

**Smlouva o realizaci vzdělávání v rámci projektu
„Profesní vzdělávání zaměstnanců členů OHK UL 2024 II.“
DÍLČÍ ČÁST Dílčí část 4 – Technické a jiné odborné vzdělávání
dopravce**

kteou v souladu s § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění
pozdějších předpisů, dnešního dne, měsíce a roku uzavřely:

Objednatel: **Okresní hospodářská komora Ústí nad Labem**
se sídlem: Masarykova 3488/1, 400 01 Ústí nad Labem
IČ: 48289205
DIČ: CZ48289205
jednající: Mgr. Jiřím Kalachem, předsedou
Bankovní spojení: [REDAKCE]
Číslo účtu: [REDAKCE]
tel.: [REDAKCE]
e-mail: info@ohk-ul.cz

zapsaný v OR vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl A, vložka 4108

(dále jen „objednatel“) na straně jedné

a

Dodavatel: **Sdružení automobilových dopravců ČESMAD BOHEMIA, z.s.**
se sídlem: Nad Sokolovnou 117/1, 147 00 Praha 4 - Podolí
jednající: Mgr. Vojtěchem Hromířem, generálním tajemníkem
IČ: 45771570
DIČ: CZ45771570
Bankovní spojení: [REDAKCE]
číslo účtu: [REDAKCE]
e-mail: sdruzeni@cesmad.com
tel.: [REDAKCE]

zapsané v OR – spolkovém rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka:
L 3988

(dále jen „dodavatel“) na straně druhé

společně též jako „smluvní strany“ nebo samostatně jako „smluvní strana“.

t a k t o :

Článek I.

Úvodní ustanovení

Tuto smlouvu o realizaci zakázky – „**Profesní vzdělávání zaměstnanců členů OHK UL 2024 II.**“ (dále jen „smlouva“) uzavřely smluvní strany na základě úplného konsensu o níže uvedených ustanoveních, v souladu s příslušnými ustanoveními obecně závazných právních předpisů, a to zejména zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“).

Článek II.

Předmět smlouvy

- 2.1 Předmětem této smlouvy je závazek dodavatele, že pro objednatele zrealizuje „**Profesní vzdělávání zaměstnanců členů OHK UL 2024 II.**“ v rámci realizace projektu reg. č. **CZ.03.01.03/00/22_040/0001522** (dále jen „projekt“) v rozsahu stanoveném výzvou k podání nabídek vč. příloh a nabídkou dodavatele na realizaci projektu (dále jen „kompletní zadávací dokumentace“).
- 2.2 Dodavatel prohlašuje, že má odbornou způsobilost pro splnění předmětu této smlouvy, kterou doložil v nabídce. Odborná způsobilost musí být platná po celou dobu trvání projektu.
- 2.3 Nedílnou součástí této smlouvy je kompletní zadávací dokumentace, která blíže definuje obsah smlouvy v těch otázkách, které nejsou smlouvou výslovně upraveny.

Článek III.

Předmět plnění

- 3.1 Dodavatel se za podmínek uvedených ve smlouvě a jejích přílohách zavazuje zejména k plnění aktivit, které jsou popsány v kompletní zadávací dokumentaci a této smlouvě vč. příloh.

Článek IV.

Práva a povinnosti objednatele

- 4.1 Objednatel je povinen poskytovat dodavateli po celou dobu realizace projektu řádnou a včasnou informační podporu nezbytnou k řádnému a včasnému provedení předmětu plnění.
- 4.2 Objednatel je povinen dodavateli hradit za plnění předmětu této smlouvy sjednanou cenu (viz čl. VIII.) za podmínek sjednaných v čl. X. této smlouvy.
- 4.3 Objednatel může jednostranně snížit rozsah dohodnutého plnění v závislosti na vývoji projektu dle Operačního programu Zaměstnanost plus a potřebách objednatele. V takovém případě zaplatí objednatel dodavateli pouze za skutečně odebrané plnění.

- 4.4 Objednatel je oprávněn pozastavit financování v případě, že dodavatel bezdůvodně přerušil realizaci vzdělávacích kurzů nebo provádí vzdělávací kurzy v rozporu s touto smlouvou nebo pokyny objednatele.
- 4.5 Objednatel má právo kontrolovat řádné plnění smlouvy ze strany dodavatele. Při kontrole se smluvní strany budou řídit zákonem č. 255/2012 Sb., o státní kontrole, v platném znění a zákonem č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole.

Článek V. **Práva a povinnosti dodavatele**

- 5.1 Dodavatel je povinen zrealizovat projekt v souladu s touto smlouvou a jejími přílohami.
- 5.2 Termíny aktivit/vzdělávacích kurzů se budou řídit dohodou smluvních stran, přičemž prioritní jsou potřeby objednatele.
- 5.3 Dodavatel se zavazuje, že realizuje konkrétní vzdělávací kurz dle požadavku objednatele do 30 kalendářních dnů od doručení tohoto písemného požadavku objednatele, přičemž písemný požadavek bude objednatelem zaslán prostřednictvím e-mailu na adresu kontaktní osoby dodavatele uvedenou v ust. čl. XIII. odst. 14.4 této smlouvy. Zpráva zasílaná objednatelem elektronickou poštou se má za doručenou okamžikem potvrzení jejího přijetí ze strany dodavatele odeslaného elektronickou poštou objednateli, nejpozději však třetím kalendářním dnem následujícím po dni odeslání požadavku objednatele dodavateli.
- 5.4 Plnění této veřejné zakázky musí být vždy zajištěno dostatečným počtem kvalifikovaných a specializovaných osob (specialistů), přičemž dodavatel je povinen vždy zajistit, aby činnost vyžadující určitou kvalifikaci či specializaci byla vykonávána vždy takovými osobami, které tuto kvalifikaci či specializaci mají.
- 5.5 Dodavatel je povinen dodržovat obecně závazné právní předpisy, které se vztahují k plnění předmětu této smlouvy, zejména pak se zavazuje používat údaje o účastnících projektu vždy v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění.
- 5.6 Dodavatel je povinen písemně, prostřednictvím e-mailu na adresu: info@ohk-ul.cz, informovat objednatele o neúčasti účastníka vzdělávání na vzdělávacím kurzu, a to nejpozději následující pracovní den po dni realizace vzdělávacího kurzu.
- 5.7 Dodavatel je povinen po celou dobu trvání projektu vlastnit potřebný doklad osvědčující odbornou způsobilost dodavatele nebo osoby, jejímž prostřednictvím odbornou způsobilost zabezpečuje.
- 5.8 Dodavatel je povinen bezodkladně informovat objednatele o okolnostech, které mohou mít vliv na úspěšnou realizaci projektu.

