I.	16	10	březen 2024– prosinec 2026	
Akademie zaměstnanců společnosti BFHM II.	16	10	březen 2024– prosinec 2026	

Podrobně viz str.

Název (zaměření vzdělávacího kurzu)	Celková délka trvání kurzu v hod. (počet hodin výuky)	Předpokl.počet účastníků v kurzu	Termín realizace vzděl. kurzu	Místo plnění vzdělávacího kurzu
Akademie zaměstnanců společnosti Viterra Czech s.r.o. I.	8	12	březen 2024 – prosinec 2025	Viterra Czech s.r.o. Žukovova 1658/27A 400 03 Ústí n.L. (Střekov)
Akademie zaměstnanců společnosti Viterra Czech s.r.o. II.	8	12	březen 2024 – prosinec 2025	
Akademie zaměstnanců společnosti Viterra Czech s.r.o. III.	8	12	březen 2024 – prosinec 2025	
Akademie zaměstnanců společnosti Viterra Czech s.r.o. IV.	16	12	březen 2024 – prosinec 2025	

Podrobně viz str.

Název (zaměření vzdělávacího kurzu)	Celková délka trvání kurzu v hod. (počet hodin výuky)	Předpokl.počet účastníků v kurzu	Termín realizace vzděl. kurzu	Místo plnění vzdělávacího kurzu
Akademie managementu Auto-Kabel Krupka, s.r.o. I.	8	10	březen 2024 – prosinec 2026	Auto-Kabel Krupka, s.r.o. Pod Dolní drahou 87 417 42 Krupka
Akademie managementu Auto-Kabel Krupka, s.r.o. II.	8	10		
Akademie managementu Auto-Kabel Krupka, s.r.o. IV.	8	10		
Akademie managementu Auto-Kabel Krupka, s.r.o. V.	8	10		
Akademie středního managementu Auto-Kabel Krupka, s.r.o. I.	8	12		
Akademie středního managementu Auto-Kabel Krupka, s.r.o. II.	8	12		
Akademie středního managementu Auto-Kabel Krupka, s.r.o. III.	8	12		

Akademie středního managementu Auto-Kabel Krupka, s.r.o. IV.	8	12		
Akademie středního managementu Auto-Kabel Krupka, s.r.o. V.	8	12		
Akademie technologů Auto-Kabel Krupka, s.r.o. I.	8	12		
Akademie technologů Auto-Kabel Krupka, s.r.o. II.	8	12		
Akademie technologů Auto-Kabel Krupka, s.r.o. III.	8	12		
Akademie technologů Auto-Kabel Krupka, s.r.o. IV.	8	12		
Akademie technologů Auto-Kabel Krupka, s.r.o. V	8	12		

Podrobně viz str.

Název (zaměření vzdělávacího kurzu)	Celková délka trvání kurzu v hod. (počet hodin výuky)	Předpokl.počet účastníků v kurzu	Termín realizace vzděl. kurzu	Místo plnění vzdělávacího kurzu
Akademie komunikace a asertivity I.	8	22 (2 skupiny po 10 + 12 os.)	březen 2024 – prosinec 2026	Okresní hospodářská komora Ústí nad Labem Masarykova 1 400 01 Ústí n. L.
Akademie komunikace a asertivity II.	8	22 (2 skupiny po 10 + 12 os.)		
Akademie komunikace a asertivity III.	8	22 (2 skupiny po 10 + 12 os.)		
Akademie komunikace a asertivity IV.	16	22 (2 skupiny po 10 + 12 os.)		
Akademie self managementu I.	8	22 (2 skupiny po 10 + 12 os.)		
Akademie self managementu II.	16	22 (2 skupiny po 10 + 12 os.)		
Akademie self managementu III.	16	22 (2 skupiny po 10 + 12 os.)		

Akademie prezentačních dovedností I.	8	22 (2 skupiny po 10 + 12 os.)	březen 2024 – prosinec 2026	Okresní hospodářská komora Ústí nad Labem Masarykova 1 400 01 Ústí n. L.
Akademie prezentačních dovedností II.	16	22 (2 skupiny po 10 + 12 os.)		
Akademie prezentačních dovedností III.	16	22 (2 skupiny po 10 + 12 os.)		
Akademie obchodních dovedností I.	16	22 (2 skupiny po 10 + 12 os.)		
Akademie obchodních dovedností II.	8	22 (2 skupiny po 10 + 12 os.)		
Akademie obchodních dovedností III.	16	22 (2 skupiny po 10 + 12 os.)		
Akademie manažerských dovedností I.	8	22 (2 skupiny po 10 + 12 os.)		
Akademie manažerských dovedností II.	8	22 (2 skupiny po 10 + 12 os.)		
Akademie manažerských dovedností III.	8	22 (2 skupiny po 10 + 12 os.)		
Akademie manažerských dovedností IV.	8	22 (2 skupiny po 10 + 12 os.)		
Akademie manažerských dovedností V.	8	22 (2 skupiny po 10 + 12 os.)		
Akademie inovace a optimalizace produktů a procesů I.	8	22 (2 skupiny po 10 + 12 os.)		
Akademie inovace a optimalizace produktů a procesů II.	16	22 (2 skupiny po 10 + 12 os.)		
Akademie inovace a optimalizace produktů a procesů III.	8	22 (2 skupiny po 10 + 12 os.)		
Akademie inovace a optimalizace produktů a procesů IV.	8	22 (2 skupiny po 10 + 12 os.)		
Akademie personalisty a psychologie I.	24	22 (2 skupiny po 10 + 12 os.)		
Akademie personalisty a psychologie II.	8	22 (2 skupiny po 10 + 12 os.)		

Akademie personalisty a psychologie III.	8	22 (2 skupiny po 10 + 12 os.)		
Akademie projektového řízení I.	16	22 (2 skupiny po 10 + 12 os.)		
Akademie projektového řízení II.	16	22 (2 skupiny po 10 + 12 os.)		
Akademie projektového řízení III.	8	22 (2 skupiny po 10 + 12 os.)		

Podrobně viz str.

Doplňující podmínky a informace ke vzdělávacímu kurzu:

V rámci této dílčí části jsou poptávány tzv. **uzavřené kurzy**. Uzavřeným kurzem je myšlen kurz, který je připraven dodavatelem na míru dle požadavků odběratele. Účastníky uzavřeného kurzu jsou pouze osoby z cílové skupiny. Kurzy budou probíhat v učebnách jednotlivých subjektů uvedených v tabulce (viz předpokládané místo plnění). Zajištění učeben není součástí dodávky.

Vzdělávací kurzy budou probíhat pro skupinu účastníků v předpokládaném počtu **uvedeném v tabulce**, a to v jednom, dvou a nebo třech dnech vždy po 8 výukových hodinách (případně po 4 výukových hodinách, viz informace k rozložení kurzů ve specifikaci vzdělávání níže) ve stanoveném rozmezí termínu realizace kurzu.

Vzdělávací kurz bude probíhat dle aktuálních potřeb zadavatele v rámci uvedeného období realizace kurzu. Uchazeč musí být schopen realizovat konkrétní vzdělávací kurz do 30 kalendářních dnů od doručení písemného požadavku zadavatele. Jednotlivé vzdělávací kurzy se mohou vzájemně časově překrývat.

Uchazeč před zahájením vzdělávání, v případě vzdělávání přímo v podnicích, realizuje kontaktní setkání se zástupcem firmy, tak aby se seznámil s podrobnými cíli a obsahy jednotlivých vzdělávání, tak jak je pro své zaměstnance akcentuje přímo zaměstnavatel.

Obsah vzdělávání včetně cílů vzdělávání, bude vždy maximálně přizpůsoben potřebám a požadavkům zaměstnavatelů účastníků vzdělávání a bude uchazečem předložen zadavateli před zahájením každého jednotlivého kurzu, a to ve formátu dokumentu „Dokumentace k obsahu vzdělávacího kurzu“.

Uchazeč před zahájením vzdělávání vždy na každý kurz zajistí veškeré technické a přístrojové zázemí potřebné pro realizaci vzdělávacího kurzu, a to včetně učebnic pro účastníky kurzu, tj. školícího materiálu.

Vzdělávání měkkých a manažerských dovedností bude dodavatelem realizováno celkem v předpokládaném počtu 13 008 osobohodin².

² Pro všechny aktivity určené na podporu dalšího profesního vzdělávání platí, že jednotku představuje účast jedné osoby na dalším vzdělávání (kurzu) v délce 60 minut – tedy **osobohodina**.

Specifikace vzdělávacích kurzů měkké a manažerské dovednosti:

Obchodní akademie Edenred – 44h

Cílem vzdělávacího programu je budování hodnoty u klienta (včetně zpětné vazby) a podpořit takt další profesní vzdělávání v oblasti obchodních dovedností pro obchodní tým Edenred CZ. V řadě případů požaduje zákazník řešení, které mu sice může poskytnout více dodavatelů, ale nepřinese mu očekávaný výsledek. Obchodník musí v takovém případě umět „jít do rizika“, odlišit vlastní návrh od konkurenčních a přesvědčit zákazníka o tom, že je pro něho nejvhodnější. Účast na programu pomůže obchodníkům určit prodejní situaci vhodnou pro konzultativní prodejní postup a zlepší jejich schopnosti potřebné pro jeho úspěšné používání.

V rámci vzdělávacího programu se bude jednat o následující kurzy a jejich obsah:

- Obchodní akademie Edenred I. - Budování důvěry a hodnoty u klienta (8 hodin)
 - o Jak získat potřebnou důvěru a předpoklad pro uskutečnění prodeje
 - o Zjištění cílů, ambicí a priorit zákazníka
 - o Prodejní mindset – nastavení obchodního myšlení a záměru k budování hodnoty pro klienta
 - o Jak budovat dlouhodobý udržitelný vztah s klientem

- Obchodní akademie Edenred II. - Metodika konzultativního prodeje (16 hodin)
 - o Určení prodejní situace vhodné pro konzultativní přístup
 - o Konzultativní prodejní postup
 - o Prodejní cyklus
 - o Identifikace rolí, které ovlivňují či rozhodují na straně klienta o úspěchu obchodního případu

- Obchodní akademie Edenred III. - Trénink metodiky na praktických příkladech a kladení otázek (20 hodin)
 - o Základní pravidla techniky kladení otázek
 - o Identifikace skutečných překážek a dalších aspektů, které nebere zákazník při hledání řešení v potaz
 - o Formulace hodnoty nabízeného řešení pro zákazníka
 - o Vytvoření a představení jedinečného řešení zákazníkovi
 - o Cílená argumentace zdůrazňující přínosy, které zákazníkovi umožní překonat překážky a dosáhnout cílů
 - o Jak podpořit rozhodnutí zákazníka

Celkově se jedná o 7 celých nebo půldenních školících dní v letech 2024 a 2025. Rozložení akademie: první 3 dny teoretická část rozložená na části obsahující především pochopení, že důvěra a správné kladení otázek jsou hlavními aspekty úspěchu a seznámení se s přístupem konzultativního prodejního postupu. 2,5 dne pak bude věnováno samotnému tréninku dovedností na příkladech z praxe v různých fázích konzultativního prodejního postupu a cvičení kladení správných otázek. Trénink bude rozložen do více dní (1x den + 3x 0,5 dne) v toku času tak, aby obchodník mohl zkoušet naučené techniky v terénu a nedostatky a komplikované případy pak mohl znovu projít se školitelem.

Přijímání a poskytování zpětné vazby – 4h nebo 8h

Cílem kurzu je seznámení se s problematikou zpětné vazby, která je velmi podstatnou součástí spokojeného zaměstnance, ale i klienta, který přichází do kontaktu s organizací. Téma bude osvětleno v souvislostech firemní kultury a nastavené firemní komunikace. Bude objasněno, do jaké míry může být zpětná vazba motivačním, a naopak demotivujícím faktorem ovlivňujícím celkové klima a loajalitu zaměstnanců. Bude zmíněno, jak zpětnou vazbu nejen přijímat, ale i poskytovat například svým kolegům a nadřízeným. Nedílnou součástí kurzu jsou také modelová cvičení a doporučená rozšiřující literatura pro zájemce.

Akademie zákaznického centra Edenred – 40h

Cílem vzdělávacího programu je budování dovednosti pro Zákaznické centrum (včetně zpětné vazby) a podpořit tak další profesní vzdělávání v oblasti komunikace pro Zákaznické centrum společnosti Edenred CZ. Celkově se jedná o 6 školících dní v letech 2024, 2025 a 2026.

V rámci vzdělávacího programu se bude jednat o následující kurzy a jejich obsah:

- Akademie zákaznického centra Edenred I. - Profesionální zákaznická péče (16 hodin)

Zákaznická zkušenost významně ovlivňuje celkové vnímání společnosti a její značky. Proto je potřeba věnovat pozornost tréninku konzultantů, kteří by měli umět komunikovat i s velmi náročnými klienty. Právě profesionální péče o zákazníky a způsob řešení jejich problémů rozhoduje o jejich spokojenosti a loajalitě. Profesionální konzultant by měl být schopen vytvořit dobrý první dojem, rychle pochopit potřeby zákazníka a vyřešit jeho požadavek. Současně by měl být připraven na obtížné situace spojené se stížnostmi a reklamacemi. Kurz je určen pro zaměstnance, u kterých je potřeba podpořit principy profesionálního přístupu efektivní komunikace, tak aby mohli eliminovat a vypořádat se s konfliktními situacemi v komunikaci s klientem zejména po telefonu.

1. den

Zaměřeno na zákazníky

- význam zákazníků (interní, externí) jejich význam
- očekávání zákazníků a momenty pravdy
- vymezení obtížných situací v praxi účastníků

Zásady efektivní komunikace se zákazníky

- význam prvního dojmu
- vhodné/nevhodné výrazy
- přesvědčivá mimoslovní komunikace

2. den

Profesionální struktura rozhovoru

- profesionální zahájení hovoru
- analytická fáze – vedení hovoru efektivními otázkami
- návrh řešení a přesvědčivá argumentace
- pozitivní závěr rozhovoru

Náročné situace v rozhovoru

- jak uklidnit rozčilené zákazníky
- empatická asertivita v řešení náročných situací a obrana proti manipulaci
- účinné tipy pro zvládání stresových situací v praxi

Aplikace do praxe účastníků

- nejčastější chyby a jak jim předejít
- nácvik reálných situací z praxe
- základy prezentačních dovedností.

– Akademie zákaznického centra Edenred II. - Pracovní emailová komunikace (8 hodin)

Cílem praktického workshopu je umět používat elektronickou komunikaci – psát kreativně, stručně, výstižně a využívat zásady e-mailové etikety pro fungující pracovní vztahy. Poznat, co dělat pro to, aby příjemci emailů nebyli zahlceni množstvím informací z naší strany. Účastníci poznají výhody i meze elektronické komunikace a dokáží organizovat a strukturovat e-maily.

Principy pro využití pracovního e-mailu

- Spolehlivost obsahu e-mailu
- Příjemce a užitečnost zprávy
- Důvěrnost a komunikace s více adresáty
- Naléhavost a srozumitelnost sdělení

Efektivní sestavování pracovního e-mailu

- Účel e-mailu v pracovním prostředí
- Úplnost informací pro příjemce
- Stručnost sdělení a šetření časem
- Struktura obsahu a kontrola e-mailu

Formát pracovního e-mailu

- Tvorba předmětu emailu
- Oslovení, pozdrav a úvodní věta
- Tělo emailu a jeho členění
- Ukončení emailu

Náležitosti pracovního e-mailu

- Gramatika a syntaxe
- Stylistika, fráze a výplňková slova
- Třídění zpráv do složek pro efektivní práci s emaily
- Ochrana osobních údajů

– Akademie zákaznického centra Edenred III. - Profesionální telefonování – operátor call centra (16 hodin)

Cílem tohoto kurzu je seznámit se základními pravidly telefonické komunikace, ujasnit a sjednotit principy komunikace po telefonu, poskytnout návod pro jednání s různými typy zákazníků a v různých konkrétních situacích a vše při praktických ukázkách a osobním procvičením.

1. den

Role operátora jako poradce a pomocníka

- Image společnosti a její vnímání volajícím klientem
- Jak vytvořit co nejlepší image
- Práce s hlasem a slovem při telefonování (výhody a úskalí v kurzu komunikace)
- Dosahování hlasového souznění s klientem
- Typy hovorů

- Typy klientů a rozdílné přístupy při komunikaci po telefonu

Komunikace s klientem

- Cíl: kvalitní telefonní rozhovor za současné maximální spokojenosti klienta.
- Význam naslouchání při rozhovorech s klienty
- Zjišťování potřeb klientů
- Techniky dotazování (kladení otázek a typy otázek)
- Vedení rozhovoru
- Struktura rozhovoru
- Principy dokonalých služeb při obsluze klientů po telefonu

Analýza nahrávek rozhovorů vzhledem k výše uvedeným bodům

- Skupinová práce
- Brainstorming
- Hledání užitečnějších reakcí

Jak se vypořádat s každodenním stresem – psychohygiena operátora

- Stresogenní faktory
- První pomoc
- Psychohygiena pracovního dne

2. den

Řešení obtížných rozhovorů (stížnosti, reklamace, emočně nevykládaní klienti)

Vnímání, sebepoznání a stres.

- Jak si vytváříme obraz o světě vůbec a o volajícím konkrétně
- Nejčastější percepční stereotypy
- Co vyvolává stres
- Co jsou to osobní nerespektující myšlenky (jejich rozpoznání a proměna v myšlenky konstruktivní)

Principy překonávání stížností a vyrovnávání se s emočními útoky klientů.

- Jak přijmout emoce volajícího
- Empatie (principy, co empatie v komunikaci dokáže, cvičení)
- Nezbytnost naslouchání a schopnost dát klientům najevo, že opravdu nasloucháme
- Slova, která pomáhají situaci zklidnit
- Slova, která naopak jsou olejem do ohně
- Nejčastější podvědomé útoky (útok vyvolává útok nebo obranu)
- Jak přepnout z emočního do racionálního mozku
- Logické a technické řešení stížnosti
- Nechat klienta spolurozhodovat při výběru řešení
- Nechat si potvrdit spokojenost
- Pozitivní rozloučení

Sebeprezentace

- Sebevědomí versus asertivita
- Převzetí osobní odpovědnosti za řešení problému klienta

Analýza audionahrávek vzhledem k výše uvedeným bodům

- Videotréning
- Individuální akční plány a závěr semináře

Akademie pro manažery Edenred – 40h

Tento vzdělávací program je určený pro vedoucí pracovníky, kteří v rámci své role řídí podřízené a vedou týmy lidí. Cílem vzdělávání je osvojit si aplikaci základních principů efektivní komunikace a spolupráce. Zdokonalit se v prezentování a získávání lidí pro změnu. Umět určit a strukturovat oblasti významných zkušeností, znalostí a dovedností. Naučit se identifikovat rozvojové potřeby podřízených a pracovat s nimi. Umět poskytnout efektivní zpětnou vazbu pro posilování motivace. Pochopit roli a základní povinnosti mentora.

V rámci vzdělávacího programu se bude jednat o následující kurzy a jejich obsah:

– Akademie pro manažery Edenred I. - Situační vedení (16 hodin)

1. den

- efektivní komunikace,
- emoční inteligence,
- verbální a neverbální komunikace,
- naslouchání, kladení otázek, bariéry v komunikaci,
- rozvojová zpětná vazba.

2. den

- situační vedení lidí,
- proces řízení změny,
- motivace,
- vyjednávání a argumentace,
- zvládání obtížných situací.

– Akademie pro manažery Edenred II. - Mentoring a adaptační proces (16 hodin)

1. den

- osobnost vs. role mentora/ky,
- kompetence mentora/ky,
- provozní a řídicí odpovědnost,
- proces mentoringu,
- principy mentoringu – téma, struktura, návaznost, znalosti, schopnosti a dovednosti – kompetence,
- využití kompetenčních modelů,
- sebereflexe,
- zastupitelnost.

2. den

- adaptační proces,
- plány,
- hodnotící schůzky,
- vyhodnocení,
- práce „Buddyho“,
- rozvoj stávajících zaměstnanců,
- nastavení rozvojových plánů,
- spolupráce s personálním oddělením.

- Akademie pro manažery Edenred III. - Vedení porad a prezentační dovednosti (8 hodin)

- základy prezentačních dovedností,
- „story-telling“,

- vedení porad a skupinových setkání efektivně,
- facilitace diskuse,
- spolupráce,
- odhadování a plánování času.

Vzdělávání společnosti KONE Industrial – koncern s.r.o. (celkem 9 kurzů):

V rámci vzdělávání společnosti se bude jednat o následující kurzy a jejich obsah:

– Efektivní komunikace (8 hodin, 1 výukový den)

Cílem vzdělávání je umět komunikovat ve vztahu k tomu, co vyžadujete sami a co potřebuje protějšek v komunikaci, a to i s využitím asertivních technik. Poznáte, co uplatnit pro to, abyste se cítili dobře v komunikaci, v práci i v jiném prostředí. Dozvíte se, jak porozumět nejen tomu, „co“ ostatní říkají, ale také „proč“ Vám to říkají. Dovedete upravovat komunikaci s druhými pro spolupráci a předcházet tak vyhocení situací.