- 5.9 Změna složení lektorského týmu uvedeného v nabídce Dodavatele bude možná pouze se souhlasem zadavatele, přičemž Dodavatel musí i po této změně splňovat veškeré kvalifikační požadavky kladené na členy lektorského týmu dle Zadávací dokumentace a nabídky. Výměnu člena lektorského týmu je dodavatel povinen zadavateli oznámit na adresu kontaktní osoby zadavatele, uvedenou v ust. čl. V. odst. 5.6 této smlouvy, nejpozději do pěti (5) dnů od takové změny.
- 5.10 Dodavatel se zavazuje akceptovat právo objednatele na provádění monitorování a kontroly realizace projektu z pohledu naplňování cílů projektu. V rámci těchto kontrol je dodavatel povinen umožnit kontrolu všech dokladů souvisejících s realizací projektu a umožnit vstup na místa realizace aktivit projektu a do sídla dodavatele osobám pověřeným kontrolou a monitorováním, které mohou provádět kromě pracovníků objednatele i pracovníci poskytovatele podpory, zmocnění zástupci Řídícího orgánu, Zprostředkujícího subjektu, pracovníci Nejvyššího kontrolního úřadu, pracovníci Ministerstva financí ČR, finančního úřadu, zástupci Evropské komise nebo Evropského účetního dvora, kteří mohou být doprovázeni dalšími přizvanými osobami (dále jen „pověřené osoby“). Umožnit vstup kontrolou pověřeným osobám je dodavatel povinen v průběhu trvání projektu a po dobu deseti let od ukončení realizace projektu, přičemž lhůta se počítá od 1. roku následujícího po ukončení realizace projektu.
- 5.11 Dodavatel je povinen při plnění projektu respektovat a provádět informační a komunikační opatření v souladu s Pravidly Operačního programu Zaměstnanost plus, zejména je povinen dodržovat, aby všechny písemné zprávy, písemné výstupy a prezentace byly opatřeny vizuální identitou projektů dle Pravidel Operačního programu Zaměstnanost plus a navazujících dokumentů. Dodavatel je povinen ke dni nabytí účinnosti smlouvy se s těmito pravidly seznámit a v případě, že dojde ke změně těchto Pravidel Operačního programu Zaměstnanost plus, je dodavatel používat vždy jejich aktuální verzi.
- 5.12 Dodavatel je povinen řídit se při realizaci projektu platnou legislativou a dalšími dokumenty souvisejícími s plněním projektu. Pokud porušením těchto předpisů vznikne škoda, nese dodavatel veškeré vzniklé náklady.
- 5.13 Dodavatel se zavazuje zajistit, aby v případě, že využije při realizaci projektu poddodavatele uvedeného v nabídce, tento postupoval při poskytování služeb v souladu s touto smlouvou, jejími přílohami a platnou legislativou ČR a EU. Poddodavatel však není oprávněn vstupovat do přímých vztahů s objednatelem, zejména mu přímo poskytovat jakékoliv plnění.

Článek VI.

Doba plnění uzavřené kurzy

- 6.1 Dodavatel se zavazuje dodržet harmonogram plnění a realizovat aktivity/vzdělávací kurzy dle aktuálních potřeb zadavatele v rámci termínu realizace vzdělávacího kurzu

uvedeného v kompletní zadávací dokumentaci a dle podmínek uvedených v kompletní zadávací dokumentaci.

- 6.2 Dodavatel musí být schopen realizovat konkrétní vzdělávací kurz do 30 kalendářních dnů od doručení písemného požadavku zadavatele na jeho zahájení. Tato podmínka neplatí pro jazykové vzdělávání, u kterého je účastník zadávacího řízení povinen respektovat stanovené termíny realizace jednotlivých kurzů uvedené v kompletní zadávací dokumentaci.

Článek VII. Místo plnění

- 7.1 Místo plnění zakázky: vzdělávání bude probíhat přímo ve firmách na území celé ČR, vč. sídla OHK UL.
- 7.2 Objednatel upřesní místo plnění dodavateli alespoň 10 pracovních dnů před zahájením kurzu.

Článek VIII. Cena

- 8.1 Objednatel se zavazuje zaplatit dodavateli za realizaci předmětu této smlouvy částku ve výši max. 624 960 Kč bez DPH. Cena zahrnuje veškeré náklady nutné a uznatelné k realizaci předmětu této smlouvy – **viz příloha č. 3 smlouvy – cenová nabídka.**

Článek IX. Poddodavatelé

- 9.1 Bude-li předmět smlouvy dodavatel plnit částečně prostřednictvím třetích osob, jsou tyto uvedeny v příloze č. 2 této smlouvy. Změna těchto třetích osob je možná pouze po předchozím písemném souhlasu objednatele. Smluvní strany se dohodly, že souhlas se záměnou těchto třetích osob může být objednatelem odepřen jen ze zvlášť závažného důvodu.
- 9.2 Poddodavatel je povinen akceptovat právo objednatele na provádění monitorování a kontroly realizace předmětu plnění, jeho rozsahu, kvality a dodržení časového harmonogramu, které musí odpovídat požadavkům objednatele. V rámci těchto kontrol je poddodavatel povinen umožnit kontrolu dokladů souvisejících s realizací předmětu plnění a umožnit osobám pověřeným kontrolou a monitorováním vstup na místa realizace aktivit a do sídla poddodavatele. Při kontrole se smluvní strany budou řídit zák. č. 255/2012 Sb., o státní kontrole, v platném znění, a zák. č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole, v platném znění.
- 9.3 V případě, že dodavatel realizuje plnění dle této smlouvy bez poddodavatelů, považuje se ust. tohoto čl. IX. za neplatné.

Článek X.

Platební podmínky

- 10.1 Dodavatel, jakožto dodavatel plnění financovaného ze zdrojů Evropského sociálního fondu a státního rozpočtu ČR, se tímto zavazuje, že všechny jeho výdaje budou splňovat tato kritéria:
- **Účel výdaje:** výdaj musí být vynaložen na aktivity v souladu s obsahovou stránkou a cíli projektu popisovanými v této smlouvě a jejích přílohách.
 - **Datum uskutečnění výdaje:** výdaj musí vzniknout v době trvání smlouvy mezi objednatelem a dodavatelem.
 - **Evidence a prokazování uskutečnění výdaje:** výdaj musí skutečně vzniknout, musí být zaznamenán na účtech dodavatele, být identifikovatelný a kontrolovatelný a originály účetních dokladů musí být doložitelné ve smyslu § 11 zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, v platném znění, resp. originály jiných dokladů ekvivalentní průkazní hodnoty.
 - **Efektivita výdaje:** výdaj musí být nezbytný pro realizaci projektu, být vynaložen na aktivity popsané ve výzvě a musí odpovídat požadavkům na efektivní využití finančních prostředků.
- 10.2 Objednatel se zavazuje uhradit cenu za plnění předmětu této smlouvy na základě předložených řádných účetních dokladů (dále jen „faktura“). Splatnost faktury je 30 dní ode dne doručení objednateli.
- 10.3 Dodavatel je oprávněn předložit fakturu vždy až po ukončení příslušného vzdělávacího kurzu a doložení veškerých požadovaných podkladů dle podmínek Operačního programu Zaměstnanost plus pro výzvu č. 40.
- 10.4 U aktivity Jazykové vzdělávání je dodavatel oprávněn předložit fakturu 1x za dva měsíce (vždy k poslednímu dni daného měsíce) a to na základě objednatelům odsouhlaseného Soupisu realizovaných jazykových vzdělávacích kurzů a v případě požadavku objednatele i dalších podkladů prokazujících řádnou realizaci jazykového vzdělávacího kurzu dle podmínek Operačního programu Zaměstnanost plus pro výzvu č. 40. Přílohou Soupisu realizovaných jazykových vzdělávacích kurzů bude vyúčtování čerpání finančních prostředků podle struktury nabídkové ceny. Soupis realizovaných jazykových vzdělávacích kurzů bude dodavatelem předán objednateli ve dvou vyhotoveních a bude obsahovat plnění za jednotlivé jazykové vzdělávací kurzy. Po ukončení příslušného vzdělávacího jazykového kurzu je dodavatel povinen doložit veškeré požadované podklady dle podmínek Operačního programu Zaměstnanost plus pro výzvu č. 40.
- 10.5 Faktura musí obsahovat všechny náležitosti řádného daňového a účetního dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů (zejména zák. č. 563/1991 Sb., o účetnictví, a zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění). Toto ustanovení platí i při nejasnostech vyplývajících z provedené kontroly objednatelům doloženého předmětu plnění. Dodavatel se zavazuje předkládat k proplacení pouze faktury, které obsahují název a číslo projektu. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti, je objednatel oprávněn zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět dodavateli

k doplnění či úpravě, aniž se dostane do prodlení se splatností – lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného zaslání náležitě doplněného či opraveného dokladu.

- 10.6 V případě, že účastník vzdělávání předčasně ukončí účast na vzdělávacím kurzu, případně absentuje v rámci docházky na kurzu, bude dodavatel povinen vyčíslit cenu pouze dle skutečných absolvovaných osobohodin za vzdělávací kurz. Dojde-li k neoprávněnému proplacení úplných nákladů na vzdělávání účastníka v důsledku nesplnění povinnosti dodavatele informovat objednatele o neúčasti účastníka vzdělávání na vzdělávacím kurzu dle čl. V. odst. 5.6 této smlouvy, bude objednatel požadovat vrácení těchto neoprávněně vyplacených finančních prostředků.

Článek XI. Smluvní pokuty

- 11.1 Dodavatel se zavazuje uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z ceny bez DPH za prodlení s plněním za každý, byť jen započatý den prodlení, a to zvlášť za prodlení s každým jednotlivým plněním v rámci vymezení v čl. III odst. 3.1 této smlouvy. Uplatněním nároku objednatele na zaplacení smluvní pokuty není nikterak dotčen ani omezen nárok objednatele na náhradu způsobené škody v plné výši.
- 11.2 Dostane-li se kterákoliv ze stran do prodlení s úhradou kterékoli částky z této smlouvy, je strana v prodlení povinna uhradit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 11.3 Stanovená pokuta je splatná do 30 dnů od obdržení výzvy objednatele k úhradě.

Článek XII. Doba platnosti smlouvy, odstoupení od smlouvy

- 12.1 Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 12.2 Objednatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy v případě závažného porušení smlouvy ze strany dodavatele, např. prodlení dodavatele s plněním zakázky o 1 měsíc a déle zaviněné dodavatelem, vykazování neexistujících plnění, finanční nesrovnalosti, které nebudou objasněny do jednoho měsíce po jejich zjištění, jednání dodavatele, které odporuje dobrým mravům. Ke zrušení smlouvy dochází okamžikem doručení písemného projevu vůle odstoupit od této smlouvy dodavateli.

Článek XIII. Závěrečná ustanovení

- 13.1 Nevynutitelnost nebo neplatnost kteréhokoli článku, odstavce, pododstavce nebo ustanovení této smlouvy neovlivní vynutitelnost nebo platnost ostatních ustanovení této smlouvy. V případě, že jakýkoli takovýto článek, odstavec, pododstavec nebo

ustanovení by mělo z jakéhokoli důvodu pozbyt platnosti (zejména z důvodu rozporu s aplikovatelnými zákony a ostatními právními normami), provedou smluvní strany konzultace a dohodnou se na právně přijatelném způsobu provedení záměrů obsažených v takové části smlouvy, jež pozbyla platnosti.

13.2 Dle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě, ve znění pozdějších předpisů, je dodavatel osobou povinou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly.

13.3 Neupravené smluvní vztahy se řídí občanským zákoníkem.

13.4 Pro veškerá jednání ve věci této smlouvy pověřují smluvní strany následující kontaktní osoby:

Za objednatele:

Bc. Arlena Nikoličová, e-mail: arlena.nikolicova@ohk-ul.cz, tel. +420 774 101 137.

Za dodavatele:

Ing. Zdeněk Gerstner, e-mail: zdenek.gerstner@cesmad.com, tel. +420 731 131 383

13.5 Dodavatel prohlašuje, že je pojištěn proti všem škodám a rizikům souvisejícím s realizací aktivit. Dodavatel se zavazuje, že pojištění podle ustanovení předchozí věty ponechá v platnosti po celou dobu realizace aktivit a kdykoli na výzvu Objednatele prokáže existenci tohoto pojištění doložením pojistné smlouvy.

13.6 Jakékoliv změny a doplňky této smlouvy jsou možné jen formou písemných, vzestupně číslovaných a oboustranně podepsaných dodatků.

13.7 Tato smlouva je vyhotovena ve třech vyhotoveních s platností originálu, přičemž dodavatel obdrží jedno, a objednatel obdrží dvě vyhotovení.

13.8 Smluvní strany po přečtení této smlouvy shodně prohlašují, že byla sepsána a uzavřena podle jejich pravé a svobodné vůle, nikoli v tísní či za nápadně nevýhodných podmínek, a na důkaz toho připojují své podpisy.

V Ústí nad Labem dne 2.9.2025

Za objednatele:

Okresní hospodářská komora

Ústí nad Labem

Adresa: 3488/1, 400 01 Ústí n. L.

Telefon: 2 285 E-mail: info@ohk-ul.cz

DIČ: CZ48289205

Mgr. Jiří Kalach
předseda OHK UL

V Praze dne 2.9.2025

Za dodavatele:

[Redacted signature block]

Mgr. Vojtěch Hrončík
generální tajemník
Adresa: Nad Sokolovnou 117/1, 147 00 Praha 4
IČO: 45771570, DIČ: CZ45771570
(243-1)

Přílohy:

Příloha č. 1 – Specifikace zakázky (příloha č. 5 Zadávací dokumentace)

Příloha č. 2 – Seznam poddodavatelů

Příloha č. 3 – Cenová nabídka – rozpis kurzů

Příloha č. 4 – Seznam lektorského týmu



Financováno
Evropskou unií



SPECIFIKACE ZAKÁZKY

Profesní vzdělávání zaměstnanců členů
OHK UL 2024 II.

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

Okresní hospodářská komora Ústí nad Labem
Masarykova 3488/1, 400 01 Ústí nad Labem, Tel.: +420 774 492 285
e-mail: info@ohk-ul.cz
www.ohk-ul.cz

Obsah

Dílčí část 1 – Jazykové vzdělávání	2
Dílčí část 2 – Měkké a manažerské dovednosti.....	4
Dílčí část 3 – Ekonomické a právní kurzy	43
Dílčí část 4 – Technické a jiné odborné vzdělávání pro dopravce	50

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.

Předmětem zakázky je zajištění realizace jazykových kurzů:	Celková délka trvání kurzu v hod. (počet hodin výuky)	Předpokládaný minimální počet účastníků v kurzu	Předpokládaný počet kurzů
Anglický jazyk	45	6	10
Německý jazyk	45	6	5
Ruský jazyk	45	6	2

Požadované úrovně pokročilosti kurzů: A1 až C2 dle Společného evropského referenčního rámce.

Požadované zaměření výuky jazyka (dle zaměření firem): výroba, obchod, služby, doprava, gastronomie, finance, právo, daně atp.

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.

Předmětem vzdělávání je výuka anglického, ruského a německého jazyka. Zhotovitel 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 lekcemi podle studijního stylu a zájmu účastníka.

Rozsah zakázky: každý kurz je v rozsahu 45 hodin. V každé skupině min. 6, max. 12 osob stejné úrovně pokročilosti, výuka bude probíhat v pracovních dnech, zpravidla 2x týdně 60 minut nebo 1x týdně 60 nebo 90 minut v časech od 6:00 do 22:00 hodin dle dohody s firmami. Přesný termín realizace konkrétního jazykového vzdělávacího kurzu (den, hodina) bude Zadavatelem upřesněn min. 30 dní před zahájením realizace jazykového kurzu. Zhotovitel je povinen respektovat Zadavatelem požadovaný termín realizace jazykového vzdělávacího kurzu. Jednotlivé vzdělávací kurzy se mohou vzájemně časově překrývat.

Termín realizace vzdělávacích kurzů: září 2025 – prosinec 2026. Místo plnění zakázky: jazykové vzdělávání bude probíhat přímo ve firmách na území celé ČR, vč. sídla OHK UL.

Požadované úrovně pokročilosti kurzů: A1 až C2 dle Společného evropského referenčního rámce. Požadované zaměření výuky jazyka (dle zaměření firem): výroba, obchod, služby, doprava, gastronomie, finance, právo, daně atp.

Zhotovitel 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.

Součástí nabídkové ceny jsou veškeré náklady uchazeče spojené se zajištěním předmětu plnění, zejména odměna lektora, cestovné lektora, příprava na výuku, dokumentace k obsahové náplni kurzů apod. Zhotovitel vždy na každý kurz zajistí veškeré technické a přístrojové zázemí potřebné pro realizaci vzdělávacího kurzu, a to včetně výukového/školícího materiálu pro účastníky kurzu. Zajištění učeben není součástí dodávky.