- Efektivní komunikace
 - Komunikace a vzájemné porozumění
 - Neverbální komunikace a její prvky
 - Verbální komunikace a její projevy
 - Přínos vědomé komunikace
- Postupy efektivní komunikace
 - Techniky pro vzájemné porozumění
 - Překonání vnitřních bloků
 - Přerušování rozhovoru
 - Návrat k rozhovoru
- Uvědomovaná komunikace
 - Výhody uvědomované komunikace
 - Modelování vnímavosti vůči faktům a pocitům
 - Přesnost a spolehlivost v komunikaci
 - Dovednost sebereflexe a reflexe
- Asertivní komunikace
 - Podstata asertivního jednání v komunikaci
 - Výhody a omezení
 - Techniky a jejich využití
 - Asertivita ve vztahu k druhým lidem

– Strategie řešení konfliktu (8 hodin, 1 výukový den)

Cílem vzdělávání je umět komunikovat v konfliktních situacích a při projevech pasivity, agrese a manipulace. Získáte povědomí o konfliktu a způsobech, jak ho řešit. Dozvíte se o různých druzích jednání, které se v případě konfliktu objevují. Poznáte, co uplatnit pro to, abyste sami konfliktní komunikaci ustáli v práci, i jinde.

- Konflikt a řešení konfliktu
 - Podstata konfliktu
 - Prevence konfliktu
 - Styly řešení konfliktu

- Praktické kroky po konfliktu
- Rozlišení pasivního, agresivního a manipulativního jednání
 - Vymezení pasivního jednání
 - Agresivní jednání a jeho projevy
 - Zvláštnosti manipulativní jednání
 - Neverbální a verbální signály
- Postup komunikace v konfliktu
 - Techniky pro vzájemné porozumění
 - Blokáda v komunikaci
 - Přerušování rozhovoru
 - Návrat k rozhovoru
- Řízení komunikace při projevech pasivity, agrese a manipulace
 - Nastavení vlastního přístupu ke komunikaci
 - Strach, nervozita, neklid při komunikaci
 - Tvorba opor v komunikaci
 - Reflexe komunikace
- Pracovní motivace, zpětná vazba a hodnotící pohovor (8 hodin, 1 výukový den)

Na tomto kurzu Vás naučíme techniky efektivní zpětné vazby směrem k zaměstnancům. Dozvíte se, jak coby manažer, vedoucí firmy, personalista apod. skrze zpětnou vazbu motivovat své zaměstnance, dávat jim hodnotou zpětnou vazbu a pomáhat jim tak s jejich osobním rozvojem. Naučíme Vás, jak se zachovat v obtížných situacích, např. zvyšující se frustraci na pracovišti, vedení hodnotícího pohovoru s problémovými zaměstnanci apod. Kurz klade důraz na využití získaných poznatků v praxi a jeho součástí je několik modelových situací. Kurz je určen pro vedoucí pracovníky, kteří chtějí zlepšit atmosféru na pracovišti, lépe pracovat s potenciálem svých zaměstnanců a přecházet konfliktními situacím.

- Pracovní motivace
 - Vymezení pracovní motivace
 - Druhy pracovní motivace
 - Motivační nástroje a jejich využití
 - Emoce, aspirace, frustrace
 - Úskalí využívání kontrolních mechanismů
- Podávání zpětné vazby
 - Význam a účel zpětné vazby
 - Zpětná vazba versus hodnocení
 - Principy poskytování zpětné vazby
 - Efekty způsobené zpětnou vazbou
 - Praktikování zpětné vazby
- Vedení evaluačního rozhovoru
 - Význam a účel evaluačního rozhovoru
 - Dovednost naslouchat během rozhovoru
 - Práce s odmítnutím a odporem
 - Posilování kompetencí zaměstnance
 - Modelové situace

- Praktická cvičení
- Diskuze, shrnutí, závěr

– Leadership v řízení projektů (8 hodin, 1 výukový den)

Často si projektoví manažeři kladou otázku, jak vytvářet prostředí, ve kterém jsou lidé spokojeni a současně dosahují výjimečných výsledků. Také je zajímavá, jak lze rozpoznat vlastní silné a unikátní vlastnosti i členů svého projektového týmu a jak spojováním jejich různorodých odlišností vytvářet ty nejsilnější týmy. Nejen na tyto otázky jim pomůže najít odpovědi kurz leadershipu. Na základě teoretických východisek a praktických zkušeností jim poskytne podněty k rozvoji vlastního vůdcovství. Naučí je diagnostikovat sebe i druhé, motivovat, kontrolovat a hodnotit i rozvíjet členy svého projektového týmu tak, aby dokázali vést svůj projektový tým k těm nejvyšším výkonům.

- Vysvětlování, deskripce, diagnostika, techniky interakčního psychosociálního učení
- Podpora synergií v projektovém týmu
- Zásady motivace v projektovém týmu a proč je dodržovat
- Leadership – vůdcovství
- Aspekty vůdcovství
- Styly vedení lidí
- Typy leaderů
- Situační leadership
- Rozvoj klíčových vůdcovských dovedností

– Management rizik (8 hodin, 1 výukový den)

Cílem vzdělávání je pochopit, proč je potřeba strategie managementu rizik zjistit, jak odhadnout různé typy rizik a jak nastavit rizikové limity. Seznámíte se se strategií managementu rizik a získáte nástroje a postupy pro řízení rizik. Dokážete analyzovat rizika, vyhodnocovat je a monitorovat. Naučíte se nastavit si program pro řízení rizik a jejich zdárné řešení. Kurz je vhodný všem, kteří potřebují minimalizovat překvapení v podobě rizik a zapojovat se do systémů řízení rizik.

- Management rizik
- Strategie managementu rizik
- Kultura řízení rizik
- Mapování rizik
- Operační a provozní rizika

- Přehled řízení rizik
- Povinnosti a role
- Zapojení zainteresovaných stran
- Překonávání problémů a rizik
- Nástroje řízení rizik

- Proces analýzy rizik
- Identifikace rizik
- Analýza rizik
- Vyhodnocování rizik

- Monitorování rizik
 - Rámec řízení změn
 - Program řízení rizik
 - Indikátory rizik
 - Analýza trendů
 - Odhad rizika
- Rétorika, storytelling a improvizace (16 hodin, 2 výukové dny)

Cílem vzdělávání je naučit se důležité zásady, principy rétoriky a jak lépe pracovat s vlastním mluveným projevem. Zdokonalíte se ve vyjadřovacích a přesvědčovacích schopnostech, lépe komunikovat vlastní myšlenky a zvládat stresové situace.

Ve druhém výukovém dnu se naučíme, jak vyprávět příběhy, co funguje, co v nás příběhy vyvolávají, co způsobují. Ujasníte si, jak mohou být příběhy užitečné právě Vám a Vaším posluchačům. Vyzkoušíte si, jak příběhy vytvářet, jak je zapojovat do svých prezentací. Získáte prostor experimentovat a zjišťovat, jak příběh postavit a podat, aby měl co největší účinek.

První vzdělávací den:

- Rétorika a techniky mluveného projevu
 - Zpětná vazba – strukturované hodnocení a individuální doporučení
 - Tempo, rytmus, intonace, frázování, zdůraznění myšlenky
 - Čtení nahlas, práce s citací v mluveném projevu
 - Řeč těla, dýchání, tvorba hlasu
- Překonávání trémy a obav z projevu
 - Pohybové a dýchací aktivity
 - Relaxační postupy, techniky pro zvládání trémy
- Příprava a struktura projevu
 - Cíl prezentace, cílová skupina posluchačů
 - Etika vystupování
 - Příprava projevu
 - Strukturování projevu
 - Poutavý úvod projevu
 - Klíčové myšlenky prezentace
 - Závěr a poslední dojem
- Formy přednesu a improvizace
 - Pravidla úspěšného projevu
 - Humor a jeho aplikace v praxi
 - Síla přesvědčivosti projevu
 - Publikum a cílová skupina posluchačů
 - Improvizace, tvorba improvizčního projevu
 - Řečnická pravidla
- Tvorba vlastního projevu - trénink
 - Příprava a vlastního přednes před skupinou
 - Kompozice veřejného vystoupení
 - Zpětná vazba – strukturované hodnocení a individuální doporučení

Druhý vzdělávací den:

- Rozvoj kreativity
 - Principy tvorby a rozvoje kreativního myšlení
 - Praktická cvičení pro rozvoj kreativity
 - Storytelling
 - Co je příběh a co už není
 - Kde hledat vhodné příběhy, metaforu, analogie pro svou praxi
 - Principy storytellingu se zaměřením na obchodní prostředí
 - Příběhy z prostředí businessu – proč jsou působivé
 - Výběr a formulace myšlenek
 - Práce se strukturou, dynamikou a poselstvím příběhu
 - Práce s publikem a emocemi
 - Tvorba vlastního příběhu (např. prodej produktu, služby, představení firmy, apod.)
 - Improvizace
 - Improvizace - principy
 - Tvorba Improvizačního projevu
 - Komunikační status
 - Pozornost, aktivní naslouchání
- Projektové řízení (16 hodin, 2 výukové dny)

Projektové řízení slouží k rozplánování a realizaci rozsáhlých úkolů, které je třeba uskutečnit v požadovaném termínu a s plánovanými náklady tak, aby se dosáhlo stanovených cílů. Využíváme jej jednak při řízení dodávek specifických a originálních produktů nebo služeb zákazníkům nebo pro realizaci interních změn v organizaci. Kurz je založený na seznámení se s kompletní problematikou projektového řízení a představuje jak nejdůležitější nástroje technického řízení práce, tak i osvědčené manažerské přístupy pro řízení lidského faktoru v projektových týmech. Speciálně se zaměřuje na potřebné dovednosti a přístupy projektových manažerů a projektových sponzorů v organizaci.

První vzdělávací den:

- Nečastější nedostatky v řízení projektů
 - Nejobvyklejší rezervy projektového řízení v praxi
 - Metody přístupu k optimalizaci Projektového řízení – best practices
- Základy projektového řízení
 - Přístupy k organizaci zdrojů a lidské práce – definice
 - Instituce zastřešující standardy a metodiky (PRINCE2, IPMA, PMI, ISO)
 - Základní pojmy: projekt, program, portfolio, projektový trojimperativ, životní cyklus projektu
 - Začlenění projektového řízení do organizační struktury (role projektového manažera a projektové kanceláře)
- Životní cyklus projektu
 - Pojmy, význam, vysvětlení
 - Iniciační fáze (business case, studie proveditelnosti, studie příležitosti, logický rámec)
 - Plánování projektu (harmonogram, rozpočet, cíle, projektová dokumentace)
 - Řízení a monitoring (metody sledování a předpovědi projektových ukazatelů)
 - Finalizace projektu (obvyklé aktivity v závěru projektu)

- Vybrané nástroje, techniky využívané v PŘ
- Analýza zainteresovaných stran a komunikační strategie, péče o stakeholdery
- Analýza a řízení projektových rizik projektu – registr rizik, vyhodnocení, způsoby ošetření, monitoring
- Technika strukturovaného rozpadu práce (WBS / PBS, vysvětlení, případová studie)
- Síťový diagram, projektová algoritmizace
- Metoda kritické cesty a Metoda kritického zdroje (vysvětlení příklad)
- Nástroje pro zvládání multiprojektového chaosu
- Standardizace práce – procesní pořádek v projektech
- Lessons learned a best practices sdílení projektového know-how v organizaci

Druhý vzdělávací den:

- Řízení týmu v projektu
 - Přístup a preference pracovníků k řešení projektových problémů (typologie)
 - Budování týmu, týmová práce, motivace, dynamika týmu
 - Kolizní potenciál týmových rolí v projektech
 - Rozdělení kompetencí a řízení informačních toků mezi členy projektového týmu
 - Doporučení k projektovým poradám
- Technická podpora PŘ
 - Typy SW nástrojů, funkcionalita, rozdíly
 - Dobrá praxe a úskalí technické podpory
 - Ukázky projektových dokumentačních šablon
- Řešení případových studií, příklady z praxe, diskuze, závěr

– Řízení projektových a procesních rizik (16 hodin, 2 výukové dny)

Každý složitější pracovní úkol je vystaven různým interním a externím rizikům. Schopnost flexibilně a kompetentně reagovat na rizika zvyšuje pravděpodobnost úspěchu dosažení vytýčeného cíle. V kurzu si uděláte přehled o schopnostech a dovednostech potřebných pro úspěšné řízení rizik, seznámíte se s ověřenou metodikou a představíme konkrétní využívané techniky a metody.

První vzdělávací den:

- Úvod do problematiky řízení rizik
 - vznik potřeby řízení rizik
 - Petrohradský paradox
 - teorie her a ekonomického chování
 - analýza rozhodování při řízení rizik
- Hlavní úkoly Risk Managementu
 - definice a úloha Risk Managementu
 - základní členění a pojmy
 - finanční rizika – analýza, odhad a řízení
 - metody řízení rizik z praxe
 - analytické techniky pro identifikaci rizik
- Celofiremní Risk Management

- členění rizik z celofiremního pohledu
- role managementu v systému řízení rizik
- pozice a úloha risk manažera
- specifika řízení v krizové situaci
- vyhodnocení rizika protistrany
- zhodnocení rizik při nastavení strategických cílů

Druhý vzdělávací den:

- Nastavení řízení rizik v praxi
 - výhody zavádění řízení rizik
 - statut a úloha interního auditu
 - nastavení řízení rizik v praxi
 - časté chyby z praxe a jejich řešení
- Nastavení řízení rizik v projektech
 - zavádění řízení rizik v projektech
 - nastavení řízení rizik v praxi
 - časté chyby z praxe a jejich řešení
- Příklady z praxe, diskuze, závěr

– Vyjednávání a argumentace (8 hodin, 1 výukový den)

Cílem vzdělávání je pochopit podstatu vyjednávání při různých situacích, umět uplatnit přípravu i vyjednávací postupy a zjistit výhodnost využívání argumentace. Zjistíte, jak podpořit dosažení vzájemného výsledku vyjednávání. Dozvíte se, jak vyjednávat bez naléhání a převahy za každou cenu. Zjistíte, jak se na vyjednávání připravit, co dělat, když se dostanete pod nepříjemný tlak, kdy má smysl argumentovat a kdy vyjednávání ukončit.

- Příprava rámce vyjednávání a argumentace
 - Stanovení cíle vyjednávání
 - Poznávání druhé strany a situace
 - Stanovení přijatelného řešení
 - Přesvědčivost a argumentace
- Budování vztahu s druhou stranou
 - Zájmy vyjednávajících stran
 - Cíle a priority druhé strany
 - Překonávání blokad
 - Podpora cíle ve vyjednávání
- Cesta k řešení
 - Reagování na námitky
 - Vztahový rámec při rozhodování
 - Podpora spolupráce
 - Reflexe procesu vyjednávání
- Udržitelnost vyjednávaného řešení
 - Přerušování vyjednávání
 - Napětí u vyjednávacích stran a práce s ním
 - Obnova vyjednávání
 - Ukončení vyjednávání

Akademie zaměstnanců společnosti Delmax – 32 h

Cílem vzdělávacího programu je nastavení optimální a udržitelné strategie péče o zákazníka. Každý ze zaměstnanců společnosti, který je v kontaktu s klientem, si musí být vědom své odpovědnosti. Měl by vědět, že při srovnání jím nabízené služby s konkurenčním, může být právě jeho chování tou rozhodující výhodou. Je třeba si uvědomit význam spokojeného klienta pro úspěch a pozitivní image firmy a vlastní roli v kvalitě podávaných služeb. Připravit se na profesionální zvládání komunikace s klienty včetně náročných a konfliktních situací. Vzdělávání bude vedeno formou interaktivního výkladu s diskuzí, testů, hraní rolí, případových studií, soutěží. Vzdělávání bude rozloženo do více dní (8 x 0,5 dne) v toku času tak, aby zaměstnanci mohli zkusit naučené techniky a poznatky v terénu a nedostatky a komplikované případy pak mohli znovu projít se školitelem.

V rámci vzdělávacího programu se bude jednat o následující kurzy a jejich obsah:

- Akademie zaměstnanců společnosti Delmax I. - Strategie péče o zákazníka (16 hodin)
 - Spokojený klient - základní kapitál (co stojí nespokojený klient, co způsobuje nespokojenost klienta - důležité stížnosti nebo nahromadění stresu).
 - Lépe porozumět očekávání klienta (uplatnění osobního přístupu ve vztahu s klientem, jak klient hodnotí kvalitu služeb ve Vaší firmě).
 - Image firmy a aktivní podíl každého pracovníka na jejím vytváření (vytváření kvalitní image firmy, výrazy, kterým je třeba se vyhnout, magická slova).
 - Vstřícně reagovat na požadavky klienta (analyzovat poptávku - rozpoznat motivace klienta, najít přijatelná řešení pro klienta i pro podnik, umět reagovat na naléhavé a neočekávané požadavky klienta).
- Akademie zaměstnanců společnosti Delmax II. - Efektivní komunikace se zákazníkem (16 hodin)
 - Postupy efektivní komunikace (komunikace a vzájemné porozumění, neverbální komunikace a její prvky, verbální komunikace a její projevy, techniky vzájemného porozumění, překonání vnitřních bloků)
 - Asertivní komunikace (podstata asertivního jednání v komunikaci, výhody a omezení, techniky a jejich využití, asertivita ve vztahu k jiným lidem)
 - Konflikt a řešení konfliktu (podstata konfliktu, prevence konfliktu, styly řešení konfliktu, praktické kroky po konfliktu)
 - Vyjednávání a argumentace (stanovení cíle vyjednávání, přesvědčivost a argumentace, reagování na námitky)

Akademie zaměstnanců společnosti BFHM – 32 h

Cílem vzdělávacího programu je nastavení optimální a udržitelné strategie péče o zákazníka. Každý ze zaměstnanců společnosti, který je v kontaktu s klientem, si musí být vědom své odpovědnosti. Měl by vědět, že při srovnání jím nabízené služby s konkurenčním, může být právě jeho chování tou rozhodující výhodou. Je třeba si uvědomit význam spokojeného klienta pro úspěch a pozitivní image firmy a vlastní roli v kvalitě podávaných služeb. Připravit se na profesionální zvládání komunikace s klienty včetně náročných situací. V této souvislosti dále vzdělávací program pokračuje tématy k pochopení, jak fungujeme ve stresových situacích. Jak je možné těmto náročným situacím předejít a naučit se je zvládat. Vzdělávání bude vedeno formou interaktivního výkladu s diskuzí, testů, hraní rolí, případových studií, soutěží.

V rámci vzdělávacího programu se bude jednat o následující kurzy a jejich obsah:

- Akademie zaměstnanců společnosti BFHM I. - Strategie péče o zákazníka (16 hodin)
 - Spokojený klient - základní kapitál (co stojí nespokojený klient, co způsobuje nespokojenost klienta - důležité stížnosti nebo nahromadění stresu).
 - Lépe porozumět očekávání klienta (uplatnění osobního přístupu ve vztahu s klientem, jak klient hodnotí kvalitu služeb ve Vaší firmě).
 - Image firmy a aktivní podíl každého pracovníka na jejím vytváření (vytváření kvalitní image firmy, výrazy, kterým je třeba se vyhnout, magická slova).
 - Vstřícně reagovat na požadavky klienta (analyzovat poptávku - rozpoznat motivace klienta, najít přijatelná řešení pro klienta i pro podnik).
 - Zvládnutí náročných situací ve vztahu s klienty (umět reagovat na naléhavé a neočekávané požadavky klienta, kvalita se pozná v obtížných situacích - jak je profesionálně zvládnout).

- Akademie zaměstnanců společnosti BFHM II. - Psychická pohoda i při náročné práci (16 hodin)
 - Duševní hygiena (co je duševní hygiena, co určuje kvalitu našeho života, struktura osobnosti, stereotypy, stres jako nezbytná součást našich životů, stresové faktory a jak s nimi pracovat, kde a jak se stres projevuje, techniky pro podporu psychické odolnosti a prevence vyhoření).
 - 5 pilířů duševního zdraví (klíčové pilíře duševního zdraví, pozitivní přístup a myšlení, prevence a balanc, sebereflexe, techniky a tipy pro zvládání náročných situací).
 - Work-life balance (životní styl a přístup k práci, naplňování vlastních životních rolí, rozpoznání vlastních hodnot, přiměřenost v nárocích na výkon, závislost na práci).
 - Seznámení s mindfulness (podstata mindfulness a její přínosy pro život na pracovišti i doma, mindfulness a přijímání informací, mindfulness a vitalita, procvičování mindfulnessu).

Akademie zaměstnanců společnosti Viterra Czech s.r.o. – 40 h

V rámci vzdělávacího programu společnosti se bude jednat o následující kurzy a jejich obsah:

- Akademie zaměstnanců společnosti Viterra Czech s.r.o. I. - EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE (8 hodin, 1 výukový den)

Cílem vzdělávání je umět komunikovat ve vztahu k tomu, co vyžadujete sami a co potřebuje protějšek v komunikaci, a to i s využitím asertivních technik. Poznáte, co uplatnit pro to, abyste se cítili dobře v komunikaci, v práci i v jiném prostředí. Dozvíte se, jak porozumět nejen tomu, „co“ ostatní říkají, ale také „proč“ Vám to říkají. Dovedete upravovat komunikaci s druhými pro spolupráci a předcházet tak vyhocení situací.

- Efektivní komunikace
- Komunikace a vzájemné porozumění
- Neverbální komunikace a její prvky
- Verbální komunikace a její projevy
- Přínos vědomé komunikace

- Postupy efektivní komunikace
- Techniky pro vzájemné porozumění
- Překonání vnitřních bloků
- Přerušování rozhovoru
- Návrat k rozhovoru

- Uvědomovaná komunikace
- Výhody uvědomované komunikace
- Modelování vnímavosti vůči faktům a pocitům
- Přesnost a spolehlivost v komunikaci
- Dovednost sebereflexe a reflexe

- Asertivní komunikace
- Podstata asertivního jednání v komunikaci
- Výhody a omezení
- Techniky a jejich využití
- Asertivita ve vztahu k druhým lidem

– Akademie zaměstnanců společnosti Vitterra Czech s.r.o. II. - STRATEGIE ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ (8 hodin, 1 výukový den)

Cílem vzdělávání je umět komunikovat v konfliktních situacích a při projevech pasivity, agrese a manipulace. Získáte povědomí o konfliktu a způsobech, jak ho řešit. Dozvíte se o různých druzích jednání, které se v případě konfliktu objevují. Poznáte, co uplatnit pro to, abyste sami konfliktní komunikaci ustáli v práci, i jinde.