Jazykové vzdělávání bude dodavatelem realizováno celkem v předpokládaném počtu 4 590 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.

Zadavatel výslovně upozorňuje, že uvedený seznam typových kurzů je pouze demonstrativní a Zadavatel si vyhrazuje požadovat po Zhotoviteli i kurzy v seznamu neuvedené, které jsou svým charakterem obdobné a splňují podmínky projektu (tj. obdobného typu).

Téma typového kurzu	Předpokládaná délka trvání typového kurzu v hod. (předpokládaný počet hodin výuky)
Konzultativní prodej a budování hodnoty u klienta	16
Profesionální komunikace se zákazníky	16
Efektivní komunikace a strategie řešení konfliktů	16
Efektivní komunikace a asertivní jednání	16
Asertivní jednání, zvládání agresivních a manipulačních praktik	16
Work-life-balance a mindfulness na pracovišti	16
Psychická pohoda při práci, zpětná vazba - podpora vnitřní motivace	16
Rozvoj obchodních dovedností a vyjednávání	16
Key account management a osobitá péče o zákazníka	16
Metoda 5S	16
Proces výběru zaměstnance od A do Z	16
Projektové řízení	16
Řízení projektových a procesních rizik	16
Pracovní motivace, zpětná vazba a hodnotící pohovor	8
Rétorika, storytelling a improvizace	8
Firemní kultura a systémy sdílených hodnot	8
Typologie osobnosti	8
Ergonomie	8
Štíhlá výroba	8
Efektivní komunikace	8
Strategie řešení konfliktů	8
Vyjednávání a argumentace	8
Time management a prokrastinace	8
Prezentace v kostce	8
Obchodní komunikace a prezentace	8
Zpětná vazba 360 stupňů	8
Rozvoj kritického myšlení a kreativity	8

Kreativní metody řešení problémů – podpora a rozvoj kreativity zaměstnanců	8
Management rizik	8
Zvyšování efektivity podnikových procesů, techniky průběžného zlepšování	8
Inovace metodou TRIZ	8
VSM - management toku hodnot	8
Psychodiagnostika v personalistice	8
Leadership v řízení projektu	8
Efektivní komunikace v praxi	8
Řešení konfliktních situací s klidem a jistotou	8
Prezentační dovednosti bez trémy	8
Time management a práce s prioritami	8
Vedení a motivace týmu	8
Asertivita: umění říkat ne i prosadit své	8
Zvládání stresu a duševní odolnost	8
Týmová spolupráce v dynamickém prostředí	8
Kritické myšlení a rozhodování	8
Kreativita a inovace v každodenní práci	8
Customer-centric marketing: Jak postavit zákazníka do středu vaší strategie	8
Jak postavit efektivní marketingovou strategii	8

Doplňující podmínky a informace ke vzdělávacím kurzům:

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.

Minimální počet osob v kurzu činí 10 osob (nedohodnou-li se Dodavatel se Zadavatelem na výjimce), maximální a nepřekročitelný počet osob v kurzu činí 12 osob. Délka jednoho školícího dne činí 8 hodin (1 hodina = 60 minut). Délka jednotlivých kurzů bude stanovena dle individuálních potřeb cílové skupiny po dohodě se Zadavatelem.

Vzdělávání bude probíhat v pracovních dnech v časech od 6:00 do 22:00 hodin dle dohody s firmami. Přesný termín realizace konkrétního vzdělávacího kurzu (den, hodina) bude Zadavatelem upřesněn min. 30 dní před zahájením realizace kurzu. Zhotovitel je povinen respektovat Zadavatelem požadovaný termín realizace vzdělávacího kurzu. Jednotlivé vzdělávací kurzy se mohou vzájemně časově překrývat.

Termín realizace vzdělávacích kurzů: září 2025 – prosinec 2026. Místo plnění zakázky: vzdělávání bude probíhat přímo ve firmách, na území celé ČR, vč. sídla OHK UL.

Dodavatel 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“.

Součástí nabídkové ceny jsou veškeré náklady uchazeče spojené se zajištěním předmětu plnění, zejména odměna lektora, cestovné lektora, příprava na výuku, dokumentace k obsahové náplni kurzů apod. Zhotovitel vždy na každý kurz zajistí veškeré technické a přístrojové zázemí potřebné pro realizaci vzdělávacího kurzu, a to včetně výukového/školícího materiálu pro účastníky kurzu. Zajištění učeben není součástí dodávky.

Vzdělávání měkkých a manažerských dovedností bude dodavatelem realizováno celkem v předpokládaném počtu 5 760 osobohodin². Předpokládaný maximální uvažovaný počet výukových dnů (8 hod. á 60 min.) při minimální obsazenosti, tj. 10 osob činí 72 výukových dnů.

Anotace, obsah a cílové skupiny jednotlivých typových vzdělávacích kurzů:

Konzultativní prodej a budování hodnoty u klienta - 16 hodin

Kurz je zaměřen na rozvoj obchodních dovedností s důrazem na konzultativní přístup k prodeji. Účastníci se naučí, jak efektivně budovat důvěru, identifikovat potřeby zákazníka a prezentovat hodnotu nabízeného řešení tak, aby se odlišili od konkurence.

Během programu si obchodníci osvojí klíčové principy konzultativního prodeje, naučí se rozpoznat prodejní situace vhodné pro tento přístup a zdokonalí své schopnosti v kladení správných otázek. Praktická cvičení pomohou rozvíjet dovednosti potřebné pro úspěšné vedení obchodních jednání, identifikaci rozhodovacích faktorů na straně klienta a efektivní argumentaci.

Obsah kurzu:

- Budování důvěry a hodnoty – jak získat důvěru klienta a porozumět jeho prioritám
- Konzultativní prodejní metodika – strukturovaný přístup k prodejnímu cyklu a role v rozhodovacím procesu
- Praktický trénink – rozvoj dovedností prostřednictvím reálných obchodních situací a zpětné vazby

Program je vhodný pro obchodníky všech úrovní, kteří chtějí zlepšit své prodejní výsledky, naučit se efektivně reagovat na potřeby zákazníků a budovat dlouhodobé vztahy založené na přidané hodnotě.

Profesionální komunikace se zákazníky – 16 hodin

Kurz je zaměřen na rozvoj klíčových dovedností v oblasti zákaznické komunikace. Účastníci se naučí, jak profesionálně vést rozhovory, zvládat náročné situace, řešit stížnosti a formulovat jasná a srozumitelná sdělení. Důraz je kladen na praktický trénink telefonické i e-mailové komunikace, který pomůže zlepšit interakci se zákazníky a posílit jejich spokojenost.

Obsah kurzu:

1. Profesionální zákaznická komunikace
 - Budování vztahů se zákazníky a práce s jejich očekáváním
 - Efektivní struktura rozhovoru a techniky kladení otázek

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**.

- Řešení obtížných situací a zvládání emocí
- 2. Pracovní e-mailová komunikace
 - Jak psát jasné, stručné a profesionální e-maily
 - Zásady e-mailové etikety a efektivní formulace sdělení
 - Struktura, gramatika a srozumitelnost pracovních e-mailů
- 3. Telefonická komunikace a zvládání náročných hovorů
 - Vytvoření pozitivního prvního dojmu a práce s hlasem
 - Techniky vedení rozhovoru a řešení námitek
 - Překonávání stížností a zvládání stresových situací

Kurz je vhodný pro operátory zákaznických center, pracovníky klientských a servisních oddělení, obchodníky, administrativní pracovníky, manažery i podnikatele, kteří chtějí zlepšit svou zákaznickou komunikaci. Účastníci získají praktické nástroje pro efektivní interakci se zákazníky a naučí se, jak profesionálně reagovat v různých komunikačních situacích.

Efektivní komunikace a strategie řešení konfliktů - 16 hodin

Kurz je zaměřen na zlepšení komunikačních dovedností, porozumění různým komunikačním stylům a zvládání konfliktních situací. Účastníci si osvojí techniky efektivní a asertivní komunikace, naučí se lépe chápat neverbální projevy a pracovat s emocemi v rozhovorech. Dále se zaměří na prevenci konfliktů, identifikaci manipulačního či agresivního jednání a strategie, jak zvládat náročné situace v profesním i osobním životě.