- Konflikt a řešení konfliktu
- Podstata konfliktu
- Prevence konfliktu
- Styly řešení konfliktu
- Praktické kroky po konfliktu

- Rozlišení pasivního, agresivního a manipulativního jednání
- Vymezení pasivního jednání
- Agresivní jednání a jeho projevy
- Zvláštnosti manipulativní jednání
- Neverbální a verbální signály

- Postup komunikace v konfliktu
- Techniky pro vzájemné porozumění
- Blokáda v komunikaci
- Přerušování rozhovoru
- Návrat k rozhovoru

- Řízení komunikace při projevech pasivity, agrese a manipulace
- Nastavení vlastního přístupu ke komunikaci
- Strach, nervozita, neklid při komunikaci
- Tvorba opor v komunikaci
- Reflexe komunikace

– Akademie zaměstnanců společnosti Vitterra Czech s.r.o. III. - VYJEDNÁVÁNÍ A ARGUMENTACE (8 hodin, 1 výukový den)

Cílem vzdělávání je pochopit podstatu vyjednávání při různých situacích, umět uplatnit přípravu i vyjednávací postupy a zjistit výhodnost využívání argumentace. Zjistíte, jak

podpořit dosažení vzájemného výsledku vyjednávání. Dozvíte se, jak vyjednávat bez naléhání a převahy za každou cenu. Zjistíte, jak se na vyjednávání připravit, co dělat, když se dostanete pod nepříjemný tlak, kdy má smysl argumentovat a kdy vyjednávání ukončit.

- Příprava rámce vyjednávání a argumentace
- Stanovení cíle vyjednávání
- Poznávání druhé strany a situace
- Stanovení přijatelného řešení
- Přesvědčivost a argumentace

- Budování vztahu s druhou stranou
- Zájmy vyjednávajících stran
- Cíle a priority druhé strany
- Překonávání blokáží
- Podpora cíle ve vyjednávání

- Cesta k řešení
- Reagování na námitky
- Vztahový rámec při rozhodování
- Podpora spolupráce
- Reflexe procesu vyjednávání

- Udržitelnost vyjednávaného řešení
- Přerušování vyjednávání
- Napětí u vyjednávacích stran a práce s ním
- Obnova vyjednávání
- Ukončení vyjednávání

– Akademie zaměstnanců společnosti Viterra Czech s.r.o. IV. - ASERTIVNÍ JEDNÁNÍ, ZVLÁDÁNÍ AGRESIVNÍCH A MANIPULATIVNÍCH PRAKTIK (16 hodin, 2 výukové dny)

Cílem vzdělávání je naučit se nekonfliktní metodou prosadit svůj názor, ať už jde o diskuzi na firemních poradách, komunikaci s nadřízenými, či kolegy. Dozvíte se, jak bez pocitu viny odmítnout požadavek a na druhou stranu, jak požádat o pomoc. Cílem druhého dne vzdělávání je umět rozpoznat manipulativní techniky a bránit se jim. Dozvíte se nejen to, jak asertivně a přitom nekonfliktně prosadit svůj názor, ale i to, jak odhalit možné příčiny vzniku manipulativního chování komunikačního partnera a také jak pracovat s neverbální komunikací

První vzdělávací den:

- Asertivní jednání
- Význam asertivního jednání
- Výhody a omezení využití asertivního jednání
- Rozhodování se při uplatňování asertivity
- Asertivní sebeprosazení
- Asertivita a respekt k druhým
- Bariéry pro uplatňování asertivního jednání
- Zpochybňující myšlenky
- Prožívání stresu
- Nesoustředěnost

- Sociální izolace
- Obavy z hodnocení druhými
 - Asertivita a budování vztahu k sobě
- Asertivita a vnímání sebe sama
- Uvědomování emocí a pocitů
- Všímavost k potřebám
- Sdělování pocitů a potřeb
- Rozvíjení sebedůvěry
 - Asertivní reakce v situacích
- Reakce na kompliment
- Požádání o pomoc či laskavost
- Odmítnutí požadavku
- Asertivní kompromis
- Přijímání a podávání zpětné vazby
 - Sdělování asertivního odmítnutí
- Myšlenky ve spojení s odmítnutím
- Odmítnutí a vztahy
- Vyjádření asertivního odmítnutí
- Způsoby asertivního odmítnutí
- Důsledky neodmítnutí

Druhý vzdělávací den:

- Sebeuvědomění v komunikaci
- Sebevědomí, sebedůvěra
- Vnímání pocitů a potřeb
- Vyrovnanost
- Umění sebeprosazování
 - Agresivní jednání
- Pocity a agresivní jednání
- Potřeby a zájmy
- Stres a agresivní jednání
- Signály agresivního jednání
- Techniky pro zmírnění agresivního jednání
 - Manipulativní jednání
- Podstata manipulativního jednání
- Potřeby a zájmy
- Rozpoznání manipulace
- Verbální a neverbální projevy manipulace
 - Zvládání napětí při jednání
- Cíl jednání
- Blokáda a bariéry v komunikaci
- Přerušení rozhovoru
- Návrat k rozhovoru
- Sebereflexe

- Jednání v náročné situaci
- Volba jednání podle situace
- Výběr jednání podle stupně agrese
- Postup při nezvládnutí situace
- Sebereflexe

Akademie managementu Auto-Kabel Krupka, s.r.o. – 40h

V rámci vzdělávacího programu se bude jednat o následující kurzy a jejich obsah:

- Akademie managementu Auto-Kabel Krupka, s.r.o. I. - FIREMNÍ KULTURA A SYSTÉMY SDÍLENÝCH HODNOT (8 hodin, 1 výukový den)

Cílem vzdělávání je získat doporučení, jak v organizaci poznat a uplatňovat hodnoty jako jeden z pilířů firemní kultury. Získáte vědomosti potřebné k vybudování kulturního prostředí, ke sdílení toho, co se v organizaci preferuje, abyste předešli nedorozuměním. Získáte povědomí, co v organizaci ovlivňuje zaměstnance, jejich výsledky. Metodika kurzu: praktická individuální a skupinová cvičení, modelové situace, rozbor a řešení vlastních situací, zpětná vazba, diskuze, akční plán pro zlepšování.

- Orientace firemní/organizační kultury
 - Vize, poslání, strategie a kultura
 - Klíčové hodnoty
 - Znaky organizační kultury
 - Využití vnitřní diverzity
- Principy firemní/organizační kultury
 - Odpovědnost při utváření kultury
 - Přístup ke změně a dopady na kulturu
 - Prvky silné firemní kultury
 - Znaky slabé firemní kultury
- Formování kultury
 - Nástroje rozvoje firemní kultury
 - Rituály jako součást firemní kultury
 - Symboly a jejich využívání uvnitř firmy
 - Společný jazyk a řeč
- Identifikace s organizační kulturou
 - Vzájemná důvěra a spolupráce
 - Otevřenost a uzavřenost v rámci firmy
 - Normy, standardy a procesy uvnitř firmy
 - Řízení firemní kultury
- Praktické příklady, modelové situace
- Diskuze, shrnutí, závěr

- Akademie managementu Auto-Kabel Krupka, s.r.o. II. – LEADERSHIP (8 hodin, 1 výukový den)

Cílem vzdělávání je poskytnout vedoucím zaměstnancům základ pro zlepšení se v leadershipu. Nebýt pouze „vedoucím“, ale i správným lídrem. Praktická část, zaměřena na poznání a porovnání toho v čem jsem dobrý lídr, kde se mohu zlepšit.

- Leadership vs. Management
- Co je to lídrovství (jak být autentický lídr), co dělá a nedělá lídr
- Moje vize, vize firmy
- Praktická část
- Jaký jsem lídr
- Jaký je stav mého týmu
- Jaký stav by měl být
- Jak poznat špatné lídry

Pozn.: Akademie managementu Auto-Kabel Krupka, s.r.o. III. – FINANČNÍ ŘÍZENÍ V KOSTCE – PRAKTICKY I PRO NEFINANČNÍKY (8 hodin, 1 výukový den), viz Dílčí část 3 – Ekonomické a právní kurzy.

- Akademie managementu Auto-Kabel Krupka, s.r.o. IV. – TYPOLOGIE OSOBNOSTI (8 hodin, 1 výukový den)

Cílem vzdělávání je poskytnout vedoucím zaměstnancům znalosti typologie osobnosti, pomoci jim s porozuměním jednotlivým osobnostem a zjednodušit komunikaci s různými typy osobností.

- Výhody plynoucí z poznání typologie druhých lidí
- S jakými druhy lidí se setkáváme
- Jak komunikovat s lidmi podle typu osobnosti
- Co ovlivňuje osobnost a vystupování
- Silné a slabé stránky jednotlivých typů
- Nácvik, jak rychle rozklíčovat osobnosti druhých
- Praktické příklady, ukázky atd. v průběhu celého školení

- Akademie managementu Auto-Kabel Krupka, s.r.o. V. – MANAGEMENT RIZIK (8 hodin, 1 výukový den)

Cílem vzdělávání je pochopit, proč je potřeba strategie managementu rizik zjistit, jak odhadnout různé typy rizik a jak nastavit rizikové limity. Seznámíte se se strategií managementu rizik a získáte nástroje a postupy pro řízení rizik. Dokážete analyzovat rizika, vyhodnocovat je a monitorovat. Naučíte se nastavit si program pro řízení rizik a jejich zdárné řešení. Kurz je vhodný všem, kteří potřebují minimalizovat překvapení v podobě rizik a zapojovat se do systémů řízení rizik.

- Management rizik
- Strategie managementu rizik
- Kultura řízení rizik
- Mapování rizik
- Operační a provozní rizika
- Přehled řízení rizik

- Povinnosti a role
 - Zapojení zainteresovaných stran
 - Překonávání problémů a rizik
 - Nástroje řízení rizik
 - Proces analýzy rizik
 - Identifikace rizik
 - Analýza rizik
 - Vyhodnocování rizik
 - Monitorování rizik
 - Rámec řízení změn
 - Program řízení rizik
 - Indikátory rizik
 - Analýza trendů
 - Odhad rizika
- Akademie středního managementu Auto-Kabel Krupka, s.r.o. I. - FIREMNÍ KULTURA A SYSTÉMY SDÍLENÝCH HODNOT (8 hodin, 1 výukový den)
- Cílem vzdělávání je získat doporučení, jak v organizaci poznat a uplatňovat hodnoty jako jeden z pilířů firemní kultury. Získáte vědomosti potřebné k vybudování kulturního prostředí, ke sdílení toho, co se v organizaci preferuje, abyste předešli nedorozuměním. Získáte povědomí, co v organizaci ovlivňuje zaměstnance, jejich výsledky. Metodika kurzu: praktická individuální a skupinová cvičení, modelové situace, rozbor a řešení vlastních situací, zpětná vazba, diskuze, akční plán pro zlepšování.
- Orientace firemní/organizační kultury
 - Vize, poslání, strategie a kultura
 - Klíčové hodnoty
 - Znaky organizační kultury
 - Využití vnitřní diverzity
 - Principy firemní/organizační kultury
 - Odpovědnost při utváření kultury
 - Přístup ke změně a dopady na kulturu
 - Prvky silné firemní kultury
 - Znaky slabé firemní kultury
 - Formování kultury
 - Nástroje rozvoje firemní kultury
 - Rituály jako součást firemní kultury
 - Symboly a jejich využívání uvnitř firmy
 - Společný jazyk a řeč
 - Identifikace s organizační kulturou
 - Vzájemná důvěra a spolupráce
 - Otevřenost a uzavřenost v rámci firmy
 - Normy, standardy a procesy uvnitř firmy
 - Řízení firemní kultury

- Praktické příklady, modelové situace
- Diskuze, shrnutí, závěr

– Akademie středního managementu Auto-Kabel Krupka, s.r.o. II. – EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE (8 hodin, 1 výukový den)

Cílem vzdělávání je umět komunikovat ve vztahu k tomu, co vyžadujete sami a co potřebuje protějšek v komunikaci, a to i s využitím asertivních technik. Poznáte, co uplatnit pro to, abyste se cítili dobře v komunikaci, v práci i v jiném prostředí. Dozvíte se, jak porozumět nejen tomu, „co“ ostatní říkají, ale také „proč“ Vám to říkají. Dovedete upravovat komunikaci s druhými pro spolupráci a předcházet tak vyhrocení situací.

- Efektivní komunikace
 - Komunikace a vzájemné porozumění
 - Neverbální komunikace a její prvky
 - Verbální komunikace a její projevy
 - Přínos vědomé komunikace
- Postupy efektivní komunikace
 - Techniky pro vzájemné porozumění
 - Překonání vnitřních bloků
 - Přerušování rozhovoru
 - Návrat k rozhovoru
- Uvědomovaná komunikace
 - Výhody uvědomované komunikace
 - Modelování vnímavosti vůči faktům a pocitům
 - Přesnost a spolehlivost v komunikaci
 - Dovednost sebereflexe a reflexe
- Asertivní komunikace
 - Podstata asertivního jednání v komunikaci
 - Výhody a omezení
 - Techniky a jejich využití
 - Asertivita ve vztahu k druhým lidem

– Akademie středního managementu Auto-Kabel Krupka, s.r.o. III. – STRATEGIE ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ (8 hodin, 1 výukový den)

Cílem vzdělávání je umět komunikovat v konfliktních situacích a při projevech pasivity, agrese a manipulace. Získáte povědomí o konfliktu a způsobech, jak ho řešit. Dozvíte se o různých druzích jednání, které se v případě konfliktu objevují. Poznáte, co uplatnit pro to, abyste sami konfliktní komunikaci ustáli v práci, i jinde.

- Konflikt a řešení konfliktu
 - Podstata konfliktu
 - Prevence konfliktu
 - Styly řešení konfliktu
 - Praktické kroky po konfliktu

- Rozlišení pasivního, agresivního a manipulativního jednání
 - Vymezení pasivního jednání
 - Agresivní jednání a jeho projevy
 - Zvláštnosti manipulativní jednání
 - Neverbální a verbální signály
 - Postup komunikace v konfliktu
 - Techniky pro vzájemné porozumění
 - Blokáda v komunikaci
 - Přerušování rozhovoru
 - Návrat k rozhovoru
 - Řízení komunikace při projevech pasivity, agrese a manipulace
 - Nastavení vlastního přístupu ke komunikaci
 - Strach, nervozita, neklid při komunikaci
 - Tvorba opor v komunikaci
 - Reflexe komunikace
- Akademie středního managementu Auto-Kabel Krupka, s.r.o. IV. – TYPOLOGIE OSOBNOSTI + VEDENÍ LIDÍ (8 hodin, 1 výukový den)

Cílem vzdělávání je poskytnout vedoucím zaměstnancům znalosti typologie osobnosti, pomoci jim s porozuměním jednotlivým osobnostem a zjednodušit komunikaci s různými typy osobností a zároveň i praktické rady, jak různé osobnosti v týmu vést a řídit

 - Výhody plynoucí z poznání typologie druhých lidí
 - S jakými druhy lidí se setkáváme
 - Jak komunikovat s lidmi podle typu osobnosti
 - Co ovlivňuje osobnost a vystupování
 - Silné a slabé stránky jednotlivých typů
 - Nácvik, jak rychle rozklíčovat osobnosti druhých
 - Základy vedení lidí
 - Jak vést různé typy osobností
 - Praktické příklady, ukázky atd. v průběhu celého školení
- Akademie středního managementu Auto-Kabel Krupka, s.r.o. V. – MANAGEMENT RIZIK (8 hodin, 1 výukový den)

Cílem vzdělávání je pochopit, proč je potřeba strategie managementu rizik zjistit, jak odhadnout různé typy rizik a jak nastavit rizikové limity. Seznámíte se se strategií managementu rizik a získáte nástroje a postupy pro řízení rizik. Dokážete analyzovat rizika, vyhodnocovat je a monitorovat. Naučíte se nastavit si program pro řízení rizik a jejich zdárné řešení. Kurz je vhodný všem, kteří potřebují minimalizovat překvapení v podobě rizik a zapojovat se do systémů řízení rizik.

 - Management rizik
 - Strategie managementu rizik
 - Kultura řízení rizik

- Mapování rizik
 - Operační a provozní rizika
 - Přehled řízení rizik
 - Povinnosti a role
 - Zapojení zainteresovaných stran
 - Překonávání problémů a rizik
 - Nástroje řízení rizik
 - Proces analýzy rizik
 - Identifikace rizik
 - Analýza rizik
 - Vyhodnocování rizik
 - Monitorování rizik
 - Rámec řízení změn
 - Program řízení rizik
 - Indikátory rizik
 - Analýza trendů
 - Odhad rizika
- Akademie technologů Auto-Kabel Krupka, s.r.o. I. – EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE (8 hodin, 1 výukový den)
- Cílem vzdělávání je umět komunikovat ve vztahu k tomu, co vyžadujete sami a co potřebuje protějšek v komunikaci, a to i s využitím asertivních technik. Poznáte, co uplatnit pro to, abyste se cítili dobře v komunikaci, v práci i v jiném prostředí. Dozvíte se, jak porozumět nejen tomu, „co“ ostatní říkají, ale také „proč“ Vám to říkají. Dovedete upravovat komunikaci s druhými pro spolupráci a předcházet tak vyhrocení situací.
- Efektivní komunikace
 - Komunikace a vzájemné porozumění
 - Neverbální komunikace a její prvky
 - Verbální komunikace a její projevy
 - Přínos vědomé komunikace
 - Postupy efektivní komunikace
 - Techniky pro vzájemné porozumění
 - Překonání vnitřních bloků
 - Přerušování rozhovoru
 - Návrat k rozhovoru
 - Uvědomovaná komunikace
 - Výhody uvědomované komunikace
 - Modelování vnímavosti vůči faktům a pocitům
 - Přesnost a spolehlivost v komunikaci
 - Dovednost sebereflexe a reflexe
 - Asertivní komunikace
 - Podstata asertivního jednání v komunikaci
 - Výhody a omezení

- Techniky a jejich využití
 - Asertivita ve vztahu k druhým lidem
- Akademie technologů Auto-Kabel Krupka, s.r.o. II. – ERGONOMIE (8 hodin, 1 výukový den)
- Cílem vzdělávání je poskytnout zaměstnancům technologie informace o Ergonomii. Jedná se o skupinu technických zaměstnanců, kteří mají základní povědomí na různé úrovni o ergonomii z praxe. Cílem předat i teoretické základy a vysvětlit všechny faktory, které se v ergonomii řeší a také jak je řešit a přistupovat k nim
- Definice, legislativa
 - Vztah na člověka – fyziologie, polohy, zátěž
 - Pracoviště
 - Manipulace
 - Ergonomické analýzy
 - Pracovní prostředí
 - Nástroje, použití v praxi, racionalizace pracovního prostředí
- Akademie technologů Auto-Kabel Krupka, s.r.o. II. – ZVYŠOVÁNÍ EFEKTIVITY PODNIKOVÝCH PROCESŮ, TECHNIKY PRŮBĚŽNÉHO ZLEPŠOVÁNÍ (8 hodin, 1 výukový den)
- Stává se Vám, že se ve své manažerské pozici cítíte ve vleku událostí a jen hasíte firemní požáry v podobě neustále vznikajících závad a potíží všeho druhu? Pak i u Vás nastal čas na zavedení průběžného (neustálého) zlepšování procesů. Cílem tedy je přestat hasit (reagovat) a proaktivně pracovat na tom, aby nehořelo. K tomuto účelu můžete zavést některé z osvědčených technik průběžného zlepšování procesů. Řadu z nich si Vám představíme právě v tomto kurzu.
- Time management
 - Kde vzít čas na průběžné zlepšování?
 - Strategie / operativa
 - Procesní řízení
 - Základy procesního řízení
 - Interní zákazník/interní dodavatel a vlastník procesu
 - Jak na to
 - Brainstorming
 - Předpoklady pro přínosný brainstorming
 - Jak na to
 - 5x proč
 - 5x proč a podobné techniky
 - Jak na to
 - Graf Ishikawa
 - Hledání příčin a následků
 - Jak na to

- Řešitelské workshopy
- Průběh řešitelského workshopu
- Kaskádové workshopy

- Rozsáhlé techniky zlepšování
- Kaizen
- 5S
- Benchmarking

- Maximalizace výsledků
- Princip SMART
- Teorie omezení
- Standardizace
- Vizualizace

- Akademie technologů Auto-Kabel Krupka, s.r.o. IV. – ŠTÍHLÁ VÝROBA (8 hodin, 1 výukový den)

Cílem vzdělávání je poskytnout zaměstnancům technologie informace o štíhlé výrobě, jaké techniky používat a jaká je přidaná hodnota pro společnost. Jedná se o skupinu technických zaměstnanců, která základní povědomí o štíhlé výrobě má, ale na různé úrovni.