- 1. Efektivní komunikace
 - Principy vzájemného porozumění a vědomé komunikace
 - Neverbální a verbální komunikace – jak ovlivňují naše sdělení
 - Techniky pro zlepšení interakce a předcházení komunikačním blokádám
 - Asertivní jednání – jak se vyjadřovat jasně, s respektem k sobě i druhým
- 2. Strategie řešení konfliktů
 - Podstata konfliktů a jejich prevence
 - Různé styly řešení konfliktů a praktické kroky po konfliktu
 - Jak rozpoznat a reagovat na pasivní, agresivní a manipulativní jednání
 - Techniky pro udržení klidu, zvládání emocí a řízení komunikace v obtížných situacích

Kurz je určen pro všechny, kteří chtějí lépe komunikovat, efektivně reagovat v konfliktních situacích a zvládnout projevy pasivity, agrese či manipulace. Vhodný je pro zaměstnance, manažery, obchodníky, pracovníky zákaznických center i všechny, kteří chtějí zlepšit své komunikační dovednosti a posílit svou sebedůvěru v jednání s druhými. Účastníci získají praktické nástroje, které jim pomohou efektivně vést rozhovory, předcházet nedorozuměním a zvládat náročné situace s větším klidem a jistotou.

Efektivní komunikace a asertivní jednání - 16 hodin

Kurz je zaměřen na zdokonalení komunikačních dovedností, porozumění asertivnímu jednání a schopnost zvládat manipulativní a agresivní komunikační techniky. Účastníci se naučí vědomě a efektivně komunikovat, přizpůsobovat svůj styl komunikace a předcházet vyhroceným situacím.

Zároveň si osvojí techniky asertivního jednání, které jim pomohou prosadit svůj názor bez konfliktu a efektivně reagovat na požadavky druhých.

1. Efektivní a asertivní komunikace

- Základy efektivní komunikace – verbální a neverbální složky, porozumění emocím a potřebám
- Techniky pro vzájemné porozumění – překonávání vnitřních bloků, přerušení a návrat k rozhovoru
- Asertivní jednání – principy, rozhodování, respekt k sobě i druhým
- Asertivní reakce v běžných situacích – jak odmítnout požadavek, požádat o pomoc, přijímat a podávat zpětnou vazbu

2. Zvládání manipulativních a agresivních praktik

- Sebeuvědomění v komunikaci – sebedůvěra, vnímání emocí a potřeb
- Agresivní jednání – jeho signály, dopady a techniky pro jeho zmírnění
- Manipulativní jednání – jak ho rozpoznat a efektivně se mu bránit
- Zvládání napětí při jednání – volba správné reakce, přerušení a návrat ke komunikaci
- Jednání v náročných situacích – volba strategie podle stupně agrese a stresu

Kurz je určen manažerům, vedoucím pracovníkům, specialistům HR, obchodníkům, ale i všem, kteří chtějí rozvíjet své komunikační dovednosti, zvládat konfliktní situace a lépe porozumět chování druhých. Díky interaktivním cvičením a praktickým modelovým situacím získají účastníci konkrétní nástroje pro efektivní komunikaci a asertivní prosazení svých zájmů v pracovním životě.

Asertivní jednání, zvládání agresivních a manipulačních praktik - 16 hodin

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
- Všímatost 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

Kurz je určen manažerům, vedoucím pracovníkům, specialistům HR, obchodníkům, ale i všem, kteří chtějí rozvíjet své komunikační dovednosti, zvládat konfliktní situace a lépe porozumět chování druhých.

Work-life-balance a mindfulness na pracovišti - 16 hodin

Cílem kurzu 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
 - Všímovost k dechu při tréninku mindfulness

Kurz je určen všem, kteří chtějí posílit své schopnosti v řízení lidí, rozhodování, organizaci práce a řešení každodenních i náročnějších situací. Využijí ho manažeři, vedoucí pracovníci, HR specialisté, obchodníci i další profesionálové, kteří se chtějí zlepšovat v praktickém výkonu své role a efektivitě v pracovním prostředí.

Psychická pohoda při práci, zpětná vazba - podpora vnitřní motivace - 16 hodin

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 hodnoticích 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

Kurz je určen všem, kteří chtějí posílit své schopnosti v řízení lidí, rozhodování, organizaci práce a řešení každodenních i náročnějších situací. Využijí ho manažeři, vedoucí pracovníci, HR specialisté, obchodníci i další profesionálové, kteří se chtějí zlepšovat v praktickém výkonu své role a efektivitě v pracovním prostředí.

Rozvoj obchodních dovedností a vyjednávání - 16 hodin

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

Kurz je určen všem, kteří chtějí posílit své schopnosti v obchodním jednání, efektivní komunikaci a vyjednávání. Ocení ho každý, kdo potřebuje přesvědčivě prezentovat své návrhy, zvládat náročné situace se zákazníky nebo partnery a dosahovat lepších výsledků při prosazování svých cílů.

Key account management a osobitá péče o zákazníka - 16 hodin

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 napravlí
- 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 o 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

Kurz je určen všem, kteří budují a rozvíjejí obchodní vztahy se zákazníky a chtějí porozumět principům dlouhodobé péče o klíčové partnery. Vhodný je pro každého, kdo se podílí na udržení důvěry, loajality a stability obchodní spolupráce – bez ohledu na obor nebo konkrétní pozici.

Metoda 5S - 16 hodin

V tomto dvoudenním kurzu Vám představíme základní metodu pro zlepšování procesů a bezpečnosti práce na pracovišti, metodu 5S. Pokud ji neovládnete, 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 – UMISŤUJTE, 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
- Vizualní management
- Možnosti vizuálního managementu
- Vizualní 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

Kurz je určen všem, kteří se chtějí podílet na zlepšování pořádku, organizace a efektivity na pracovišti – ať už ve výrobě, logistice, administrativě nebo kancelářském prostředí. Vhodný je pro pracovníky na všech úrovních, kteří usilují o zavedení nebo udržení funkčního systému 5S jako základu pro další zlepšování a metody štíhlého řízení (LEAN).

Proces výběru zaměstnance od A do Z - 16 hodin

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 preselektce, 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

Kurz je určen všem, kteří se podílejí na výběru nových zaměstnanců – ať už přímo v rámci personalistiky, nebo jako vedoucí pracovníci zodpovědní za složení a rozvoj týmu. Vhodný je pro každého, kdo chce získat ucelený přehled o celém procesu výběru, od definování požadavků až po úspěšnou adaptaci nového kolegy.

Projektové řízení - 16 hodin

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 rámeček)
 - Plánování projektu (harmonogram, rozpočet, cíle, projektová dokumentace)

- Řízení a monitoring (metody sledování a předpovědí 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

Kurz je určen všem, kteří se podílejí na plánování, koordinaci nebo realizaci projektů bez ohledu na obor či velikost organizace. Vhodný je pro začínající i zkušené projektové manažery, vedoucí týmů, zadavatele projektů i další pracovníky, kteří chtějí porozumět principům projektového řízení, osvojit si praktické nástroje a zefektivnit spolupráci v projektovém prostředí.

Řízení projektových a procesních rizik - 16 hodin

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

Kurz je určen všem, kteří se podílejí na realizaci projektů nebo řízení procesů a chtějí lépe předcházet problémům a nejistotám. Vhodný je pro pracovníky napříč obory a pozicemi, kteří usilují o zvýšení úspěšnosti svých aktivit prostřednictvím systematického přístupu k identifikaci, analýze a řízení rizik.