 - Přístupy ke štíhle výrobě
 - Standardní nástroje štíhlé výroby
 - Digitalizace a data
 - Automatizace a robotizace (očekávání, rizika, výsledky)

- Akademie technologů Auto-Kabel Krupka, s.r.o. V. – MANAGEMENT RIZIK (8 hodin, 1 výukový den)

Cílem vzdělávání je pochopit, proč je potřeba strategie managementu rizik zjistit, jak odhadnout různé typy rizik a jak nastavit rizikové limity. Seznámíte se se strategií managementu rizik a získáte nástroje a postupy pro řízení rizik. Dokážete analyzovat rizika, vyhodnocovat je a monitorovat. Naučíte se nastavit si program pro řízení rizik a jejich zdárné řešení. Kurz je vhodný všem, kteří potřebují minimalizovat překvapení v podobě rizik a zapojovat se do systémů řízení rizik.

 - Management rizik
 - Strategie managementu rizik
 - Kultura řízení rizik
 - Mapování rizik
 - Operační a provozní rizika

 - Přehled řízení rizik
 - Povinnosti a role
 - Zapojení zainteresovaných stran
 - Překonávání problémů a rizik
 - Nástroje řízení rizik

- Proces analýzy rizik
- Identifikace rizik
- Analýza rizik
- Vyhodnocování rizik
- Monitorování rizik

- Rámec řízení změn
- Program řízení rizik
- Indikátory rizik
- Analýza trendů
- Odhad rizika

Akademie pro zaměstnance členů OHK UL

Jedná se celkem o 8 akademií, vzdělávacích programů v oblasti softskills, jejichž cílem je rozvíjet emoční inteligenci zaměstnanců našich členů a doplnit tak tvrdé dovednosti technické, s výsledkem znásobení efektivity udržitelného výkonu na pracovišti. Každá z akademií obsahuje 40 hodin vzdělávání rozdělených do jednotlivých kurzů po jednom či dvou výukových dnech. Vzdělávání bude vedeno formou interaktivního výkladu s diskuzí, testy, hraní rolí, případových studií, soutěží, atp.

Akademie komunikace a asertivity – 40h

V rámci vzdělávacího programu se bude jednat o následující kurzy a jejich obsah:

- Akademie komunikace a asertivity I. - EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE (8 hodin, 1 výukový den)

Cílem vzdělávání je umět komunikovat ve vztahu k tomu, co vyžadujete sami a co potřebuje protějšek v komunikaci, a to i s využitím asertivních technik. Poznáte, co uplatnit pro to, abyste se cítili dobře v komunikaci, v práci i v jiném prostředí. Dozvíte se, jak porozumět nejen tomu, „co“ ostatní říkají, ale také „proč“ Vám to říkají. Dovedete upravovat komunikaci s druhými pro spolupráci a předcházet tak vyhození situací.

- Efektivní komunikace
- Komunikace a vzájemné porozumění
- Neverbální komunikace a její prvky
- Verbální komunikace a její projevy
- Přínos vědomé komunikace

- Postupy efektivní komunikace
- Techniky pro vzájemné porozumění
- Překonání vnitřních bloků
- Přerušování rozhovoru
- Návrat k rozhovoru

- Uvědomovaná komunikace
- Výhody uvědomované komunikace

- Modelování vnímavosti vůči faktům a pocitům
 - Přesnost a spolehlivost v komunikaci
 - Dovednost sebereflexe a reflexe
 - Asertivní komunikace
 - Podstata asertivního jednání v komunikaci
 - Výhody a omezení
 - Techniky a jejich využití
 - Asertivita ve vztahu k druhým lidem
- Akademie komunikace a asertivity II. - STRATEGIE ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ (8 hodin, 1 výukový den)
- Cílem vzdělávání je umět komunikovat v konfliktních situacích a při projevech pasivity, agrese a manipulace. Získáte povědomí o konfliktu a způsobech, jak ho řešit. Dozvíte se o různých druzích jednání, které se v případě konfliktu objevují. Poznáte, co uplatnit pro to, abyste sami konfliktní komunikaci ustáli v práci, i jinde.
- Konflikt a řešení konfliktu
 - Podstata konfliktu
 - Prevence konfliktu
 - Styly řešení konfliktu
 - Praktické kroky po konfliktu
 - Rozlišení pasivního, agresivního a manipulativního jednání
 - Vymezení pasivního jednání
 - Agresivní jednání a jeho projevy
 - Zvláštnosti manipulativní jednání
 - Neverbální a verbální signály
 - Postup komunikace v konfliktu
 - Techniky pro vzájemné porozumění
 - Blokáda v komunikaci
 - Přerušování rozhovoru
 - Návrat k rozhovoru
 - Řízení komunikace při projevech pasivity, agrese a manipulace
 - Nastavení vlastního přístupu ke komunikaci
 - Strach, nervozita, neklid při komunikaci
 - Tvorba opor v komunikaci
 - Reflexe komunikace
- Akademie komunikace a asertivity III. -VYJEDNÁVÁNÍ A ARGUMENTACE (8 hodin, 1 výukový den)
- Cílem vzdělávání je pochopit podstatu vyjednávání při různých situacích, umět uplatnit přípravu i vyjednávací postupy a zjistit výhodnost využívání argumentace. Zjistíte, jak podpořit dosažení vzájemného výsledku vyjednávání. Dozvíte se, jak vyjednávat bez naléhání

a převahy za každou cenu. Zjistíte, jak se na vyjednávání připravit, co dělat, když se dostanete pod nepříjemný tlak, kdy má smysl argumentovat a kdy vyjednávání ukončit.

- Příprava rámce vyjednávání a argumentace
- Stanovení cíle vyjednávání
- Poznávání druhé strany a situace
- Stanovení přijatelného řešení
- Přesvědčivost a argumentace

- Budování vztahu s druhou stranou
- Zájmy vyjednávajících stran
- Cíle a priority druhé strany
- Překonávání blokad
- Podpora cíle ve vyjednávání

- Cesta k řešení
- Reagování na námitky
- Vztahový rámec při rozhodování
- Podpora spolupráce
- Reflexe procesu vyjednávání

- Udržitelnost vyjednaného řešení
- Přerušování vyjednávání
- Napětí u vyjednávacích stran a práce s ním
- Obnova vyjednávání
- Ukončení vyjednávání

– Akademie komunikace a asertivity IV. - ASERTIVNÍ JEDNÁNÍ, ZVLÁDÁNÍ AGRESIVNÍCH A MANIPULATIVNÍCH PRAKTIK (16 hodin, 2 výukové dny)

Cílem vzdělávání je naučit se nekonfliktní metodou prosadit svůj názor, ať už jde o diskuzi na firemních poradách, komunikaci s nadřízenými, či kolegy. Dozvíte se, jak bez pocitu viny odmítnout požadavek a na druhou stranu, jak požádat o pomoc. Cílem druhého dne vzdělávání je umět rozpoznat manipulativní techniky a bránit se jim. Dozvíte se nejen to, jak asertivně a přitom nekonfliktně prosadit svůj názor, ale i to, jak odhalit možné příčiny vzniku manipulativního chování komunikačního partnera a také jak pracovat s neverbální komunikací

První vzdělávací den:

- Asertivní jednání
- Význam asertivního jednání
- Výhody a omezení využití asertivního jednání
- Rozhodování se při uplatňování asertivity
- Asertivní sebeprosazení
- Asertivita a respekt k druhým

- Bariéry pro uplatňování asertivního jednání
- Zpochybňující myšlenky
- Prožívání stresu
- Nesoustředěnost
- Sociální izolace

- Obavy z hodnocení druhými
 - Asertivita a budování vztahu k sobě
- Asertivita a vnímání sebe sama
- Uvědomování emocí a pocitů
- Všímavost k potřebám
- Sdělování pocitů a potřeb
- Rozvíjení sebedůvěry
 - Asertivní reakce v situacích
- Reakce na kompliment
- Požádání o pomoc či laskavost
- Odmítnutí požadavku
- Asertivní kompromis
- Přijímání a podávání zpětné vazby
 - Sdělování asertivního odmítnutí
- Myšlenky ve spojení s odmítnutím
- Odmítnutí a vztahy
- Vyjádření asertivního odmítnutí
- Způsoby asertivního odmítnutí
- Důsledky neodmítnutí

Druhý vzdělávací den:

- Sebeuvědomění v komunikaci
- Sebevědomí, sebedůvěra
- Vnímání pocitů a potřeb
- Vyrovnanost
- Umění sebeprosazování
 - Agresivní jednání
- Pocity a agresivní jednání
- Potřeby a zájmy
- Stres a agresivní jednání
- Signály agresivního jednání
- Techniky pro zmírnění agresivního jednání
 - Manipulativní jednání
- Podstata manipulativního jednání
- Potřeby a zájmy
- Rozpoznání manipulace
- Verbální a neverbální projevy manipulace
 - Zvládání napětí při jednání
- Cíl jednání
- Blokáda a bariéry v komunikaci
- Přerušování rozhovoru
- Návrat k rozhovoru
- Sebereflexe
 - Jednání v náročné situaci

- Volba jednání podle situace
- Výběr jednání podle stupně agrese
- Postup při nezvládnutí situace
- Sebereflexe

Akademie self managementu - 40h

V rámci vzdělávacího programu se bude jednat o následující kurzy a jejich obsah:

– **Akademie self managementu I. - TIME MANAGEMENT A PROKRASTINACE (8 hodin, 1 výukový den)**

Cílem vzdělávání je zjistit, jak lze lépe dokončit rozpracované úkoly, i když se blíží změna a jste zaneprázdněni, a používat praktické nástroje pro efektivní Time Management. Pomůžeme Vám zjistit, jak stanovit důležitost jednotlivých úkolů a jak určit jejich pořadí. Jak pochopit a jak více uvolnit myšlení od naléhavých úkolů. Jak najít zdroj pro koncentraci a získat schopnost efektivně úkoly delegovat. Zkrátka jak pracovat s prokrastinací.

- Prioritizace a time management
- Plánování času, pravidla pro plánování a organizaci času
- Typy pracovních úkolů a stanovování priorit pracovních úkolů
- Analýza činností a současného stavu
- Možnosti řazení a posloupnosti fází procesu realizace pracovního úkolu
- Principy pro rozlišování úkolů a cílů
- Princip naléhavosti a důležitosti úkolů
- Blízkost a vzdálenost cíle
- Krátkodobost a dlouhodobost cíle
- Profitování z prioritizace úkolu
- Delegování úkolů
- Dovednost delegování
- Pravidla pro delegování
- Práce s nepříjetím delegovaného úkolu
- Plánování práce s delegováním
- Návyky pro řízení času
- Harmonogram pracovního dne, časové ztráty
- Vytváření efektivních návyků a zavádění rutin
- Prokrastinace, zaneprázdněnost a nakládání s ní
- Vymezení času na regeneraci sil a akční plán

– **Akademie self managementu II. - WORK-LIFE BALANCE A MINDFULNESS V ŽIVOTĚ A NA PRACOVÍŠTI (16 hodin, 2 výukové dny)**

Cílem vzdělávání je naučit se dosáhnout ideální rovnováhy mezi profesí, rodinou a volným časem a být tak spokojenějším zaměstnancem, schopným podávat kvalitní pracovní výkony. Ukážeme, jak si definovat základní pilíře rovnováhy a zmapovat aktuální situaci a potenciál pro změnu. Naučíme se nalézt rovnováhu mezi oblastmi „Já a práce, Já a volný čas, Já a rodina“. Nastavíme a vysvětlíme si akční krůčky ke změně a praktické návody pro řešení vlastní situace.

Ve druhém výukovém dnu se naučíme plně prožívat přítomnost, psychickou odolnost, soustředění, kreativitu a emoční dovednosti. Uvědomíme si, co se právě teď děje uvnitř nás i kolem nás a přestaneme automaticky stejně reagovat podle naučených nefunkčních myšlenkových a emočních vzorů. Posílíme empatii a vztahy s druhými lidmi na pracovišti a v osobním životě. Sestavíme si žebříček hodnot, priorit a dáme svému životu a práci hlubší smysl. Naučíme se reagovat v různých situacích a nenechat se strhnout jinými aktivitami, než kterým se právě věnujeme.

První vzdělávací den:

- Work-life balance
 - Životní styl a přístup k práci
 - Naplňování vlastních životních rolí
 - Rozpoznání vlastních hodnot, potřeb a motivů
 - Přiměřenost v nárocích na výkon
 - Závislost na práci
- Zaměření na vlastní zdroje
 - Začarovaný kruh sebeobětování
 - Balancování zdrojů a úniků energie
 - Proměny vztahů
 - Rizika pracovního přetížení
 - Syndrom vyhoření a jeho prevence
- Udržování osobních hranic
 - Postoj k sobě
 - Tvorba sebe obrazu
 - Proaktivní jednání
 - Nastavení hranic
 - Udržování hranic
- Změny chování a návyků
 - Utváření návyků
 - Sebeomezování jako úskalí
 - Vyvažování rolí
 - Úsudky o sobě ze sebehodnocení
 - Sebeevaluace pro rozvíjení se
- Praktická rovina
 - Zpracování akčního plánu
 - Pohled na přijetí změn
 - Dlouhodobost balancování
 - Využívání vnitřních zdrojů
 - Využívání vnějších zdrojů

Druhý vzdělávací den:

- Seznámení s mindfulness
 - Podstata mindfulness a její přínosy pro život na pracovišti a doma
 - Proměnlivost všímavosti během dne
 - Rozdíly mezi tzv. pracovním a všímavým režimem
 - Pozornost, soustředění a uvědomování

- Mindfulness a přijímání informací
 - Pozornost a její udržování, rozptylování pozornosti
 - Rozdíl v přijímání informací, v reagování a hodnocení
 - Mindfulness a vyrovnávání se s emocemi
 - Pohled na vytrvalost a výkonnost

 - Mindfulness a vitalita
 - Prohlubování vyrovnanosti
 - Zlepšení paměti a pružnosti myšlení
 - Obavy ze změn a práce s nimi
 - Získávání energičnosti

 - Procvičování mindfulness
 - Scan těla – technika mindfulness
 - Přijímání pocitů, myšlenek a zapojování smyslů
 - Vizualizace jako nástroj mindfulness
 - Všímavost k dechu při tréninku mindfulness
- Akademie self managementu III. PSYCHICKÁ POHODA I PŘI NÁROČNÉ PRÁCI, ZPĚTNÁ VAZBA – PODPORA VNITŘNÍ MOTIVACE (16 hodin, 2 výukové dny)

Cílem vzdělávání je pochopit, jak fungujeme ve stresových situacích. Jak je možno těmto náročným situacím předcházet, jak si zvýšit svoji odolnost a naučit se zvládat zátěžové situace. Seznámíte se s podstatou psychohygieny a získáte praktický návod, jak ji uplatňovat v každodenním osobním i pracovním životě. Poznat své faktory stresu, co dělá s naší myslí a tělem a naučíte se předcházet a kontrolovat stresové situace a míru zátěže. Odhalíte vlastní zdroje budování odolnosti a možností čerpání energie. Získáte jiný úhel pohledu na to, co všechno můžeme ovlivnit a změnit.

Ve druhém výukovém dnu se naučíme, jak vést rozhovory se zpětnou vazbu, která dokáže účinně motivovat, zvýšit výkonnost a budovat firemní kulturu společnosti. Získáme povědomí, jak pracovat s potenciálem Vašich spolupracovníků, pochopíme hloubku a přínosy zpětné vazby, pokusíme se odstranit obavy ze zpětné vazby a naučit se techniky, jak sdělovat a přijímat negativní i pozitivní zpětnou vazbu.

První vzdělávací den:

- Duševní hygiena
- Co je duševní hygiena
- Co určuje kvalitu našeho života – žebříček hodnot
- Struktura osobnosti – harmonie citu a myšlení
- Postoje a stereotypy – praktické techniky jak je měnit
- Stres jako nezbytná součást našich životů
- Stresové faktory a jak s nimi pracovat
- Kde a jak se stres projevuje (rozhodování, myšlení, chování, tělo, emoce)
- Techniky pro podporu psychické odolnosti a prevence vyhoření

- 5 pilířů duševního zdraví
- Klíčové pilíře duševního zdraví
- Pozitivní přístup a myšlení
- Prevence a balanc

- Kontrola vlastního jednání a reakcí, sebereflexe
- Techniky a tipy pro zvládání náročných situací
- Rozhodování a komunikace pod vlivem negativních emocí
- Reakce a chování v náročných situacích
- Zvládání konfliktů a obtížných situací pod vlivem emocí
- Techniky, přístupy zvládání stresu a napětí v týmech
- Techniky empatické i asertivní komunikace

Druhý vzdělávací den:

- Vytváření prostředí pro rozhovor se zpětnou vazbou
- Vnitřní a vnější motivace
- Stanovení cíle rozhovoru se zpětnou vazbou
- Podmínky pro vedení rozhovoru se zpětnou vazbou
- Plánování rozhovoru se zpětnou vazbou
- Atmosféra rozhovoru se zpětnou vazbou
- Strukturovanost rozhovoru
- Sebereflexe v rozhovoru
- Prostor pro reflexi
- Zaměřenost na řešení a akceschopnost
- Specifika komunikace zpětné vazby
- Zpětná vazba a důvody pro její podávání
- Záměrnost a působení zpětné vazby
- Vznášení soudů a hodnotících stanovisek
- Nezáměrné působení při podávání zpětné vazby
- Efektivní rozhovor se zpětnou vazbou
- Struktura rozhovoru se zpětnou vazbou
- Úloha nástrojů aktivního naslouchání
- Vedení rozhovoru se zpětnou vazbou
- Účinky rozhovoru se zpětnou vazbou

Akademie prezentačních dovedností – 40h

V rámci vzdělávacího programu se bude jednat o následující kurzy a jejich obsah:

- Akademie prezentačních dovedností I. - PREZENTACE V KOSTCE (8 hodin, 1 výukový den)

Cílem vzdělávání je naučit se základům prezentací. Pomůžeme Vám vyvarovat se nejčastějších chyb při prezentaci vlastní osoby, návrhu, projektu, firmy, myšlenky. Dozvíte se, jak se vypořádat s trémou při projevu, pracovat s hlasem, správně upravovat rytmus prezentace, zdůraznit konkrétní myšlenky.

- Základy rétoriky – techniky mluveného projevu
- Techniky práce s hlasem, mluva na prostor
- Tempo, rytmus, intonace, frázování, zdůraznění myšlenky
- Čtení nahlas, práce s citací v mluveném projevu
- Řeč těla, dýchání, tvorba hlasu

- Zvládání trémy a obav
 - Cíle a kompetence prezentátora
 - Pohybové a dýchací relaxační aktivity
 - Návuk technik pro zmírnění trémy

 - Příprava, struktura, průběh prezentace
 - Cíl prezentace, cílová skupina posluchačů
 - Práce s dynamikou skupiny
 - Příprava projevu
 - Etika vystupování
 - Strukturování projevu
 - Poutavý úvod prezentace
 - Klíčové myšlenky prezentace
 - Závěr a poslední dojem prezentace

 - Vlastní prezentační vstup - trénink
 - Příprava vlastního projevu
 - Kompozice veřejného vystoupení
 - Vlastní přednes před skupinou
 - Zpětná vazba – strukturované hodnocení a individuální doporučení
- Akademie prezentačních dovedností II. - RÉTORIKA, STORYTELLING A IMPROVIZACE (16 hodin, 2 výukové dny)

Cílem vzdělávání je naučit se důležité zásady, principy rétoriky a jak lépe pracovat s vlastním mluveným projevem. Zdokonalíte se ve vyjadřovacích a přesvědčovacích schopnostech, lépe komunikovat vlastní myšlenky a zvládat stresové situace.

Ve druhém výukovém dnu se naučíme, jak vyprávět příběhy, co funguje, co v nás příběhy vyvolávají, co způsobují. Ujasníte si, jak mohou být příběhy užitečné právě Vám a Vaším posluchačům. Vyzkoušíte si, jak příběhy vytvářet, jak je zapojovat do svých prezentací. Získáte prostor experimentovat a zjišťovat, jak příběh postavit a podat, aby měl co největší účinek.

První vzdělávací den:

- Rétorika a techniky mluveného projevu
- Zpětná vazba – strukturované hodnocení a individuální doporučení
- Tempo, rytmus, intonace, frázování, zdůraznění myšlenky
- Čtení nahlas, práce s citací v mluveném projevu
- Řeč těla, dýchání, tvorba hlasu

- Překonávání trémy a obav z projevu
- Pohybové a dýchací aktivity
- Relaxační postupy, techniky pro zvládání trémy

- Příprava a struktura projevu
- Cíl prezentace, cílová skupina posluchačů
- Etika vystupování
- Příprava projevu
- Strukturování projevu
- Poutavý úvod projevu

- Klíčové myšlenky prezentace
- Závěr a poslední dojem
- Formy přednesu a improvizace
 - Pravidla úspěšného projevu
 - Humor a jeho aplikace v praxi
 - Síla přesvědčivosti projevu
 - Publikum a cílová skupina posluchačů
 - Improvizace, tvorba improvizálního projevu
 - Řečnická pravidla
- Tvorba vlastního projevu - trénink
 - Příprava a vlastního přednes před skupinou
 - Kompozice veřejného vystoupení
 - Zpětná vazba – strukturované hodnocení a individuální doporučení

Druhý vzdělávací den:

- Rozvoj kreativity
 - Principy tvorby a rozvoje kreativního myšlení
 - Praktická cvičení pro rozvoj kreativity
- Storytelling
 - Co je příběh a co už není
 - Kde hledat vhodné příběhy, metafory, analogie pro svou praxi
 - Principy storytellingu se zaměřením na obchodní prostředí
 - Příběhy z prostředí businessu – proč jsou působivé
 - Výběr a formulace myšlenek
 - Práce se strukturou, dynamikou a poselstvím příběhu
 - Práce s publikem a emocemi
 - Tvorba vlastního příběhu (např. prodej produktu, služby, představení firmy, apod.)
- Improvizace
 - Improvizace - principy
 - Tvorba Improvizálního projevu
 - Komunikační status
 - Pozornost, aktivní naslouchání

– Akademie prezentačních dovedností III. - EFEKTIVNÍ VYUŽÍVÁNÍ PREZENTAČNÍCH PROSTŘEDKŮ A POMŮCEK (16 hodin, 2 výukové dny)

Interaktivní vzdělávání, ve kterém se účastníci nejen dozví informace o prostředcích a pomůckách vhodných k prezentaci, jejich korektnímu využívání a kombinaci, ale také zásady pro účinnou prezentaci, práci s posluchači a pravidla pro správnou přípravu a průběh prezentace s využitím různých prostředků a pomůcek, které jejich prezentaci povýší na profesionální úroveň. Formou mnoha cvičení, přípravy vlastních projevů a jejich odprezentování, tyto získané poznatky si upevní a zdokonalí každý z účastníků.

První vzdělávací den:

- Prezentace

- Efektivní prezentace
- Stanovení cíle prezentace
- Faktory ovlivňující úspěšnost prezentace
- Typy prezentací
- Prezentační desatero

- Práce s posluchači
 - Blesková analýza cílové skupiny
 - Přizpůsobení cíle skupině
 - Skupiny posluchačů
 - Různorodost skupiny

- Průběh prezentace
 - Příprava koncepce
 - Struktura informací a argumentů
 - Menu a rámec prezentace
 - Plánování a kontrola času
 - Emocionální rovina
 - Zahájení prezentace - první dojem
 - Upoutání pozornosti
 - Pravidla pro spolehlivý průběh
 - Závěr prezentace

- Prezentační prostředky a pomůcky
 - Druhy médií
 - Vhodná kombinace prostředků
 - Volba média a jeho změna
 - Výhody a nevýhody pomůcek pro prezentaci

- Vizualizace
 - Význam a proces vizualizace
 - Mozkové hemisféry
 - Pravidlo tří P
 - Pravidla vizuálního ztvárnění

- Základní prostředky vizualizace
 - Tabulky - s textem, čísla
 - Seznamy
 - Grafy a jejich příprava
 - Strukturní schémata a práce s nimi
 - Symboly
 - Karikatury
 - Předvádění a vzorky
 - Text a písmo
 - Čáry, plochy, tvary, barvy
 - Obrázky, diapozitivy
 - Flip chart
 - Multimédia a film

Druhý vzdělávací den:

- Vlastní krátká prezentace s vhodnou kombinací prostředků

- Grafika na PC
- Export prezentace
- Převod prezentace do videosouboru
- Zveřejnění prezentace na webu
- Samo spustitelná prezentace
- Vytvoření podkladů k vlastnímu projevu
- Korektní používání medií a techniky
- Rozmístění prostředků
- Organizace práce s pomůckami
- Písemné materiály
- Technické bariéry při prezentaci
- Osobnost prezentujícího
- Reakce na otázky a námitky
- Předcházení rušivých faktorů
- Příprava krizového scénáře
- Vlastní prezentace s využitím pomůcek
- Vlastní projev
- Zpětná vazba
- Využití zpětné vazby
- Diskuze, shrnutí, závěr

Akademie obchodních dovedností – 40h

V rámci vzdělávacího programu se bude jednat o následující kurzy a jejich obsah:

- Akademie obchodních dovedností I. - ROZVOJ OBCHODNÍCH DOVEDNOSTÍ A VYJEDNÁVÁNÍ (16 hodin, 2 výukové dny)

Vzdělávací kurz je určen pro všechny, kteří chtějí rozvinout své obchodní dovednosti. V průběhu kurzu si upevníte správné postupy a načerpáte inspiraci z nových strategií a metod moderního obchodního jednání. Prakticky se naučíte zvládat nestandardní námitky i obtížné situace. Dozvíte se, jaké jsou typy problematických zákazníků a jak s nimi jednat. Zdokonalíte se v technikách přesvědčivé prezentace a umění zaujmout svého zákazníka.

Ve druhém výukovém dnu se naučíme dosahovat úspěchů i ve chvíli, kdy Vás tlačí čas, požadavky Vašeho zaměstnavatele i argumenty protistrany. Získáte osvědčené vyjednávací strategie a techniky a naučíte se, jak se připravit na jednání a jak je profesionálně vést.

První vzdělávací den:

- Typologie zákazníka
- Charakteristika jednotlivých typů
- Cílová skupina mých produktů a služeb na konkrétní zákazníky
- Motivace zákazníka podle typů (osobnostní typologie)
- Obchodní komunikace, argumentace a prezentace nabídky s ohledem na typ
- zákazníka
- Práce s námitkami podle typu zákazníka

- Vedení obchodního jednání
 - 3 složky obchodu – důvěra, logika, emoce
 - Příprava na obchodní jednání
 - Definování cíle jednání
 - Podmínky pro vytvoření dlouhodobého vztahu se zákazníkem
 - Zahájení obchodního rozhovoru
 - Vytvoření pozitivní atmosféry
 - První dojem, image obchodníka
 - Small talk
 - Zjišťování potřeb zákazníka
 - Porozumění motivací zákazníka, pyramida potřeb zákazníka
 - Otázky, které vedou k cíli
 - Aktivní naslouchání
 - Práce s námitkami, předcházení námitkám
 - Vyjednávání ceny, obchodních podmínek
 - Uzavření obchodního rozhovoru
 - Praktický nácvik vedení obchodního rozhovoru
- Náročné situace v prodeji
 - Nákupní signály – čtení verbálních, neverbálních signálů zákazníka
 - Reakce na nákupní signály pro uzavření obchodu
 - Uzavírací techniky
 - Zvládání problematických situací se zákazníky
 - Techniky prezentování ceny
 - Pokročilé techniky zvládání námitek
 - Rozdíly mezi námitkou, reklamací, stížností
 - Techniky přímé komunikace
 - Praktický nácvik jednotlivých technik v modelových situacích

Druhý vzdělávací den:

- Osobnost a individuální styl komunikace
 - Sebepojetí, poznávání silných stránek a jejich vytěžení
 - Využití osobnostních specifik a stanovení výzvy k akci
 - Utváření vlastní věrohodnosti a spolehlivosti
 - Sebe prezentace a její účinky
- Příprava rámce vyjednávání a argumentace
 - Stanovení sdíleného cíle vyjednávání
 - Poznávání druhé strany a situace
 - Stanovení přijatelného řešení
 - Přesvědčivost a argumentace
- Psychologické faktory vyjednávání
 - Záměr, skutečné potřeby zákazníka
 - Využití osobnostního profilu zákazníků
 - Psychologické aspekty vyjednávání s firemními zákazníky
- Techniky a průběh vyjednávání s firemními zákazníky
 - Zájmy vyjednávajících stran
 - Cíle a priority druhé strany
 - Překonávání blokad

- Práce s ochotou
- Podpora cíle v procesu vyjednávání
- Postup pro úspěšné vyjednávání – jednotlivé kroky
- Typické námitky firemních zákazníků a jejich zpracování
- Dynamické faktory a konstruktivní řešení
- Nácvik jednotlivých technik vyjednávání

– Akademie obchodních dovedností II. - OBCHODNÍ KOMUNIKACE A PREZENTACE (8 hodin, 1 výukový den)

Ve vzdělávacím kurzu Vám ukážeme, jak prodávat a nakupovat co nejvýhodněji. Naučíte se jaká jsou specifika verbální i neverbální obchodní komunikace, jak zachytit nákupní signály a jak je efektivně využít. Dozvíte se, jak správně vést obchodní jednání, jak zvládat náročné komunikační situace při jednání. Získané poznatky si upevníte na celé řadě praktických cvičení a modelových situací.

- Obchodní komunikace
 - Vliv osobnostních odlišností na komunikaci
 - Specifika vystupování a jednání v různých prostředích
 - Obchodní cíl komunikace
 - Komunikační bariéry v obchodním jednání
 - Interaktivní komunikační dovednosti pro posílení vztahů
 - Poznávání druhé strany a situace
 - Porozumění v komunikaci
 - Dovednost naslouchat
 - Povzbuzování druhé strany k připojení se k Vašemu úsilí
 - Zaměření na užitek a zájmy zákazníka
 - Kladení argumentů a flexibilita při reagování na obavy
 - Vztahová dynamika k podpoře spolupráce
 - Praktická komunikační cvičení
- Argumentace
 - Strategie úspěšné argumentace
 - Složky efektivní argumentace
 - Argumentace užitek
 - Nejčastější chyby při přesvědčování
 - Modelové situace, praktická cvičení
- Obchodní prezentace
 - Zásady obchodní prezentace
 - Verbální a neverbální komunikace
 - Image prezentujícího
 - Rozdíly mezi různými druhy obchodních prezentací
 - Příprava obchodní prezentace
 - Definice cílů prezentace
 - Cílová skupina posluchačů
 - Strategie, taktiky, délka prezentace
 - Forma prezentace – trendy obchodní prezentace
 - Poutavý úvod prezentace
 - Průběh prezentace – klíčové myšlenky obchodní prezentace
 - Zaujetí a zapojení zákazníka do prezentace

- Argumentace, zodpovězení otázek, práce s námitkou
- Závěr prezentace
- Nácvik obchodní prezentace

– Akademie obchodních dovedností III. - KEY ACCOUNT MANAGEMENT A OSOBITÁ PÉČE O ZÁKAZNÍKA (16 hodin, 2 výukové dny)

Kurz se zabývá problematikou klíčových zákazníků a péčí o ně. S oblibou se říká, že není ani tak těžké zákazníka získat, jako si jej udržet a primární příčinou ztráty zákazníka je právě nedostatečná zákaznická péče. V průběhu kurzu se dozvíte informace o charakteristických rysech klíčového zákazníka, o metodách jeho získání, jakým způsobem vytvořit strategické plány, jak nastavit péči o zákazníka a jak vytvářet a udržovat dobré obchodní vztahy.

Ve druhém výukovém dnu se naučíme, že vztahy obecně, mají obdobný průběh, úskalí i příčiny ukončení. Ať již jsou to vztahy osobní nebo obchodní. Počáteční úsilí vyvinuté pro získání zákazníka (partnera) po čase vystřídá tzv. usnutí na vavřínech, mylná představa o vztahové jistotě a poleví zájem o uspokojování jeho potřeb. Bezprizorní zákazník se najednou cítí (stejně jako partner) zklamán a záhy se objeví jiný obchodník, se stejným prvotním zájmem. Zákazník s námi obchodní vztah ukončí. Energeticky a nákladově je vždy náročnější získávání nových zákazníků, případně narovnání narušených vztahů než kvalitní soustavná péče o zákazníka. Jak se vyvarovat těmto zásadním chybám se dozvíte v našem prvním dnu akademie.

První vzdělávací den:

- Klíčový zákazník
- Charakteristika
- Definování potenciálních klíčových zákazníků
- Metody získání
- Identifikace zákazníků
- Produktová analýza
- Analýza rozhodovacího procesu zákazníka
- Analýza ziskovosti klíčového zákazníka
- Postavení klíčového zákazníka firmy
- Firemní strategie
- Vytvoření strategického plánu prodeje
- Vytvoření strategického plánu získání zákazníků
- Informační zákaznické systémy
- Management
- Porozumění zákazníkovi
- Vytvoření hodnot pro zákazníka
- Práce se zákaznickou odezvou
- Komunikace se zákazníkem
- Stanovení koncepce řízení vztahů se zákazníky
- Zásady efektivní komunikace v obchodních vztazích
- Techniky vyjednávání
- Jednání s profesionálními obchodníky
- Praktický nácvik
- Diskuze, shrnutí, závěr

Druhý vzdělávací den:

- Význam péče o zákazníka
- Nejčastější mýty o obchodních vztazích
- Podstata vztahu se zákazníkem
- První dojem se špatně napravuje
- Cílené vytváření vztahu se zákazníkem
- Nastavení standardů péče o zákazníka
- Každodenní nezbytná péče o zákazníka
- Souvislosti a činnosti nad rámec povinností
- Očekávání zákazníka
- Budování důvěry a její udržení
- Signály nespokojeného zákazníka
- Zavedení systému péče zákazníka do své praxe
- Konkrétní nástroje a jejich využití
- Efektivní práce s databází zákazníků
- Důležitost referencí
- Maximální vytěžení zpětné vazby
- Vnitrofiremní změny v návaznosti na zpětnou vazbu
- Praktický nácvik
- Diskuze, shrnutí, závěr

Akademie manažerských dovedností – 40h

V rámci vzdělávacího programu se bude jednat o následující kurzy a jejich obsah:

- Akademie manažerských dovedností I. - ZPĚTNÁ VAZBA 360 STUPŇŮ (8 hodin, 1 výukový den)

Cílem vzdělávání je pochopit, kdy tento druh zpětné vazby 360 stupňů je jako investice do zaměstnanců s cílem rozvíjet je. Získáte přehled o programu zpětné vazby 360 stupňů, o cílené práci s více zdroji pro lepší dosažení celkového obrazu pracovního výkonu. Pochopíte postup zpětné vazby 360 stupňů pro práci s pracovním výkonem i rozvojem zaměstnanců pro vylepšení produktivních aktivit, dovedností a kompetencí.

- Strategický kontext zpětné vazby 360 stupňů
 - Souvislost zpětné vazby 360 stupňů se strategickým záměrem
 - Zdroje zpětné vazby 360 stupňů
 - Rozsah zpětné vazby 360 stupňů
 - Rozdíl mezi zpětnou vazbou 360 stupňů a hodnocením pracovního výkonu
- Požadavky na zpětnou vazbu 360 stupňů a její program
 - Výhody zpětné vazby 360 stupňů
 - Nevýhody zpětné vazby 360 stupňů
 - Kultura otevřené komunikace
 - Manažerská podpora procesu
- Budování kultury zpětné vazby 360 stupňů
 - Postup uplatnění zpětné vazby 360 stupňů
 - Nastavení kritérií pro zpětnou vazbu 360 stupňů

- Program zpětné vazby 360 stupňů
- Organizace a distribuce zpětné vazby 360 stupňů
 - Zaměření na výsledky a na vývoj
- Přizpůsobení programu organizaci
- Využití přístupu buy-in
- Potenciální úskalí v procesu zpětné vazby
- Tvorba opatření a proces plánování

– Akademie manažerských dovedností II. - ROZVOJ KRITICKÉHO MYŠLENÍ A KREATIVITY (8 hodin, 1 výukový den)

Cílem vzdělávání je porozumět procesům kritického a kreativního myšlení a umět s nimi pracovat. Dozvíte se, jak rozvíjet schopnost kritického nebo kreativního myšlení a jak je využívat při řešení problémů. Pochopíte, co kreativitu blokuje a co naopak dělat pro vytváření nových nápadů.

- Rozvoj myšlení
 - Druhy myšlení
 - Postoje k myšlení
 - Proces myšlení
 - Osobnost a myšlení
- Kritické myšlení
 - Podstata kritického myšlení
 - Dovednost reflexe
 - Předsudky a myšlení
 - Fakta, pocity, intuice
- Kreativní myšlení
 - Základ kreativního myšlení
 - Nápaditost a názornost
 - Překonávání bariér
 - Tvůrčí proces
- Vztah kritického a kreativního myšlení
 - Dovednosti pro rozvoj myšlení
 - Reformulace problému
 - Zpracování problému
 - Nástroje pro kreativitu

– Akademie manažerských dovedností III. - KREATIVNÍ METODY ŘEŠENÍ PROBLÉMŮ – PODPORA A ROZVOJ KREATIVITY ZAMĚSTNANCŮ (8 hodin, 1 výukový den)

Vzdělávání nabízí manažerům řešit problémy „jinak“. Kreativní řešení problémů a vytváření nových nápadů jsou páteří inovace a uvádění v život vlastních nápadů může výrazně akcelarovat rozvoj firmy. Naučíme Vás, jak si rozšířit svůj repertoár kreativních metod, vhodných pro řešení složitých situací, a to jak při individuální činnosti, tak při skupinové nebo týmové práci. U těžko uchopitelných problémů nebo rozsáhlých úkolů není snadné předem

jednoduše vybrat kritéria, dle jakých chcete situaci vyřešit a většinou chybí i odvaha. Ukážeme, jak eliminovat bariéry tvořivosti a jak kreativitu rozvíjet.

- Rozvoj kreativity v každodenní praxi, využití tvořivých sil ke změně stereotypů
- Podpora klíčových oblastí pro rozvoj kreativity
 - Hravost – jak podpořit hravý přístup, který je základním kamenem kreativního myšlení
 - Představivost – co podporuje představivost a jaký význam má zapojení všech smyslů do kreativního procesu
 - Odvaha – proč je riskování podmínkou inovativního myšlení u jednotlivců, týmů a organizací
 - Zodpovědnost – proč se někteří zříkají všeho, co mohou ovlivnit a bojí se přijmout své rozhodnutí
- Příprava tvořivého klimatu, situace podněcující tvořivost
- Překážky tvořivosti
 - Hledání jedné správné odpovědi
 - Zaměření na logičnost
 - Postup podle pravidel
 - Trvalá praktičnost
 - Přílišná specializace
- Individuální, skupinové a týmové uplatnění kreativních metod
- Fáze kreativního procesu, metody pro jednotlivé fáze kreativního procesu
- Kreativita v organizaci
 - Kreativita jako hodnota společnosti
 - Přijetí rozmanitosti
 - Tolerance neúspěchu
 - Zábavu v pracovním prostředí
 - Zachycování nápadů
- Individuální kreativita
 - Otevřenost ke kreativě
 - Pozornost k nejednoznačnosti
 - Strach z chyb, selhání
 - Přesvědčení o chybění kreativity
 - Podpora vytrvalosti
- Přehled kreativních metod pro hledání nápadů, posuzování a rozhodování

– Akademie manažerských dovedností IV. - VEDENÍ A MOTIVACE TÝMU (8 hodin, 1 výukový den)

Cílem vzdělávání je vyzkoušet si techniky vedení týmu, využívat zpětnou vazbu pro rozvoj týmové spolupráce a získat náměty na chování v obtížných situacích při vedení týmu a jednotlivců v něm. Porozumíte tomu, co jsou týmové role, a jak s nimi pracovat. Zjistíte, jak

využívat motivaci při individuálních a týmových úkolech. Dovedete podávat zpětnou vazbu a posouvat tak tým k lepším výsledkům.

- Role manažera týmu
- Osobnost a kompetence manažera týmu
- Transparentnost jednání a integrita leadera
- Dovednost sebereflexe
- Umění práce s úspěchy/neúspěchy/se změnou

- Vývoj týmu a jeho vedení
- Tým a pracovní skupina
- Budování týmu, důvěry a spolupráce
- Situační leadership a styly vedení týmu/jednotlivců
- Týmové role a práce s nimi

- Fungování týmu a komunikace
- Techniky týmové spolupráce
- Konfliktní situace v týmu
- Řešení obtížných situací v týmu/s jednotlivci
- Motivace a motivační působení úkolů

- Jednání s týmem
- Delegování úkolů
- Podávání a přijetí zpětné vazby
- Skupinové myšlení
- Tvůrčí atmosféra v týmu

– Akademie manažerských dovedností V. - MANAGEMENT RIZIK (8 hodin, 1 výukový den)

Cílem vzdělávání je pochopit, proč je potřeba strategie managementu rizik zjistit, jak odhadnout různé typy rizik a jak nastavit rizikové limity. Seznámíte se se strategií managementu rizik a získáte nástroje a postupy pro řízení rizik. Dokážete analyzovat rizika, vyhodnocovat je a monitorovat. Naučíte se nastavit si program pro řízení rizik a jejich zdárné řešení. Kurz je vhodný všem, kteří potřebují minimalizovat překvapení v podobě rizik a zapojovat se do systémů řízení rizik.

- Management rizik
- Strategie managementu rizik
- Kultura řízení rizik
- Mapování rizik
- Operační a provozní rizika

- Přehled řízení rizik
- Povinnosti a role
- Zapojení zainteresovaných stran
- Překonávání problémů a rizik
- Nástroje řízení rizik

- Proces analýzy rizik
- Identifikace rizik
- Analýza rizik
- Vyhodnocování rizik

- Monitorování rizik
 - Rámec řízení změn
- Program řízení rizik
- Indikátory rizik
- Analýza trendů
- Odhad rizika

Akademie inovace a optimalizace produktů a procesů – 40h

V rámci vzdělávacího programu se bude jednat o následující kurzy a jejich obsah:

- Akademie inovace a optimalizace produktů a procesů I. - ZVYŠOVÁNÍ EFEKTIVITY PODNIKOVÝCH PROCESŮ, TECHNIKY PRŮBĚŽNÉHO ZLEPŠOVÁNÍ (8 hodin, 1 výukový den)

Stává se Vám, že se ve své manažerské pozici cítíte ve vleku událostí a jen hasíte firemní požáry v podobě neustále vznikajících závad a potíží všeho druhu? Pak i u Vás nastal čas na zavedení průběžného (neustálého) zlepšování procesů. Cílem tedy je přestat hasit (reagovat) a proaktivně pracovat na tom, aby nehořelo. K tomuto účelu můžete zavést některé z osvědčených technik průběžného zlepšování procesů. Řadu z nich si Vám představíme právě v tomto kurzu.