Pracovní motivace, zpětná vazba a hodnotící pohovor - 8 hodin

Kurz je zaměřen na efektivní vedení zpětné vazby a hodnotících pohovorů s cílem motivovat zaměstnance a podpořit jejich profesní rozvoj. Účastníci se naučí, jak správně poskytovat zpětnou vazbu, pracovat s různými motivačními nástroji a zvládat náročné situace, jako je zvyšující se frustrace na pracovišti nebo hodnocení problémových zaměstnanců. Kurz klade důraz na praktické využití získaných dovedností a obsahuje modelové situace, které pomohou aplikovat teoretické poznatky do reálné praxe.

1. Pracovní motivace
 - Co motivuje zaměstnance a jak s tím pracovat
 - Různé typy motivace a jejich vliv na výkon
 - Využití motivačních nástrojů v každodenní praxi
 - Role emocí, aspirací a frustrace v pracovním prostředí
2. Podávání zpětné vazby
 - Význam a přínosy zpětné vazby v pracovním týmu
 - Rozdíl mezi zpětnou vazbou a hodnocením
 - Techniky poskytování konstruktivní zpětné vazby
 - Vliv zpětné vazby na výkon a motivaci zaměstnanců
3. Vedení hodnotícího rozhovoru

- Jak vést evaluační pohovory efektivně a s respektem
- Aktivní naslouchání a práce s odmítnutím či odporem
- Posilování kompetencí a rozvoj zaměstnanců prostřednictvím zpětné vazby
- Modelové situace a praktický trénink

Kurz je určen pro vedoucí pracovníky, personalisty a manažery, kteří chtějí zlepšit atmosféru na pracovišti, efektivně motivovat své týmy a vést konstruktivní hodnotící rozhovory. Díky praktickým cvičením získají účastníci nástroje pro posílení komunikace a zlepšení pracovních vztahů.

Rétorika, storytelling a improvizace - 8 hodin

Kurz je zaměřen na rozvoj komunikačních dovedností, přesvědčivého projevu a schopnosti poutavě prezentovat myšlenky. Účastníci si osvojí techniky rétoriky, naučí se pracovat s hlasem, řečí těla i strukturou projevu. Důraz je kladen na praktické tréninky, zvládání trémy a schopnost reagovat v nečekaných situacích. Součástí kurzu je také storytelling – umění vyprávět příběhy, které zaujmou publikum a podpoří sdělení.

1. Základy rétoriky a mluveného projevu
 - Tempo, intonace, rytmus a frázování
 - Řeč těla a práce s hlasem
 - Strukturování projevu a jeho přesvědčivost
2. Překonání trémy a práce s publikem
 - Techniky zvládání nervozity
 - Pohybové a dýchací cvičení pro větší sebedůvěru
 - Aktivní práce s posluchači
3. Storytelling – síla příběhů v komunikaci
 - Jak tvořit a používat příběhy v obchodní i veřejné komunikaci
 - Struktura, dynamika a poselství příběhu
 - Emoční napojení na publikum a práce s jeho pozorností
4. Improvizace a pružná komunikace
 - Jak reagovat v nečekaných situacích
 - Kreativní myšlení a schopnost rychlého rozhodování
 - Praktická cvičení na rozvoj spontánního projevu

Kurz je vhodný pro manažery, obchodníky, prezentující profesionály i všechny, kteří chtějí zlepšit svou schopnost mluvit srozumitelně, sebedůvěrně a přesvědčivě. Účastníci získají praktické nástroje pro zvládnutí veřejného projevu, práci s emocemi a efektivní využití příběhů ve své komunikaci.

Firemní kultura a systémy sdílených hodnot - 8 hodin

Kurz vás seznámí s klíčovými principy firemní kultury a hodnot, které formují pracovní prostředí a ovlivňují chování zaměstnanců. Získáte praktické nástroje pro rozvoj kultury založené na sdílených hodnotách a naučíte se je efektivně využívat k posílení spolupráce a výkonnosti týmu.

1. Orientace ve firemní kultuře
 - Vize, poslání a strategie
 - Klíčové hodnoty a jejich role

- Znaky a projevy firemní kultury
 - Využití diverzity v organizaci
1. Principy a dynamika firemní kultury
 - Odpovědnost za její utváření
 - Přístup ke změně a její dopady
 - Prvky silné a slabé kultury
 2. Formování firemní kultury
 - Nástroje pro její rozvoj
 - Rituály a symboly v organizaci
 - Společný jazyk a jeho význam
 3. Identifikace s firemní kulturou
 - Budování důvěry a spolupráce
 - Normy, standardy a procesy
 - Řízení a udržitelnost firemní kultury
 4. Praktické příklady a modelové situace
 - o Diskuze, shrnutí, akční plán

Kurz je určen manažerům, HR specialistům a všem, kdo chtějí posílit firemní kulturu, podpořit sdílené hodnoty a vytvořit motivující pracovní prostředí.

Typologie osobnosti - 8 hodin

Kurz poskytne vedoucím pracovníkům hlubší porozumění různým typům osobností a naučí je efektivněji komunikovat s jednotlivci na základě jejich charakteristik. Osvojíte si praktické techniky pro rychlou identifikaci osobnostních rysů a naučíte se přizpůsobit svůj komunikační styl tak, abyste dosáhli lepší spolupráce, porozumění a efektivitu v týmu.

1. Význam typologie osobnosti
 - Jak znalost osobnostních typů usnadňuje komunikaci
 - Výhody pochopení různých osobnostních přístupů
2. Rozpoznání typů osobností
 - Jaké typy osobností potkáváme v pracovním i osobním životě
 - Co ovlivňuje chování a vystupování lidí
 - Silné a slabé stránky jednotlivých typů
3. Efektivní komunikace podle osobnostních typů
 - Jak přizpůsobit komunikaci různým osobnostem
 - Strategie pro lepší porozumění a spolupráci
 - Jak zvládat náročné situace s různými typy lidí
4. Praktické využití typologie osobnosti
 - Nácvik rychlé identifikace osobnostních rysů

- Modelové situace a praktická cvičení
- Ukázky a zpětná vazba pro zlepšení komunikačních dovedností

Kurz je určen vedoucím zaměstnancům, manažerům a všem, kdo chtějí lépe porozumět druhým, zlepšit mezilidskou komunikaci a posílit týmovou spolupráci.

Ergonomie - 8 hodin

Kurz je zaměřen na ergonomii v pracovním prostředí, její význam a praktické uplatnění. Cílem je rozšířit znalosti zaměstnanců technických profesí, kteří mají základní povědomí o ergonomii z praxe, o teoretické principy a legislativní souvislosti. Účastníci se seznámí se všemi klíčovými faktory ergonomie, naučí se analyzovat ergonomické podmínky a získají praktické návody, jak ergonomii efektivně implementovat do pracovních procesů.

- Základy ergonomie a legislativa – definice, právní rámec, normy a požadavky
- Ergonomie a člověk – fyziologie, pracovní polohy, zatížení těla
- Ergonomie pracoviště – správné uspořádání, minimalizace rizik, ergonomické nástroje
- Manipulace s břemeny – správné techniky, prevence přetížení
- Ergonomické analýzy – metody hodnocení ergonomie, identifikace problémových oblastí
- Pracovní prostředí – osvětlení, hluk, mikroklima, další faktory ovlivňující komfort a výkon
- Praktická aplikace – nástroje pro optimalizaci ergonomie, racionalizace pracovního prostředí

Kurz je určen technickým zaměstnancům, výrobním specialistům, pracovníkům údržby, ale i vedoucím pracovníkům, kteří se podílejí na tvorbě a optimalizaci pracovních podmínek. Poskytne praktické nástroje a metody, které pomohou zvýšit efektivitu práce, snížit fyzickou zátěž a zlepšit pracovní prostředí.

Štíhlá výroba - 8 hodin

Kurz poskytne technickým zaměstnancům ucelený pohled na principy štíhlé výroby a její praktické využití. Účastníci se seznámí s klíčovými technikami a nástroji, které pomáhají zvýšit efektivitu výroby, eliminovat plýtvání a optimalizovat procesy. Kurz navazuje na základní povědomí účastníků, které dále rozvíjí a prohlubuje s důrazem na digitalizaci, automatizaci a moderní technologie.

- Přístupy ke štíhlé výrobě – principy Lean Manufacturing, eliminace plýtvání, efektivita procesů
- Standardní nástroje štíhlé výroby – 5S, Kaizen, Kanban, TPM, SMED, vizuální management
- Digitalizace a data – využití dat pro optimalizaci výroby, Industry 4.0, propojení technologií
- Automatizace a robotizace – očekávání, přínosy, rizika a reálné výsledky implementace

Kurz je určen technickým zaměstnancům, pracovníkům výroby, procesním inženýrům a vedoucím pracovníkům, kteří se podílejí na optimalizaci výrobních procesů. Pomůže jim lépe pochopit principy štíhlé výroby, osvojit si konkrétní metody a naučit se efektivně využívat data a moderní technologie k dosažení vyšší produktivity a konkurenceschopnosti společnosti.

Efektivní komunikace - 8 hodin

Cílem kurzu 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

Kurz je určen všem, kteří ve své práci vedou lidi, komunikují s kolegy, zákazníky nebo partnery – a chtějí zlepšit své komunikační dovednosti, lépe zvládat náročné situace a porozumět chování druhých. Vhodný je pro manažery, vedoucí týmů, HR specialisty, obchodníky i další pracovníky napříč profesemi.

Strategie řešení konfliktů - 8 hodin

Cílem kurzu 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

Kurz je určen všem, kteří ve své práci vedou lidi, komunikují s kolegy, zákazníky nebo partnery – a chtějí zlepšit své komunikační dovednosti, lépe zvládat náročné situace a porozumět chování druhých. Vhodný je pro manažery, vedoucí týmů, HR specialisty, obchodníky i další pracovníky napříč profesemi.

Vyjednávání a argumentace - 8 hodin

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 blokády
- 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

Kurz je určen manažerům, vedoucím pracovníkům, specialistům HR, obchodníkům, ale i všem, kteří chtějí rozvíjet své komunikační dovednosti, zvládat konfliktní situace a lépe porozumět chování druhých.

Time management a prokrastinace - 8 hodin

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 úkolů

Delegování úkolů

- Dovednost delegování
- Pravidla pro delegování
- Práce s nepřijetím 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

Kurz je určen všem, kteří ve své práci vedou lidi, komunikují s kolegy, zákazníky nebo partnery – a chtějí zlepšit své komunikační dovednosti, lépe zvládat náročné situace a porozumět chování druhých. Vhodný je pro manažery, vedoucí týmů, HR specialisty, obchodníky i další pracovníky napříč profesemi.

Prezentace v kostce – 8 hodin

Cílem kurzu 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
- Návčik 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

Kurz je určen všem, kteří chtějí zlepšit své prezentační dovednosti – ať už prezentují sami sebe, své nápady, projekty, produkty nebo firmu. Je vhodný pro zaměstnance na všech úrovních, vedoucí pracovníky, odborníky, obchodníky, ale i studenty a další zájemce, kteří chtějí působit sebejistě, srozumitelně a přesvědčivě.

Obchodní komunikace a prezentace - 8 hodin

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 užítkem
- 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

Kurz je určen všem, kteří chtějí zlepšit své schopnosti při obchodním jednání, lépe porozumět principům efektivní komunikace a naučit se jednat sebevědomě i v náročných situacích. Vhodný je pro každého, kdo při své práci vyjednává, prodává, nakupuje nebo prezentuje nabídky a řešení.

Zpětná vazba 360 stupňů - 8 hodin

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

Kurz je určen všem, kteří se podílejí na hodnocení a rozvoji pracovníků – ať už jako vedoucí, kolegové, personalisté nebo členové projektových týmů. Využijí jej jednotlivci i organizace, které chtějí lépe porozumět systému zpětné vazby z více zdrojů a efektivněji pracovat s výkonem, kompetencemi a profesním růstem zaměstnanců.

Rozvoj kritického myšlení a kreativity - 8 hodin

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

Kurz je určen všem, kteří chtějí zlepšit svou schopnost přemýšlet v souvislostech, hledat efektivní řešení a přicházet s novými nápady. Vhodný je pro zaměstnance napříč profesemi i úrovněmi řízení, kteří se ve své práci potýkají s rozhodováním, inovacemi nebo řešením problémů.

Kreativní metody řešení problémů – podpora a rozvoj kreativity zaměstnanců - 8 hodin

Kurz nabízí 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

Kurz je určen všem, kteří hledají nové přístupy k řešení problémů a chtějí rozvíjet svou schopnost tvořivého a inovativního myšlení. Využijí jej jednotlivci i týmy napříč profesemi, kteří pracují na složitých úkolech, rozhodují v nejistotě nebo hledají nové cesty, jak zefektivnit práci a posouvat věci dopředu.

Management rizik - 8 hodin

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

Kurz je určen všem, kteří se ve své práci podílejí na plánování, rozhodování nebo realizaci činností, kde hrozí nejistoty a nečekané události. Vhodný je pro zaměstnance napříč obory, kteří chtějí porozumět principům řízení rizik, naučit se je včas rozpoznat, vyhodnotit a účinně s nimi pracovat.

Zvyšování efektivity podnikových procesů, techniky průběžného zlepšování - 8 hodin

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

Kurz je určen všem, kteří se chtějí aktivně podílet na zvyšování efektivity práce a zlepšování procesů ve své organizaci. Vhodný je pro zaměstnance na různých úrovních řízení i odborné pracovníky napříč obory, kteří hledají praktické nástroje, jak předcházet problémům, zefektivnit rutinní činnosti a zavádět změny s dlouhodobým přínosem.

Inovace metodou TRIZ - 8 hodin

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

Kurz je určen všem, kteří se podílejí na zlepšování produktů, služeb, procesů nebo technických řešení a hledají systematický přístup k inovacím. Vhodný je pro jednotlivce i týmy napříč obory, kteří chtějí místo náhodného hledání nápadů využít ověřenou metodu pro strukturované a efektivní řešení problémů a zavádění nových myšlenek do praxe.

VSM - management toku hodnot - 8 hodin

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

Kurz je určen všem, kteří se podílejí na zefektivňování procesů a hledání úzkých míst v toku činností – ve výrobě, službách i administrativě. Vhodný je pro pracovníky napříč odděleními, kteří chtějí porozumět metodě mapování toku hodnot (VSM), naučit se rozpoznávat plýtvání a navrhnout cílená zlepšení s přidanou hodnotou pro zákazníka i firmu.

Psychodiagnostika v personalistice - 8 hodin

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 problematice 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

Kurz je určen všem, kteří se podílejí na výběru, rozvoji a hodnocení zaměstnanců a chtějí porozumět možnostem využití psychodiagnostiky v praxi. Vhodný je pro personalisty, vedoucí pracovníky i další zájemce, kteří hledají efektivní a odpovědný přístup k posuzování pracovních předpokladů, profesního potenciálu a rozvojových potřeb zaměstnanců.

Leadership v řízení projektů - 8 hodin

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

Kurz je určen všem, kteří vedou projektové týmy nebo se na jejich řízení podílejí a chtějí posílit své schopnosti v oblasti vedení lidí. Vhodný je pro projektové manažery, koordinátory i další pracovníky napříč obory, kteří usilují o vytvoření výkonného a motivovaného týmu a hledají účinné přístupy, jak vést tým k dosažení náročných cílů.

Efektivní komunikace v praxi – 8 hodin

Kurz se zaměřuje na rozvoj srozumitelné, cílené a vstřícné komunikace. Účastníci si osvojí principy jasného vyjadřování, aktivního naslouchání a naučí se lépe zvládat každodenní komunikační situace i běžné bariéry v mezilidské interakci.

- Komunikační modely a nejčastější chyby
- Aktivní naslouchání a kladení otázek
- Verbální a neverbální komunikace
- Komunikace pod tlakem a ve stresu
- Vedení věcného a přínosného dialogu
- Praktické nácviky a modelové situace

Kurz je určen všem, kteří chtějí zlepšit své komunikační dovednosti, být srozumitelní, umět lépe naslouchat a reagovat v různých komunikačních situacích – v práci i v běžném životě.