- Time management
- Kde vzít čas na průběžné zlepšování?
- Strategie / operativa
 - Procesní řízení
- Základy procesního řízení
- Interní zákazník/interní dodavatel a vlastník procesu
- Jak na to
 - Brainstorming
- Předpoklady pro přínosný brainstorming
- Jak na to
 - 5x proč
- 5x proč a podobné techniky
- Jak na to
 - Graf Ishikawa
- Hledání příčin a následků
- Jak na to
 - Řešitelské workshopy
- Průběh řešitelského workshopu
- Kaskádové workshopy
 - Rozsáhlé techniky zlepšování
- Kaizen
- 5S
- Benchmarking

- Maximalizace výsledků
 - Princip SMART
 - Teorie omezení
 - Standardizace
 - Vizualizace
- Akademie inovace a optimalizace produktů a procesů II. - METODA 5S (16 hodin, 2 výukové dny)

V tomto dvoudenním kurzu Vám představíme základní metodu pro zlepšování procesů a bezpečnosti práce na pracovišti, metodu 5S. Pokud ji nezvládnete, tak nepřemýšlejte o Kaizenu, Six Sigmě, TPM, atd. Přestože se jedná o základní metodu, tak v našich podmínkách často nefunguje, protože ji lidé nepřijmou. 5S je tedy i přípravou na další metody LEAN managementu. Navíc je metoda 5S vnímána jako postup vhodný do výroby. Ukážeme si, jak 5S přiblížit naší mentalitě (7S) a tak dosáhnout jejího přijetí a jak využít dané postupy i v kancelářích.

První vzdělávací den:

- Co je to 5S
- Podmínky pro zavedení 5S do firemní praxe
- Předpoklady pro úspěšné zavedení 5S
- Seznam plýtvání
- Seznam nejčastějšího plýtvání (MUDA)
- Mudovník
- 1S - UTRÍDĚTE
- Přínosy metody
- Praktické tipy co ano, co ne
- Zavedení do praxe – JAK NA TO
- 2S – UMÍSTĚJTE, USPOŘÁDEJTE
- Přínosy metody
- Praktické tipy co ano, co ne
- Metoda 5x PROČ a její význam
- Zavedení do praxe – JAK NA TO
- 3S – UDRŽUJTE POŘÁDEK, KONTROLUJTE
- Přínosy metody
- Praktické tipy co ano, co ne
- Zavedení do praxe – JAK NA TO
- 4S – UDRŽUJTE PRAVIDLA A STANDARDIZUJTE
- Přínosy metody
- Praktické rady co ano, co ne
- Vizualizace
- Vizuální management

- Možnosti vizuálního managementu
- Vizuální techniky
 - 5S – UPEVNŮJTE A ZLEPŠUJTE, DODRŽUJTE PRAVIDLA
- Pravidla
- Zavedení do praxe – JAK NA TO
- Kontinuální zlepšování (praktické techniky)
 - Benchmarking
- Typy benchmarkingu (interní vs. externí)
- Praktické tipy co ano, co ne
- Benchmarking a vizualizace

Druhý vzdělávací den:

- PDCA (DEMING-SHEWHARTŮV MODEL) – průběžné zlepšování
 - Plánuj
 - Udělej (P-D-C-A)
 - Zkontroluj
 - Uskutečni
 - Tipy využití v praxi
- SDCA (DEMING-SHEWHARTŮV MODEL) - (STANDARDIZACE – DO-Check-Ad)
 - Standardizace
 - Udělej (P-D-C-A)
 - Zkontroluj
 - Uskutečni
 - Tipy využití v praxi
- 6S – FYZICKÁ BEZPEČNOST
 - Pocit bezpečí
 - Praktické rady co ano, co ne
 - Motivace
 - Kultura firmy, vývojová struktura firmy
 - Zavedení do praxe – JAK NA TO
- 7S – USPOKOJENÍ
 - Praktické rady co ano, co ne
 - Zavedení do praxe – JAK NA TO
- 5S - AUDIT
 - Pravidla auditu
 - Analýza, vyhodnocení
 - Motivace lidí
 - Zavedení do praxe – JAK NA TO
- MĚŘENÍ PŘÍNOSU 5S
 - Příprava
 - Co měřit
 - Síťový graf (měření délky trvání činností)
 - Špagetový diagram (LAYOUT – měření pohybů)

- JAK ZAVÉST FUNKČNÍ 5S
 - Rozhodnutí o zavedení 5S do firmy
 - Úkoly managementu
 - Úkoly týmu a týmová práce
 - Příprava projektu změny
 - Zavedení 5S v první části firmy
 - Zavedení 5S do celé firmy
 - Techniky pro úspěšné zavedení do praxe
 - Přímé nástroje změny vs. nepřímé nástroje změny

- Akademie inovace a optimalizace produktů a procesů III. - INOVACE METODOU TRIZ (8 hodin, 1 výukový den)

Schopnost inovovat svoje produkty (ale nejen produkty) tak, aby odpovídaly měnícím se požadavkům klientů je dnes jednou ze základních schopností, která zajišťuje firmám stabilitu. K inovacím lze přistupovat různě, včetně využívání různých intuitivních, nebo systematických metod. TRIZ patří mezi systematické metody. Omezuje intuitivnost a vnáší do inovačních procesů systém. Hledání nových řešení tak neprobíhá stylem "pokus-omyl". To přináší úspory času a peněz.

 - Jak na inovace
 - Proč se zabývat inovacemi
 - Typy inovací
 - Úvod do metodiky TRIZ

 - Přípravná a informační etapa
 - Charakteristika problému a sestavení jeho modelu (funkcí)
 - SWOT analýza, brainstorming, graf Ishikava, firemní informační systém, databáze

 - Analytická etapa CO? A PROČ?
 - Funkčně nákladová analýza
 - Svinování
 - Rozvíjení

 - Systematická etapa ARIZ
 - Technické rozpory a jejich odstranění
 - Fyzikální rozpory a jejich odstranění
 - Modely konfliktů
 - Zákonitosti technických systémů

 - Závěr
 - Etapa ověření
 - Etapa zavádění
 - Software Goldfire Inovator
 - Diskuse, shrnutí, závěr

– Akademie inovace a optimalizace produktů a procesů IV. - VSM - MANAGEMENT TOKU HODNOT (8 hodin, 1 výukový den)

Všechny procesy, které v každé firmě probíhají buď zvyšují nebo nezvyšují hodnotu produktu, za kterou je zákazník ochoten zaplatit. Ty procesy, které hodnotu nezvyšují, jsou často plýtváním. VSM nejen vyhledává toto plýtvání, ale také plánuje změny toku hodnot a modeluje budoucí stav pomocí analýzy stavu procesů, jejich zlepšováním a správnou komunikací.

- Co je to VSM
- Řízení toku hodnot / mapování toku hodnot
- Úvod do metodiky VSM

- Analýzy
- Analýza přidané hodnoty
- Analýza očekávání zákazníků
- Analýza přístupu pracovníků
 - Jak na to
- Postup krok za krokem

- Kritická analýza procesů
- Mapa budoucího stavu
- Co na to teorie omezení?
- Posouzení realizovatelnosti

- Cvičení
- Nácvik mapování toku hodnot v praxi

- Závěr
- Diskuse, shrnutí, závěr

Akademie personalistiky a psychologie – 40h

V rámci vzdělávacího programu se bude jednat o následující kurzy a jejich obsah:

– Akademie personalistiky a psychologie I. - PROCES VÝBĚRU ZAMĚSTNANCE OD A DO Z (24 hodin, 3 výukové dny)

Jak již napovídá název kurzu, obsahem je průřez procesu výběru zaměstnance od definování pracovní pozice, přes stanovení způsobů hledání potenciálních zaměstnanců, preselekcí a vyhodnocení dat na základě dostupných zdrojů od uchazečů. Dále se účastníci kurzu seznámí se samotným procesem personálního výběru, včetně poskytnutí zpětné vazby zájemcům o pracovní pozici. Závěr školení je zaměřen na nástup vybraného zaměstnance a na doporučení, která pomohou k jeho rychlé adaptaci v novém pracovním prostředí.

- Pracovní pozice
- Analýza
- Stanovení kritérií
- Kompetenční model
- Praktický nácvik

- Způsoby hledání a oslovení potenciálních zaměstnanců
- Různé možnosti inzerce pracovních míst

- Vhodný výběr
 - Načasování
 - Náklady v souvislosti s výsledným efektem
 - Problematika sociálních sítí
 - Personální preselekce, metody screeningu
 - Kritéria pro předvýběr uchazečů
 - Práce s CV a biografickými daty
 - Telefonický, skype screening
 - Online dotazníky a formuláře
 - Reference a tzv. "internetová stopa" uchazeče
 - Výhody externího zajištění screeningu
 - Zpracování získaných informací
 - Vyhodnocení CV a motivačního dopisu
 - Druh a množství využitelných informací
 - "Čtení mezi řádky"
 - Profesní minulost
 - Osobní charakteristiky
 - Ověření informací
 - Použití dat u výběrového pohovoru
 - Personální výběr
 - Metody personálního výběru
 - Principy jejich využití
 - Spolehlivost a limity
 - Možné kombinace a jejich přínosy
 - Vyhodnocení a rozhodnutí o výběru
 - Zpětná vazba účastníkům výběrového řízení
 - Započetí spolupráce
 - Pracovně-právní vztah s novým zaměstnancem
 - Adaptační proces
 - Orientace v pracovní náplni, její specifikace
 - Uvedení do organizační struktury, interpersonálních vztahů
 - Podpora ze strany HR
 - Praktická cvičení
 - Diskuze, shrnutí, závěr
- Akademie personalistiky a psychologie II. - PSYCHODIAGNOSTIKA V PERSONALISTICE (8 hodin, 1 výukový den)

V kurzu Vám představíme psychodiagnostiku, jako užitečný nástroj používaný jak v personálním výběru, tak v personálním rozvoji. V oblasti personálního výběru ukazuje jednotlivé pracovní charakteristiky uchazečů, dostupné vypovídající způsoby jejich zjištění a případná omezení. V oblasti personálního rozvoje se zaměřuje na sebepoznání jako nezbytnou součást stanovení vlastních cílů. Seznámí vás s efektivními diagnostickými metodami, výhodami a riziky. Kurz nabízí komplexní pohled na postup s psychodiagnostikou nejen s uchazeči při výběrovém řízení nebo se zaměstnanci v rámci jejich rozvoje, věnuje se také

problematicke bezpečnosti dat, podmínek testování a také nejčastějším požadavkům ze strany zaměstnavatelů.

- Typy psychologických testů
 - Výkonové a inteligenční testy
 - Osobnostní testy
 - Projektivní testy (kresebné)
 - Doplnkové testy
 - Jak rozeznat kvalitní psychologické testy aneb do čeho (ne)investovat
 - Formy testování
 - Online
 - Písemné
 - Bezpečnost dat
 - Ochrana testovaných i své společnosti
 - Nejvíce využívané testy personalistů v praxi a nejčastější požadavky manažerů
 - Podmínky a průběh testování
 - Na co si dát pozor
 - Práce s psychologickými testy v rámci celého procesu VŘ
 - Psychodiagnostika v rozvoji zaměstnanců (talent management)
 - Objektivizace posuzování
 - Chyby v hodnocení, o kterých nevíme
 - Jak se tvoří psychologický test
 - Nahlédnutí do psychometrické vědy
 - Praktická cvičení, ukázky a nácvik
 - Diskuze, shrnutí, závěr
- Akademie personalistiky a psychologie III. - PRACOVNÍ MOTIVACE, ZPĚTNÁ VAZBA A HODNOTÍCÍ POHOVOR (8 hodin, 1 výukový den)

Na tomto kurzu Vás naučíme techniky efektivní zpětné vazby směrem k zaměstnancům. Dozvíte se, jak coby manažer, vedoucí firmy, personalista apod. skrze zpětnou vazbu motivovat své zaměstnance, dávat jim hodnotou zpětnou vazbu a pomáhat jim tak s jejich osobním rozvojem. Naučíme Vás, jak se zachovat v obtížných situacích, např. zvyšující se frustraci na pracovišti, vedení hodnotícího pohovoru s problémovými zaměstnanci apod. Kurz klade důraz na využití získaných poznatků v praxi a jeho součástí je několik modelových situací. Kurz je určen pro vedoucí pracovníky, kteří chtějí zlepšit atmosféru na pracovišti, lépe pracovat s potenciálem svých zaměstnanců a přecházet konfliktním situacím.

 - Pracovní motivace
 - Vymezení pracovní motivace

- Druhy pracovní motivace
- Motivační nástroje a jejich využití
- Emoce, aspirace, frustrace
- Úskalí využívání kontrolních mechanismů
- Podávání zpětné vazby
- Význam a účel zpětné vazby
- Zpětná vazba versus hodnocení
- Principy poskytování zpětné vazby
- Efekty způsobené zpětnou vazbou
- Praktikování zpětné vazby
- Vedení evaluačního rozhovoru
- Význam a účel evaluačního rozhovoru
- Dovednost naslouchat během rozhovoru
- Práce s odmítnutím a odporem
- Posilování kompetencí zaměstnance
- Modelové situace
- Praktická cvičení
- Diskuze, shrnutí, závěr

Akademie projektového řízení – 40h

V rámci vzdělávacího programu se bude jednat o následující kurzy a jejich obsah:

– Akademie projektového řízení I. - PROJEKTOVÉ ŘÍZENÍ (16 hodin, 2 výukové dny)

Projektové řízení slouží k rozplánování a realizaci rozsáhlých úkolů, které je třeba uskutečnit v požadovaném termínu a s plánovanými náklady tak, aby se dosáhlo stanovených cílů. Využíváme jej jednak při řízení dodávek specifických a originálních produktů nebo služeb zákazníkům nebo pro realizaci interních změn v organizaci. Kurz je založený na seznámení se s kompletní problematikou projektového řízení a představuje jak nejdůležitější nástroje technického řízení práce, tak i osvědčené manažerské přístupy pro řízení lidského faktoru v projektových týmech. Speciálně se zaměřuje na potřebné dovednosti a přístupy projektových manažerů a projektových sponzorů v organizaci.

První vzdělávací den:

- Nečastější nedostatky v řízení projektů
- Nejobvyklejší rezervy projektového řízení v praxi
- Metody přístupu k optimalizaci Projektového řízení – best practices
- Základy projektového řízení
- Přístupy k organizaci zdrojů a lidské práce – definice
- Instituce zastřešující standardy a metodiky (PRINCE2, IPMA, PMI, ISO)
- Základní pojmy: projekt, program, portfolio, projektový trojimperativ, životní cyklus projektu
- Začlenění projektového řízení do organizační struktury (role projektového manažera a projektové kanceláře)
- Životní cyklus projektu

- Pojmy, význam, vysvětlení
- Iniciační fáze (business case, studie proveditelnosti, studie příležitosti, logický rámec)
- Plánování projektu (harmonogram, rozpočet, cíle, projektová dokumentace)
- Řízení a monitoring (metody sledování a předpovědi projektových ukazatelů)
- Finalizace projektu (obvyklé aktivity v závěru projektu)
 - Vybrané nástroje, techniky využívané v PŘ
- Analýza zainteresovaných stran a komunikační strategie, péče o stakeholdery
- Analýza a řízení projektových rizik projektu – registr rizik, vyhodnocení, způsoby ošetření, monitoring
- Technika strukturovaného rozpadu práce (WBS / PBS, vysvětlení, případová studie)
- Síťový diagram, projektová algoritmizace
- Metoda kritické cesty a Metoda kritického zdroje (vysvětlení příklad)
- Nástroje pro zvládání multiprojektového chaosu
- Standardizace práce – procesní pořádek v projektech
- Lessons learned a best practices sdílení projektového know-how v organizaci

Druhý vzdělávací den:

- Řízení týmu v projektu
 - Přístup a preference pracovníků k řešení projektových problémů (typologie)
 - Budování týmu, týmová práce, motivace, dynamika týmu
 - Kolizní potenciál týmových rolí v projektech
 - Rozdělení kompetencí a řízení informačních toků mezi členy projektového týmu
 - Doporučení k projektovým poradám
- Technická podpora PŘ
 - Typy SW nástrojů, funkcionalita, rozdíly
 - Dobrá praxe a úskalí technické podpory
 - Ukázky projektových dokumentačních šablon
- Řešení případových studií, příklady z praxe, diskuze, závěr

– Akademie projektového řízení II. - ŘÍZENÍ PROJEKTOVÝCH A PROCESNÍCH RIZIK (16 hodin, 2 výukové dny)

Každý složitější pracovní úkol je vystaven různým interním a externím rizikům. Schopnost flexibilně a kompetentně reagovat na rizika zvyšuje pravděpodobnost úspěchu dosažení vytýčeného cíle. V kurzu si uděláte přehled o schopnostech a dovednostech potřebných pro úspěšné řízení rizik, seznámíte se s ověřenou metodikou a představíme konkrétní využívané techniky a metody.

První vzdělávací den:

- Úvod do problematiky řízení rizik
 - vznik potřeby řízení rizik
 - Petrohradský paradox
 - teorie her a ekonomického chování
 - analýza rozhodování při řízení rizik
- Hlavní úkoly Risk Managementu

- definice a úloha Risk Managementu
- základní členění a pojmy
- finanční rizika – analýza, odhad a řízení
- metody řízení rizik z praxe
- analytické techniky pro identifikaci rizik
- Celofiremní Risk Management
- členění rizik z celofiremního pohledu
- role managementu v systému řízení rizik
- pozice a úloha risk manažera
- specifika řízení v krizové situaci
- vyhodnocení rizika protistrany
- zhodnocení rizik při nastavení strategických cílů

Druhý vzdělávací den:

- Nastavení řízení rizik v praxi
- výhody zavádění řízení rizik
- statut a úloha interního auditu
- nastavení řízení rizik v praxi
- časté chyby z praxe a jejich řešení
- Nastavení řízení rizik v projektech
- zavádění řízení rizik v projektech
- nastavení řízení rizik v praxi
- časté chyby z praxe a jejich řešení
- Příklady z praxe, diskuze, závěr

– Akademie projektového řízení III. - LEADERSHIP V ŘÍZENÍ PROJEKTŮ (8 hodin, 1 výukový den)

Často si projektoví manažeři kladou otázku, jak vytvářet prostředí, ve kterém jsou lidé spokojeni a současně dosahují výjimečných výsledků. Také je zajímavá, jak lze rozpoznat vlastní silné a unikátní vlastnosti i členů svého projektového týmu a jak spojováním jejich různorodých odlišností vytvářet ty nejsilnější týmy. Nejen na tyto otázky jim pomůže najít odpovědi kurz leadershipu. Na základě teoretických východisek a praktických zkušeností jim poskytne podněty k rozvoji vlastního vůdcovství. Naučí je diagnostikovat sebe i druhé, motivovat, kontrolovat a hodnotit i rozvíjet členy svého projektového týmu tak, aby dokázali vést svůj projektový tým k těm nejvyšším výkonům.

- Vysvětlování, deskripce, diagnostika, techniky interakčního psychosociálního učení
- Podpora synergií v projektovém týmu
- Zásady motivace v projektovém týmu a proč je dodržovat
- Leadership – vůdcovství
- Aspekty vůdcovství
- Styly vedení lidí
- Typy leaderů
- Situační leadership
- Rozvoj klíčových vůdcovských dovedností

Dílčí část 3 – Ekonomické a právní kurzy

Cílem aktivity Ekonomické a právní kurzy je podpořit další profesní vzdělávání v oblasti ekonomických, účetních a právních kurzů, jak obecně zaměřených, tak specializovaných.

Aktivita Ekonomické a právní kurzy zahrnuje vzdělávací kurzy zaměřené na získávání, prohlubování a obnovování znalostí pracovníků v oblasti ekonomiky a práva. Pro tyto kurzy platí, že v jejich náplni převažují prvky tvrdých dovedností (hard skills).

V rámci aktivity Ekonomických a právních kurzů je požadována realizace následujících vzdělávacích kurzů v uvedené délce trvání a pro uvedený počet osob:

Název (zaměření vzdělávacího kurzu)	Celková délka trvání kurzu v hod. (počet hodin výuky)	Předpokl.počet účastníků v kurzu	Termín realizace vzděl. kurzu	Místo plnění vzdělávacího kurzu
Finanční řízení v kostce	16	10	březen 2024 – prosinec 2026	KONE Industrial – koncern s.r.o. Předlická 452/24 403 71 Ústí n.L.

Název (zaměření vzdělávacího kurzu)	Celková délka trvání kurzu v hod. (počet hodin výuky)	Předpokl.počet účastníků v kurzu	Termín realizace vzděl. kurzu	Místo plnění vzdělávacího kurzu
Akademie managementu Auto-Kabel Krupka, s.r.o. III.	8	10	březen 2024 – prosinec 2026	Auto-Kabel Krupka, s.r.o. Pod Dolní drahou 87 417 42 Krupka

Název (zaměření vzdělávacího kurzu)	Celková délka trvání kurzu v hod. (počet hodin výuky)	Předpokl. počet účastníků v kurzu	Termín realizace vzděl. kurzu	Místo plnění vzdělávacího kurzu
Akademie finančního řízení a kontroingu I.	16	22 (2 skupiny po 10 + 12 os.)	březen 2024 – prosinec 2026	Okresní hospodářská komora Ústí nad Labem Masarykova 1 400 01 Ústí n. L.
Akademie finančního řízení a kontroingu II.	16	22 (2 skupiny po 10 + 12 os.)	březen 2024 – prosinec 2026	
Akademie finančního řízení a kontroingu III.	8	22 (2 skupiny po 10 + 12 os.)	březen 2024 – prosinec 2026	

Název (zaměření vzdělávacího kurzu)	Celková délka trvání kurzu v hod. (počet hodin výuky)	Předpokl. počet účastníků v kurzu	Termín realizace vzděl. kurzu	Místo plnění vzdělávacího kurzu
Akademie práva a financí I.	16	24 (2 skupiny po 12 os.)	březen 2024 – prosinec 2026	Okresní hospodářská komora Ústí nad Labem Masarykova 1 400 01 Ústí n. L.
Akademie práva a financí II.	16	24 (2 skupiny po 12 os.)	březen 2024 – prosinec 2026	
Akademie práva a financí III.	8	24 (2 skupiny po 12 os.)	březen 2024 – prosinec 2026	

Doplňující podmínky a informace ke vzdělávacímu kurzu:

V rámci této dílčí části jsou poptávány tzv. **uzavřené kurzy**. Uzavřeným kurzem je myšlen kurz, který je připraven dodavatelem na míru dle požadavků odběratele. Účastníky uzavřeného kurzu jsou pouze osoby z cílové skupiny. Kurzy budou probíhat v učebnách jednotlivých subjektů uvedených v tabulce (viz předpokládané místo plnění). Zajištění učeben není součástí dodávky.

Vzdělávací kurzy budou probíhat pro skupinu účastníků v předpokládaném počtu **uvedeném v tabulce**, a to ve dvou či jednom dni vždy po 8 výukových hodinách ve stanoveném rozmezí termínu realizace kurzu.

Aktivita právní kurzy bude realizována formou distančního vzdělávání - online. Lektor není přítomen na pracovišti účastníků či v učebně, je připojen přes vzdálené připojení. Účastníci vzdělávání jsou přítomni na pracovišti, či v učebně.

Vzdělávací kurz bude probíhat dle aktuálních potřeb zadavatele v rámci uvedeného období realizace kurzu. Uchazeč musí být schopen realizovat konkrétní vzdělávací kurz do 30 kalendářních dnů od doručení písemného požadavku zadavatele. Jednotlivé vzdělávací kurzy se mohou vzájemně časově překrývat.

Vzdělávání bude vedeno formou interaktivního výkladu s diskuzí, testy, hraní rolí, případových studií, soutěží, atp.

Uchazeč před zahájením vzdělávání, v případě vzdělávání přímo v podnicích, realizuje kontaktní setkání se zástupcem firmy, tak aby se seznámil s podrobnými cíli a obsahy jednotlivých vzdělávání, tak jak je pro své zaměstnance akcentuje přímo zaměstnavatel.

Obsah vzdělávání včetně cílů vzdělávání, bude vždy maximálně přizpůsoben potřebám a požadavkům zaměstnavatelů účastníků vzdělávání a bude uchazečem předložen zadavateli před zahájením každého jednotlivého kurzu, a to ve formátu dokumentu „Dokumentace k obsahu vzdělávacího kurzu“.

Uchazeč vždy na každý kurz zajistí veškeré technické a přístrojové zázemí potřebné pro realizaci vzdělávacího kurzu, a to včetně učebnic pro účastníky kurzu, tj. školícího materiálu.

Vzdělávání Účetní, ekonomické a právní kurzy bude dodavatelem realizováno celkem v předpokládaném počtu 2 080 osobohodin³.

³ Pro všechny aktivity určené na podporu dalšího profesního vzdělávání platí, že jednotku představuje účast jedné osoby na dalším vzdělávání (kurzu) v délce 60 minut – tedy **osobohodina**.

Specifikace vzdělávacích kurzů ekonomických a právních:

Vzdělávání společnosti KONE Industrial – koncern s.r.o. (celkem 1 kurz):

V rámci vzdělávání společnosti se bude jednat o následující kurz a jeho obsah:

– Finanční řízení v kostce (16 hodin, 2 výukové dny)

V tomto vzdělávacím kurzu Vás naučíme využívat prvky potřebné ke stanovení finanční strategie, nastavení firemních procesů a získávání základních finančních ukazatelů. Dozvíte se, jak popsat racionální postup identifikace a analýzy rozhodovacích úskalí a jak vysvětlit principy fungování kvalitního systému managementu rizik v organizaci a posléze navrhnout vhodné postupy a metody řešení. Naučíme Vás aplikovat praktické rady, návody a postupy, kterými může Vaše společnost zrychlit a zlepšit proces manažerského rozhodování a tím získat cennou konkurenční výhodu. Vysvětlíme Vám řízení peněžních toků podniku tak, aby byla pro podnik zajištěna dostatečná likvidita, která je klíčovým faktorem finančního zdraví podniku. Naučíme Vás nejen řídit rizika a zajistit provozní financování, ale především zajistit likviditu, a tedy i schopnost podniku rychle reagovat na situaci na trhu. Představíme Vám metody posuzující ekonomické dopady rozhodnutí na firmu. Na praktických příkladech Vám ukážeme, jak správně rozhodovat o věcech, které se těžko rozhodují z pohledu ekonomické teorie či manažerské praxe.

První vzdělávací den:

- Finanční analýza a finanční řízení
 1. Finanční výkazy a vazby mezi nimi
 2. Způsoby financování společnosti
 3. Pracovní kapitál, význam, využití
 4. Finanční analýza
- Účetní výkazy jako podklad pro manažerské rozhodování
 1. Rozvaha
 2. Výsledovka
 3. Další zdroje informací

Podrozvaha

Obsah přílohy k účetní závěrce

Základní právní rámec, daňové minimum a účetní zásady (i mýty)

Praktické tipy a rady

- a. Jak spolu souvisí položky, hodnoty a pohyby v jednotlivých výkazech.
- b. Co výkazy ovlivňuje, ale přímo v nich to nevyčteme.
- c. Kolik je moc, kolik je málo, co je dobře a kdy se to nedá říct.
- d. Na jaká čísla se dívá banka, investoři či věřitelé.
- e. Kupecké počty i varovné signály ve výkazech.
- f. Jak se můžeme na základě výkazů rychle porovnat s konkurencí.

- Systém řízení výkonnosti firmy, měření výkonnosti, KPI
 1. Řízení výkonnosti firmy a KPI
 2. Strategie firmy, business model, KPI

KPI jako indikátory změny výkonnosti

Nové události a rizika

Drivery výkonnosti a výkonnostní reporting

Finanční a nefinanční ukazatele

Vnitřní a vnější ukazatele

Reporting skutečnosti a reporting očekávání

Tvorba a organizace systému reportingu

- a. Top manažerský reporting
- b. Funkční reporting (obchod, výroba, logistika, servis, ekonomika...)
- c. Napojení reportů na systém porad

Druhý vzdělávací den:

- Cash Flow
 1. Operativní a finanční Cash Flow
 2. Struktura a interpretace peněžních toků
 3. Cash Flow forecasting
- Vyhodnocení
- Zprostředkování a srovnání reality a plánu
- Řízení finančních prostředků
 - a. Zhodnocování
 - b. Financování
- 1. Cashpooling
 - a. Vnitrostátní
 - b. Mezinárodní
- 2. Matice finančního managementu
- Snižování nákladů
 1. Racionalita nákladových úspor
 2. Propočítání úspor, kterých je třeba dosáhnout
 3. Problémy Cost Cuttingu v praxi – přehledně a rychle
 4. Priority při hledání úspor – kde a proč vůbec začít
 5. Pominutí úspor – rozmařilost nebo investice do budoucna?
 6. Ekonomické propočty a modelování důsledků úsporných opatření
 7. Praktické příklady

Akademie managementu Auto-Kabel Krupka, s.r.o. III. – 8h

V rámci vzdělávání společnosti se bude jednat o následující kurz a jeho obsah:

- Akademie managementu Auto-Kabel Krupka, s.r.o. III. - FINANČNÍ ŘÍZENÍ V KOSTCE – PRAKTICKY I PRO NEFINANČNÍKY (8 hodin, 1 výukový den)

Cílem vzdělávání je zvýšit znalosti vedoucích zaměstnanců v oblasti financí – co jsou finanční výkazy, jak se orientovat v číslech, jak spolu souvisí. Jak využítí data pro svou denní práci.

- Finanční analýza
- Účetní výkazy, souvislosti, jak s nimi pracovat
- Cash flow
- Snižování nákladů
- Finanční řízení

Akademie finančního řízení a controllingu – 40h

V rámci vzdělávacího programu se bude jednat o následující kurzy a jejich obsah:

- Akademie finančního řízení a controllingu I. - FINANČNÍ ŘÍZENÍ V KOSTCE (16 hodin, 2 výukové dny)

V tomto vzdělávacím kurzu Vás naučíme využívat prvky potřebné ke stanovení finanční strategie, nastavení firemních procesů a získávání základních finančních ukazatelů. Dozvíte se, jak popsat racionální postup identifikace a analýzy rozhodovacích úskalí a jak vysvětlit principy fungování kvalitního systému managementu rizik v organizaci a posléze navrhnout vhodné postupy a metody řešení. Naučíme Vás aplikovat praktické rady, návody a postupy, kterými může Vaše společnost zrychlit a zlepšit proces manažerského rozhodování a tím získat cennou konkurenční výhodu. Vysvětlíme Vám řízení peněžních toků podniku tak, aby byla pro podnik zajištěna dostatečná likvidita, která je klíčovým faktorem finančního zdraví podniku. Naučíme Vás nejen řídit rizika a zajistit provozní financování, ale především zajistit likviditu, a tedy i schopnost podniku rychle reagovat na situaci na trhu. Představíme Vám metody posuzující ekonomické dopady rozhodnutí na firmu. Na praktických příkladech Vám ukážeme, jak správně rozhodovat o věcech, které se těžko rozhodují z pohledu ekonomické teorie či manažerské praxe.

První vzdělávací den:

- Finanční analýza a finanční řízení
 1. Finanční výkazy a vazby mezi nimi
 2. Způsoby financování společnosti
 3. Pracovní kapitál, význam, využití
 4. Finanční analýza
- Účetní výkazy jako podklad pro manažerské rozhodování
 1. Rozvaha
 2. Výsledovka
 3. Další zdroje informací

Podrozvaha

Obsah přílohy k účetní závěrce

Základní právní rámec, daňové minimum a účetní zásady (i mýty)

Praktické tipy a rady

- a. Jak spolu souvisí položky, hodnoty a pohyby v jednotlivých výkazech.
- b. Co výkazy ovlivňuje, ale přímo v nich to nevyčteme.
- c. Kolik je moc, kolik je málo, co je dobře a kdy se to nedá říct.
- d. Na jaká čísla se dívá banka, investoři či věřitelé.
- e. Kupecké počty i varovné signály ve výkazech.
- f. Jak se můžeme na základě výkazů rychle porovnat s konkurencí.

- Systém řízení výkonnosti firmy, měření výkonnosti, KPI
 1. Řízení výkonnosti firmy a KPI
 2. Strategie firmy, business model, KPI

KPI jako indikátory změny výkonnosti

Nové události a rizika

Drivery výkonnosti a výkonnostní reporting

Finanční a nefinanční ukazatele

Vnitřní a vnější ukazatele

Reporting skutečnosti a reporting očekávání

Tvorba a organizace systému reportingu

- a. Top manažerský reporting
- b. Funkční reporting (obchod, výroba, logistika, servis, ekonomika...)
- c. Napojení reportů na systém porad

Druhý vzdělávací den:

- Cash Flow
 1. Operativní a finanční Cash Flow
 2. Struktura a interpretace peněžních toků
 3. Cash Flow forecasting
 - Vyhodnocení
 - Zprostředkování a srovnání reality a plánu
 - Řízení finančních prostředků
 - a. Zhodnocování
 - b. Financování
- 1. Cashpooling
 - a. Vnitrostátní
 - b. Mezinárodní
- 2. Matice finančního managementu
- Snižování nákladů
 1. Racionalita nákladových úspor
 2. Propočítání úspor, kterých je třeba dosáhnout
 3. Problémy Cost Cuttingu v praxi – přehledně a rychle
 4. Priority při hledání úspor – kde a proč vůbec začít
 5. Pominutí úspor – rozmařilost nebo investice do budoucna?
 6. Ekonomické propočty a modelování důsledků úsporných opatření
 7. Praktické příklady

– Akademie finančního řízení a controllingu II. - CONTROLLING S VAZBOU NA FINANČNÍ ANALÝZU A NÁKLADY (16 hodin, 2 výukové dny)

Kurz je určen především manažerům neekonomům jako pokračování získávání ekonomických znalostí a praktických dovedností pro řízení a rozhodování ve svěřené oblasti výkonu pracovní činnosti. Absolvent kurzu získá ucelený pohled na podnikové finanční řízení, na podnikovou ekonomiku a finanční analýzu. Prohloubíte si znalost obsahu základních ekonomických kategorií, osvojíte si pojmy finančního řízení a podnikové ekonomiky, seznámíte se se základy hodnocení majetkové a finanční situace podniku.

První vzdělávací den:

- Ukazatele pro měření výkonnosti podniku
- Charakteristika moderních přístupů k měření výkonnosti
 1. Ekonomická přidaná hodnota a její přínos pro hodnocení výkonnosti firmy
 2. Podstata a interpretace ukazatele EVA
 3. Náklady kapitálu a jejich pojetí, náklady ušlé příležitosti, průměrné náklady kapitálu (WACC)
 4. Způsoby výpočtu. Praktický příklad.
- Způsoby výpočtu EVA
 1. Praktický příklad výpočtu a interpretace ukazatele EVA
 2. Rozklad ukazatele EVA

3. Metody kvantifikace vlivů působících na hodnotu ukazatele
4. Pyramidový rozklad ukazatele EVA

Druhý vzdělávací den:

- Ukazatel DCF (Discounted Cash Flow)
 1. Jeho místo v hodnocení výkonnosti podniku
 2. Jednotlivé vstupy – strategická analýza, finanční analýza, finanční plán a samotný výpočet DCF, metodou FCFE a FCFF
 3. Případová studie na výpočet DCF
- Komplexní metody měření výkonnosti
 1. Metoda EFQM a Balance Scorecard
 2. Jejich význam a využití
 3. Případová studie na využití metody Balance Scorecard
- Nákladové druhy
- Nákladové účty
- Nákladová střediska
- Úroky
- Odpisy, náklady kapitálu
- Náklady rizika
- Náklady životního cyklu
- Od klasických nástrojů k moderním metodám - better a beyond budgetting
- Controlling a manažerské řízení (státní versus manažerské výkazy)
- Měřítko a motivace
- Kalkulační metody
- Případová studie PNS - ABC

– Akademie finančního řízení a controllingu III. - FINANČNÍ ŘÍZENÍ V PRAXI (8 hodin, 1 výukový den)

Tento kurz je určen manažerům (zvláště pak neekonomům), jako pokračování získávání ekonomických znalostí a praktických dovedností pro řízení a rozhodování ve svěřené oblasti výkonu pracovní činnosti. Absolvent kurzu získá ucelený pohled na podnikové finanční řízení, na podnikovou ekonomiku a finanční analýzu. Prohloubíte si znalost obsahu základních ekonomických kategorií, osvojíte si pojmy finančního řízení a podnikové ekonomiky, seznámíte se se základy hodnocení majetkové a finanční situace podniku.

- Základní pojmy a principy finančního řízení
- Cíle finančního řízení podniku
- Investiční rozhodování a řízení investic
- Plánování peněžních toků z investic
- Případová studie hodnocení efektivnosti investice
- Dlouhodobé zdroje financování a náklady kapitálu
- Řízení likvidity, pracovní kapitál a jeho řízení
- Řízení zásob, pohledávek, peněžních prostředků
- Krátkodobé zdroje financování
- Finanční plánování a finanční prognózy
- Řízení finanční výkonnosti podniku
- Shrnutí, závěr

Akademie práva a financí (online vzdělávání) – 40h

V rámci vzdělávacího programu se bude jednat o následující kurzy a jejich obsah:

– Akademie práva a financí I. - PRÁVNÍ MINIMUM PRO MANAŽERY (8 hodin, 1 výukový den)

Online vzdělávání Vás seznámí se základy obchodního, občanského a pracovního práva. Cílem kurzu je pomoci Vám pochopit principy sjednávání smluv, vymezit kompetence k uzavírání smluv, práva a povinnosti plynoucí z pracovně právních vztahů. Zároveň se na kurzu naučíte správně vyjednávat o podmínkách smluv a lépe pochopit závazky ze smluv plynoucí. Kurz je určen především manažerům.

○ Občanské a obchodní právo

Účastníci občansko-právních vztahů

- Právní jednání
- Smlouva a její struktura smlouvy
- Typizace smluv
- Promlčení
- Vlastnictví včetně nemovitostí
- Dědictví u podnikatelů
- Závazky a jejich zajištění
- Vymáhání pohledávek
- Obchodní rejstřík
- Nekalá soutěž, hospodářská soutěž

○ Zákoník práce

- Pracovní poměr
- Pracovní smlouva
- Dohody o pracích konaných mimo pracovní poměr

○ Diskuze

○ Shrnutí, závěr

– Akademie práva a financí II. - ZÁKONÍK PRÁCE, ZMĚNY A NOVINKY (8 hodin, 1 výukový den)

Online vzdělávání Vám pomůže zorientovat se v novinkách zákoníku práce a vyhnout se tak negativním následkům uplatňování starého výkladu tohoto zákona. Cílem kurzu je pomoci Vám správně nastavit pracovní vztahy s kmenovými zaměstnanci, agenturními zaměstnanci a vyhnout se chybám při ukončování pracovního poměru. Výklad novinek je doplněn o praktické příklady. Školení je určeno pro účastníky, kteří mají základní povědomí o právech a povinnostech plynoucích ze zákoníku práce a zároveň profese, které přichází s pracovním právem do styku, tj. účetní, personalisté, manažeři, vedoucí směn apod.

○ Zákoník práce

- Zopakování základní informací
- Oblasti změn
- Praktické důsledky změn a novinek
- Výklad a aplikace problematických oblastí
- Penalizace

○ Problematika pracovního poměru

- Doba určitá a neurčitá
 - Nová úprava zkušební doby
 - Dohoda o provedení práce
 - Pracovní neschopnost
 - Odstupné
 - Změny v odměňování
 - Čerpání a převádění dovolené
 - Zapůjčování zaměstnanců
 - Shrnutí, závěr
- Akademie práva a financí III. - OBCHODNÍ PRÁVO PRO MANAŽERY (8 hodin, 1 výukový den)
- Online vzdělávání Vás seznámí s aktuální situací právního řádu. Cílem kurzu je naučit účastníky porozumět povinnostem plynoucím ze závazkových vztahů, pomoci jim lépe pochopit jednotlivé části smlouvy a seznámit je s možnostmi řešení pohledávek jak z pozice dlužníka, tak věřitele. Kurz je určen manažerům, podnikatelům, obchodníkům, živnostníkům, obchodním zástupcům, nákupcům, vedoucím pracovníkům, prodejcům a reklamačním pracovníkům.
- Historické základy a změny v právním řádu po 1. 1. 2014
 - Seznámení s novými předpisy
 - Systematika, názvosloví
 - Základní zásady
 - Věci a jejich rozdělení, právní skutečnosti, závod/podnik
 - Přejícná ustanovení
 - Subjekty obchodního vztahu
 - Osoby, podnikatel, spotřebitel
 - Jednání za stranu obchodního vztahu – zastoupení
 - Závazkové vztahy
 - Vznik - vznik smlouvy a její obsahové instituty smluvního práva (neúměrné zkrácení, předmluvní odpovědnost, závávce), formulářové smlouvy, smlouvy uzavírané adhez-ním způsobem, všeobecné obchodní podmínky, rámcová smlouva
 - Změna - změny v osobě (postoupení pohledávky, postoupení smlouvy, převod práva), změny v obsahu
 - Zánik - splnění (řádné splnění – způsob, místo, čas x prodlení), jinak než splněním
 - Zajištění a utvrzení závazků
 - Kupní smlouva (movité věci)
 - Podstatné náležitosti
 - Povinnosti kupujícího a prodávajícího
 - Vadné plnění a odpovědnost za vady
 - Záruka za jakost
 - Nebezpečí škody na věci
 - Další ujednání - výhrada vlastnického práva, výhrada zpětné koupě, předkupní právo, koupě na zkoušku, výhrada lepšího kupce, cenová doložka
 - Zvláštní ustanovení při prodeji zboží v obchodě

- Pohledávky a jejich vymáhání
- Dospělost pohledávky
- Běh času, promlčení
- Prevence – zajištění pohledávek
- Informace o způsobech vymáhání - mimosoudní (smírné) vymáhání, rozhodčí řízení, soudní řízení (včetně řízení insolvenčního), exekuční řízení

– Akademie práva a financí IV. - JAK OPTIMALIZOVAT VAŠE DAŇOVÉ ZATÍŽENÍ (8 hodin, 1 výukový den)

Cílem online vzděláváním je ukázat a vysvětlit základní případy, kdy se správa osobních financí setkává s oblastí daní a jak těchto případů využít ve svůj prospěch, včetně zákonných možností ovlivnit výši placených daní.

- Struktura daňového systému ČR
- Zdaňování příjmů FO
- Zdaňování příjmů PO
- Zdaňování majetku
- DPH
- Převodové daně
- Majetkové daně

– Akademie práva a financí V. - SOUDNÍ, EXEKUČNÍ A INSOLVENČNÍ VYMÁHÁNÍ DLUHŮ (8 hodin, 1 výukový den)

Na tomto online kurzu Vás seznámíme s možnostmi vymáhání pohledávek. Dozvíte se, jak zvolit nejefektivnější způsob vymáhání pohledávky a dosáhnout tak nejvyššího procenta uspokojení i s ohledem na dobu vymáhání.

- Pohledávka
- Úvod do problematiky
- Právní úprava v ČR
- Možnosti uplatnění pohledávky
- Způsoby vymáhání pohledávky
- Výkon rozhodnutí dle o.s.ř.
- Charakteristika řízení
- Jednotlivé způsoby výkonu rozhodnutí
- Exekuční řízení
- Charakteristika řízení
- Jednotlivé způsoby vedení exekuce
- Insolvenční řízení
- Charakteristika řízení
- Pojem úpadek
- Povinnosti věřitele v insolvenčním řízení
- Způsoby řešení úpadku

Dílčí část 4 – Akademie dispečera silniční dopravy I. – V. – otevřený kurz

Cílem aktivity Akademie dispečera silniční dopravy I. – V. je podpořit další profesní vzdělávání v oblasti měkkých a manažerských dovedností, v tomto případě v oblasti silniční a nákladní dopravy.

Aktivita Akademie dispečera silniční dopravy I. – V. zahrnuje vzdělávací kurzy, v jejichž náplni převládají prvky měkkých dovedností (soft-skills), dále kurzy spadající do oblasti manažerských dovedností a také kurzy, které jsou s kurzy soft-skills cenově srovnatelné, např. kurzy zaměřené na vedoucí pracovníky, projektové manažery, pracovníky v oblasti lidských zdrojů, obchodní zástupce apod.

V rámci aktivity Akademie dispečera silniční dopravy I. – V. je požadována realizace následujících vzdělávacích kurzů v uvedené délce trvání a pro uvedený počet osob:

Název (zaměření vzdělávacího otevřeného kurzu)	Celková délka trvání kurzu v hod. (počet hodin výuky)	Předpokl. počet účastníků v kurzu	Termín realizace vzděl. kurzu	Místo plnění vzdělávacího kurzu
Akademie dispečera silniční dopravy I.	8	12	březen 2024 – prosinec 2026	území celé ČR ⁴
Akademie dispečera silniční dopravy II.	8	12		
Akademie dispečera silniční dopravy III.	8	12		
Akademie dispečera silniční dopravy IV.	8	12		
Akademie dispečera silniční dopravy V.	8	12		

Doplňující podmínky a informace ke vzdělávacímu kurzu:

Názvy otevřených kurzů jsou orientační, zadavatel akceptuje i jiné pojmenování vzdělávacích aktivit avšak pouze za podmínky souladu se specifikací jednotlivých kurzů.

Otevřeným kurzem je kurz nabízený volně na trhu, skupina účastníků kurzu se obvykle skládá z na sobě nezávislých zájemců o kurz, kurzu se obvykle vedle osob z cílové skupiny účastní jiné osoby z řad jiné veřejnosti, jejichž vzdělávání není hrazeno z projektu. Počet účastníků v otevřeném kurzu není

⁴ Přesné místo realizace kurzu bude uchazečem oznámeno nejpozději 30 dní před zahájením realizace kurzu.

upraven podmínkami této zakázky. Platí, že jednoho běhu otevřeného kurzu se může zúčastnit nejvýše 12 účastníků z cílové skupiny projektu.

Výše uvedených otevřených kurzů, které jsou dodavatelem volně nabízeny na trhu, se z cílové skupiny projektu bude účastnit celkem 12 osob. Podmínkou podání nabídky uchazeče je prokazatelné vyhlášení termínů realizace každého z kurzů minimálně 1x v každém kalendářním roce 2024 - 2026, tak aby se účastníci z cílové skupiny mohli vzdělávání účastnit dle svých aktuálních potřeb. Uchazeč musí být schopen písemně informovat zadavatele 30 kalendářních dnů před termínem zahájení konkrétního vzdělávacího kurzu, tak aby bylo zajištěno prokazatelné vyhlášení termínu realizace kurzu.

Uchazeč vždy na každý kurz zajistí veškeré technické a přístrojové zázemí potřebné pro realizaci vzdělávacího kurzu, a to včetně učebnic pro účastníky kurzu, tj. školícího materiálu.

Vzdělávání Akademie dispečera silniční dopravy I. – V. bude dodavatelem realizováno celkem v předpokládaném počtu 480 osobohodin⁵.

Specifikace vzdělávacích kurzů měkké a manažerské dovednosti pro dopravce:

Akademie dispečera silniční dopravy I. - PODNIKÁNÍ V SILNIČNÍ DOPRAVĚ (8 hodin, 1 výukový den) OTEVŘENÝ KURZ!

Cílem kurzu vhodného pro provozní manažery je seznámit účastníky se specifickými podmínkami podnikání v oblasti silniční dopravy v kontextu provozního řízení a komunikace s řidiči a klienty.

- přístup k povolání a trhu, přepravy v rámci EU a mimo EU
- podmínky podnikání v silniční dopravě a jejich specifika
- povinnosti dopravce a podnikatele v silniční dopravě
- eurolicence, povolení pro přepravy mimo EU, povolení CEMT a jejich management
- profesní, odborná a zdravotní způsobilost řidiče z pohledu provozního manažera
- celní předpisy, karnety TIR z pohledu provozního manažera
- povinnosti provozovatele vozidla dle pravidel silničního provozu, zákazy jízdy
- státní odborný dozor, kontroly a role provozního managementu

Akademie dispečera silniční dopravy II. - SOCIÁLNÍ PŘEDPISY V SILNIČNÍ DOPRAVĚ (8 hodin, 1 výukový den) OTEVŘENÝ KURZ!

Cílem kurzu vhodného pro provozní manažery je seznámit účastníky s podmínkami práce se zaměstnanci v dopravní firmě, zejména řidiči a prohloubit jejich znalosti v řídicích a koordinačních aktivitách dispečerské práce. V neposlední řadě informovat o aktuálních novinkách v této oblasti.

- působnost nařízení č. 561/2006 EU, Dohody AETR, vyhlášky č. 478/2000 Sb. z hlediska provozního managementu
- limity doby řízení a doby odpočinku v práci provozních manažerů
- zvláštní režimy
- délka směny, noční práce, přesčasy – řízení a koordinace směnného provozu v silniční dopravě
- řízení procesu používání záznamových listů a karet řidičů
- pravidla a řízení procesu používání tachografů dopravní firmě
- řešení mimořádných událostí, kontroly Státního úřadu inspekce práce a role provozního managementu

⁵ Pro všechny aktivity určené na podporu dalšího profesního vzdělávání platí, že jednotku představuje účast jedné osoby na dalším vzdělávání (kurzu) v délce 60 minut – tedy **osobohodina**.

Akademie dispečera silniční dopravy III. - ŘÍZENÍ PROVOZU V DOPRAVNÍ FIRMĚ Z POHLEDU TECHNICKÝCH PŘEDPISŮ (8 hodin, 1 výukový den) OTEVŘENÝ KURZ!

Cílem kurzu vhodného pro provozní manažery je seznámit účastníky s aplikací specifických technických předpisů v provozním řízení dopravní firmy, pro národní a mezinárodní přepravy.

- provozní řízení dopravní firmy v souladu s technickými standardy silničních vozidel v ČR a EU
- management přeprav limitních rozměrů a hmotností v ČR a EU, směrnice 96/53 ES
- řízení procesu technické způsobilosti vozidel, technických prohlídek a silniční technické kontroly v dopravní firmě
- management přepravy s uplatněním standardů pro uložení a zajištění nákladu, normy EN 12 195-1,2,3,4
- řízení zvláštní přepravy: ADR, ATP

Akademie dispečera silniční dopravy IV. - OBCHODNÍ VZTAHY V SILNIČNÍ DOPRAVĚ (8 hodin, 1 výukový den) OTEVŘENÝ KURZ!

Cílem kurzu vhodného pro provozní manažery je seznámit účastníky se specifiky obchodních vztahů v silniční dopravě a jejich uplatnění v provozním řízení dopravní firmy.

- smluvní vztahy v silniční dopravě: zasilatelská smlouva, přepravní smlouva
- povinnosti a odpovědnost dopravce z pohledu provozního manažera
- management přepravních dokladů dle Úmluvy CMR, nákladní list CMR, elektronický nákladní list
- řízení procesu digitalizace dokumentů a procesů, koordinace a řízení přepravních dokladů
- náhrady škody, pojistné události a jejich řízení v dopravní firmě
- obchodní doložky INCOTERMS 2010
- zásady obchodního jednání

Akademie dispečera silniční dopravy V. - ŘÍZENÍ PROVOZU V DOPRAVNÍ FIRMĚ Z POHLEDU EKONOMIKY (8 hodin, 1 výukový den) OTEVŘENÝ KURZ!

Cílem kurzu vhodného pro provozní manažery je seznámit účastníky s ekonomickými aspekty řízení dopravní firmy a jejich aplikací na úrovni provozního managementu. Zvláštní pozornost je věnována specifickým procesům jako je fleetmanagement, či řízení výběru mýta apod.

- ekonomický management v dopravní firmě – ukazatele, parametry výsledků hospodaření
- finanční management v dopravní firmě
- faktory ovlivňující hospodářský výsledek
- přímé a nepřímé náklady z pohledu provozního managementu
- mzdy, struktura mezd z pohledu provozního managementu
- daně a poplatky, elektronické mýto, systémy transakcí a výběru mýta z pohledu provozního managementu
- management nákladových indexů silniční dopravy
- management hospodárného provozu vozidel, úspory nákladů
- řízení procesu vytěžování vozidel, aplikace a portály
- fleetmanagement

Dílčí část 5 – Vývoj tuzemské a evropské legislativy v dopravě (2024, 2025, 2026) – otevřený kurz

Cílem aktivity Vývoj tuzemské a evropské legislativy v dopravě (2024, 2025, 2026) je podpořit další profesní vzdělávání v oblasti měkkých a manažerských dovedností, v tomto případě v oblasti silniční a nákladní dopravy.

Aktivita Vývoj tuzemské a evropské legislativy v dopravě (2024, 2025, 2026), v jejichž náplni převládají prvky měkkých dovedností (soft-skills), dále kurzy spadající do oblasti manažerských dovedností a také kurzy, které jsou s kurzy soft-skills cenově srovnatelné, např. kurzy zaměřené na vedoucí pracovníky, projektové manažery, pracovníky v oblasti lidských zdrojů, obchodní zástupce apod.

V rámci aktivity Evropa v aktuálním kontextu silniční dopravy (2024, 2025, 2026) je požadována realizace následujících vzdělávacích kurzů v uvedené délce trvání a pro uvedený počet osob:

Název (zaměření vzdělávacího otevřeného kurzu)	Celková délka trvání kurzu v hod. (počet hodin výuky)	Předpokl. počet účastníků v kurzu	Termín realizace vzděl. kurzu	Místo plnění vzdělávacího kurzu
Vývoj tuzemské a evropské legislativy v dopravě v roce 2024	16	12	březen 2024 – prosinec 2026	území celé ČR ⁶
Vývoj tuzemské a evropské legislativy v dopravě v roce 2025	16	12	březen 2024 – prosinec 2026	území celé ČR ⁶
Vývoj tuzemské a evropské legislativy v dopravě v roce 2026	16	12	březen 2024 – prosinec 2026	území celé ČR ⁶

Doplňující podmínky a informace ke vzdělávacímu kurzu:

Názvy otevřených kurzů jsou orientační, zadavatel akceptuje i jiné pojmenování vzdělávacích aktivit avšak pouze za podmínky souladu se specifikací jednotlivých kurzů.

Otevřeným kurzem je kurz nabízený volně na trhu, skupina účastníků kurzu se obvykle skládá z na sobě nezávislých zájemců o kurz, kurzu se obvykle vedle osob z cílové skupiny účastní jiné osoby z řad jiné veřejnosti, jejichž vzdělávání není hrazeno z projektu. Počet účastníků v otevřeném kurzu není upraven podmínkami této zakázky. Platí, že jednoho běhu otevřeného kurzu se může zúčastnit nejvýše 12 účastníků z cílové skupiny projektu.

⁶ Přesné místo realizace kurzu bude uchazečem oznámeno nejpozději 30 dní před zahájením realizace kurzu.

Výše uvedených otevřených kurzů, které jsou dodavatelem volně nabízeny na trhu, se z cílové skupiny projektu bude účastnit celkem 12 osob. Podmínkou podání nabídky uchazeče je prokazatelné vyhlášení termínů realizace každého z kurzů minimálně 1x v každém kalendářním roce 2024 - 2026, tak aby se účastníci z cílové skupiny mohli vzdělávání účastnit dle svých aktuálních potřeb. Uchazeč musí být schopen písemně informovat zadavatele 30 kalendářních dnů před termínem zahájení konkrétního vzdělávacího kurzu, tak aby bylo zajištěno prokazatelné vyhlášení termínu realizace kurzu.

Uchazeč vždy na každý kurz zajistí veškeré technické a přístrojové zázemí potřebné pro realizaci vzdělávacího kurzu, a to včetně učebnic pro účastníky kurzu, tj. školícího materiálu.

Vzdělávání Vývoj tuzemské a evropské legislativy v dopravě (2024, 2025, 2026) bude dodavatelem realizováno celkem v předpokládaném počtu 576 osobohodin⁷.

Specifikace vzdělávacích kurzů „Evropa v aktuálním kontextu silniční dopravy“ (2024, 2025, 2026):

Vývoj tuzemské a evropské legislativy v dopravě v roce 2024, resp. 2025, resp. 2026 – 16 hod. (OTEVŘENÝ KURZ)

Kurz je orientován na TOP a střední management dopravních firem. Vzdělávání bude zaměřeno na aktuální vývoj v oblasti legislativy v dopravě (evropské i tuzemské), a to včetně informací o aktuálním evropském vývoji a trendech v této oblasti, ekonomiku a finance. Podstatná část výuky bude soustředěna na manažerské a měkké aspekty aplikace uvedených okruhů v praxi dopravní firmy.

- management změn v podmínkách aktuálních úprav v národní dopravní legislativě,
- management změn v podmínkách aktuálních úprav v národní dopravní legislativě,
- management změn v aktuálních podmínkách ekonomického vývoje,
- řízení dopravní firmy v aktuálních podmínkách změn finančního prostředí (minimální mzdy v zahraničí, dopad na cenovou politiku atd.).

⁷ Pro všechny aktivity určené na podporu dalšího profesního vzdělávání platí, že jednotku představuje účast jedné osoby na dalším vzdělávání (kurzu) v délce 60 minut – tedy **osobohodina**.

Dílčí část 6 – Technické a jiné odborné vzdělávání – svařování

Cílem aktivity Technické a jiné odborné vzdělávání je podpořit další profesní vzdělávání v rámci kurzů technického zaměření a dalších odborných kurzů.

Aktivita Technické a jiné odborné vzdělávání zahrnuje vzdělávací kurzy určené na získávání, prohlubování a obnovování znalostí pracovníků v technických oborech a v dalších specializovaných oborech.

V rámci aktivity Technické a jiné odborné vzdělávání - svařování je požadována realizace následujících vzdělávacích kurzů v uvedené délce trvání a pro uvedený počet osob:

Název (zaměření vzdělávacího kurzu)	Celková délka trvání kurzu v hod. (počet hodin výuky)	Předpokládaný počet účastníků kurzu	Termín realizace vzděl. kurzu	Místo plnění vzdělávacího kurzu
Základní kurz polyfúzního svařování (kvalifikace pro instalatéry a topenáře), svařování trubních systémů z polypropylenu do průměru 110 mm., dle norem TNV 75 5517 a TPG 927 05 v souladu s ČSN EN 13 067 - Zkoušky svářečů termoplastů.	18	9	březen 2024 – prosinec 2024	DELMAX s.r.o. U Chemičky 5 400 01 Ústí n.L.

Doplňující podmínky a informace ke vzdělávacímu kurzu:

V rámci této dílčí části jsou poptávány tzv. uzavřené kurzy. Uzavřeným kurzem je myšlen kurz, který je připraven na míru dle požadavků odběratele v souladu s doporučením certifikovaného dodavatele. Účastníky uzavřeného kurzu jsou pouze osoby z cílové skupiny. Kurzy budou probíhat na pracovišti subjektu uvedeného v tabulce (viz předpokládané místo plnění). Zajištění vzdělávacích prostor není součástí dodávky.

Vzdělávací kurzy budou probíhat pro skupinu účastníků v předpokládaném počtu uvedeném v tabulce, a to ve 3 dnech ve stanoveném rozmezí termínu realizace kurzu. Platí, že jednoho kurzu se účastní minimálně 1 maximálně 9 účastníků z cílové skupiny projektu.

Vzdělávací kurz bude probíhat dle aktuálních potřeb zadavatele v rámci uvedeného období realizace kurzu. Uchazeč musí být schopen realizovat konkrétní vzdělávací kurz do 30 kalendářních dnů od doručení písemného požadavku zadavatele.

Uchazeč vždy na každý kurz zajistí veškeré technické a přístrojové zázemí potřebné pro realizaci vzdělávacího kurzu, a to včetně školicího materiálu pro účastníky kurzu.

Technické vzdělávání – kurzy svařování budou dodavatelem realizovány celkem v předpokládaném počtu 162 osobohodin⁸.

⁸ Pro všechny aktivity určené na podporu dalšího profesního vzdělávání platí, že jednotku představuje účast jedné osoby na dalším vzdělávání (kurzu) v délce 60 minut – tedy **osobohodina**.

Dílčí část 7 – Technické a jiné odborné vzdělávání – operátor VZV, vazač, jeřábník

Cílem aktivity Technické a jiné odborné vzdělávání je podpořit další profesní vzdělávání v rámci kurzů technického zaměření a dalších odborných kurzů.

Aktivita Technické a jiné odborné vzdělávání zahrnuje vzdělávací kurzy určené na získávání, prohlubování a obnovování znalostí pracovníků v technických oborech a v dalších specializovaných oborech.

V rámci aktivity Technické a jiné odborné vzdělávání – operátor VZV, vazač, jeřábník je požadována realizace následujících vzdělávacích kurzů v uvedené délce trvání a pro uvedený počet osob:

Název (zaměření vzdělávacího kurzu)	Celková délka trvání kurzu v hod. (počet hodin výuky)	Předpokládaný počet účastníků kurzu	Termín realizace vzděl. kurzu	Místo plnění vzdělávacího kurzu
Vysokozdvíhací vozík kurz opakované školení pro rok 2024, dle zákona č. 262/2006 Sb., § 103, odstavce 2 a 3 ve znění pozdějších předpisů a ČSN 26 8805 - kategorie I.II. ADW1; kategorie I. AD	2	70 (6 skupin, 5x 12 os. a 1x 10 os.)	březen 2024 – prosinec 2024	KONE Industrial – koncern s.r.o. Předlická 452/24 403 71 Ustí n.L.
Vysokozdvíhací vozík kurz opakované školení pro rok 2025, dle zákona č. 262/2006 Sb., § 103, odstavce 2 a 3 ve znění pozdějších předpisů a ČSN 26 8805 - kategorie I.II. ADW1; kategorie I. AD	2	70 (6 skupin, 5x 12 os. a 1x 10 os.)	leden 2025 – prosinec 2025	
Vysokozdvíhací vozík kurz opakované školení pro rok 2026, dle zákona č. 262/2006 Sb., § 103, odstavce 2 a 3 ve znění pozdějších předpisů a ČSN 26 8805 - kategorie I.II. ADW1; kategorie I. AD	2	70 (6 skupin, 5x 12 os. a 1x 10 os.)	leden 2026 – prosinec 2026	
Opakované školení jeřábníků a vazačů pro rok 2024, jeřábníci třídy A, O a vazači typ A dle NV č. 193/2022 Sb. s ČSN ISO 12 480-1 čl. 5.3./5.4.	2	70 (6 skupin, 5x 12 os. a 1x 10 os.)	březen 2024 – prosinec 2024	

Opakované školení jeřábníků a vazačů pro rok 2025, jeřábníci třídy A, O a vazači typ A dle NV č. 193/2022 Sb. s ČSN ISO 12 480-1 čl. 5.3./5.4.	2	70 (6 skupin, 5x 12 os. a 1x 10 os.)	leden 2025 – prosinec 2025	
Opakované školení jeřábníků a vazačů pro rok 2026, jeřábníci třídy A, O a vazači typ A dle NV č. 193/2022 Sb. s ČSN ISO 12 480-1 čl. 5.3./5.4.	2	70 (6 skupin, 5x 12 os. a 1x 10 os.)	leden 2026 – prosinec 2026	

Doplňující podmínky a informace ke vzdělávacímu kurzu:

V rámci této dílčí části jsou poptávány tzv. **uzavřené kurzy**. Uzavřeným kurzem je myšlen kurz, který je připraven na míru dle požadavků odběratele v souladu s doporučením certifikovaného dodavatele. Účastníky uzavřeného kurzu jsou pouze osoby z cílové skupiny. Kurzy budou probíhat na pracovišti subjektu uvedeného v tabulce (viz předpokládané místo plnění). Zajištění vzdělávacích prostor není součástí dodávky.

Vzdělávací kurzy budou probíhat pro skupinu účastníků v předpokládaném počtu **uvedeném v tabulce**, a to v jednom dni vždy po 2 (případně 1,5) výukových hodinách ve stanoveném rozmezí termínu realizace kurzu. Platí, že jednoho kurzu se účastní minimálně 10 maximálně 12 účastníků z cílové skupiny projektu.

Vzdělávací kurz bude probíhat dle aktuálních potřeb zadavatele v rámci uvedeného období realizace kurzu. Uchazeč musí být schopen realizovat konkrétní vzdělávací kurz do 30 kalendářních dnů od doručení písemného požadavku zadavatele. Jednotlivé vzdělávací kurzy se mohou vzájemně časově překrývat.

Uchazeč vždy na každý kurz zajistí veškeré technické a přístrojové zázemí potřebné pro realizaci vzdělávacího kurzu, a to včetně školicího materiálu pro účastníky kurzu.

Vzdělávání Technické a jiné odborné vzdělávání – operátor VZV, vazač, jeřábník bude dodavatelem realizováno celkem v předpokládaném počtu 840 osobohodin⁹.

⁹ Pro všechny aktivity určené na podporu dalšího profesního vzdělávání platí, že jednotku představuje účast jedné osoby na dalším vzdělávání (kurzu) v délce 60 minut – tedy **osobohodina**.