Řešení konfliktních situací s klidem a jistotou – 8 hodin

Kurz nabízí praktické postupy, jak konstruktivně řešit konflikty, porozumět příčinám napětí a reagovat přiměřeně i v emočně vypjatých situacích. Zaměřuje se na techniky zvládání konfliktu v pracovním i osobním prostředí.

- Typy konfliktů a jejich příčiny
- Zásady efektivního zvládání sporů
- Deeskalační techniky a prevence konfliktů
- Komunikační techniky v konfliktu
- Řešení nedorozumění v týmu
- Simulace konfliktů a reakce

Kurz je určen každému, kdo se při své práci setkává s napětím, rozdílnými názory nebo obtížnými rozhovory a chce získat nástroje pro konstruktivní řešení konfliktů v profesním i osobním prostředí.

Prezentační dovednosti bez trémy – 8 hodin

Cílem kurzu je rozvíjet schopnost přesvědčivě a s jistotou prezentovat před různými posluchači. Účastníci si osvojí strukturu prezentace, práci s hlasem a řečí těla a naučí se zvládat trému.

- Struktura a cíl prezentace
- Práce s hlasem, dechem a tempem
- Verbální a neverbální projev
- Jak zaujmout publikum a udržet pozornost
- Zvládání trémy a nejistoty
- Praktická cvičení a zpětná vazba

Kurz je vhodný pro všechny, kteří vystupují před lidmi – ať už prezentují nápady, výsledky, projekty nebo sami sebe – a chtějí působit jistě, přesvědčivě a profesionálně.

Time management a práce s prioritami – 8 hodin

Kurz naučí účastníky, jak efektivně plánovat, stanovovat priority a hospodařit s časem. Zaměříme se na zvládání zahlcení, přerušování a hledání prostoru pro klíčové úkoly.

- Analýza pracovního dne a identifikace ztrát
- Stanovování cílů a priorit (Eisenhowerova matice)
- Plánování času a práce s rušivými vlivy
- Delegování úkolů
- Techniky osobní efektivity (Pomodoro, time-blocking)
- Vytvoření vlastního akčního plánu

Kurz je určen všem, kteří chtějí efektivněji využívat svůj čas, zvládat pracovní zátěž, lépe plánovat a soustředit se na to, co je skutečně důležité.

Vedení a motivace týmu - 8 hodin

Kurz poskytuje základní dovednosti pro vedení jednotlivců i týmů. Účastníci se naučí motivovat, poskytovat zpětnou vazbu, podporovat spolupráci a vytvářet prostředí pro dosažení výsledků.

- Role vedoucího a styly vedení
- Motivační faktory a jak s nimi pracovat
- Vedení podle situace a schopností
- Zadávání úkolů a kontrola výsledků
- Zpětná vazba jako nástroj rozvoje
- Řešení problémových situací v týmu

Kurz je určen všem, kteří vedou nebo koordinují práci ostatních – formálně i neformálně – a chtějí posílit své schopnosti v motivaci, vedení a podpoře týmové spolupráce.

Asertivita: umění říkat ne i prosadit své – 8 hodin

Kurz naučí, jak se v komunikaci chovat sebevědomě, přitom ohleduplně a bez agresivity. Účastníci získají nástroje pro vyjadřování potřeb, obhajobu názorů a odmítání požadavků bez pocitu viny.

- Rozlišení asertivity, pasivity a agrese
- Asertivní práva a techniky
- Jak říkat „ne“ a stanovovat hranice
- Vyjadřování nesouhlasu a požadavků
- Práce s kritikou a manipulací
- Návěst asertivního projevu v modelových situacích

Kurz je určen každému, kdo se chce naučit prosazovat své názory, potřeby a hranice s respektem vůči druhým – bez zbytečné podrážděnosti či agresivity.

Zvládání stresu a duševní odolnost – 8 hodin

Kurz se věnuje rozpoznání stresových situací a posílení psychické odolnosti. Účastníci se naučí zvládat stres zdravým způsobem, zklidnit mysl i tělo a udržet výkon i pod tlakem.

- Co je stres a jak se projevuje
- Práce se stresem v náročných situacích
- Techniky rychlého zklidnění (dech, tělo, mysl)
- Posilování psychické odolnosti (resilience)
- Prevence vyhoření a rovnováha mezi prací a životem
- Praktická cvičení a tipy do každodenní praxe

Kurz je určen všem, kteří chtějí lépe zvládat stres, předcházet vyčerpání a posílit svou psychickou odolnost v náročných nebo nepředvídatelných situacích.

Týmová spolupráce v dynamickém prostředí – 8 hodin

Cílem kurzu je rozvíjet schopnosti efektivní spolupráce v týmu. Účastníci porozumí týmovým rolím, naučí se sdílet odpovědnost a řešit typické obtíže při spolupráci napříč odděleními.

- Co dělá tým efektivním
- Týmové role a jejich využití
- Komunikace a rozhodování v týmu
- Řešení nedorozumění a nesouladu
- Sdílení odpovědnosti a důvěry
- Spolupráce v hybridním/pracovním prostředí

Kurz je vhodný pro každého, kdo pracuje v týmu nebo mezi týmy a chce zlepšit spolupráci, komunikaci a vzájemnou podporu při plnění společných cílů.

Kritické myšlení a rozhodování – 8 hodin

Kurz rozvíjí schopnost strukturovaně přemýšlet, ověřovat informace a rozhodovat se na základě faktů. Účastníci si osvojí praktické nástroje pro lepší úsudek a prevenci chyb v rozhodování.

- Principy kritického myšlení
- Rozpoznání argumentačních klamů
- Analýza informací a rozhodovacích situací
- Práce s nejistotou a rizikem
- Logické a systematické rozhodování
- Případové studie a praktická cvičení

Kurz je určen všem, kteří chtějí lépe vyhodnocovat informace, rozlišovat fakta od domněnek a rozhodovat se na základě logiky, dat a jasných argumentů.

Kreativita a inovace v každodenní práci – 8 hodin

Kurz podporuje rozvoj tvořivosti a přináší konkrétní metody, jak generovat nové nápady a zavádět zlepšení do praxe. Vhodné pro všechny, kdo hledají nové způsoby řešení problémů.

- Bloky a bariéry kreativity
- Techniky generování nápadů (brainstorming, SCAMPER, 6 klobouků)
- Kreativita v týmu a při řešení problémů
- Propojení kreativity s každodenní praxí
- Od nápadu k realizaci
- Praktická tvorba řešení z reálného prostředí účastníků

Kurz je určen všem, kteří chtějí přicházet s novými nápady, zlepšovat své pracovní postupy a hledat kreativní řešení problémů – jednotlivcům i týmům v jakémkoli oboru.

Customer-centric marketing: Jak postavit zákazníka do středu vaší strategie - 8 hodin

Zákazníci dnes neočekávají jen kvalitní produkty, ale i zážitky, které jsou osobní, relevantní a přínosné. Tento kurz vás provede principy zákaznický orientovaného marketingu – od pochopení potřeb zákazníků přes budování dlouhodobých vztahů až po vytváření personalizovaných kampaní. Naučíte se vnímat marketing očima klienta a přizpůsobit svou komunikaci tak, aby opravdu rezonovala.

Úvod do customer-centric přístupu

- rozdíl mezi produktovým a zákaznickým marketingem
- Výhody orientace na zákazníka pro růst firmy
- Příklady firem, které uspěly díky změně přístupu

Pochopení zákazníka jako základ strategie

- Zákaznické segmenty a persony
- Customer journey (cesta zákazníka)
- Emoce a rozhodování – co zákazník skutečně řeší

Data a insights: práce s informacemi o zákaznících

- Zdroje dat (CRM, sociální sítě, zpětná vazba, analytics)
- Jak číst mezi řádky – identifikace potřeb a motivací
- Praktické ukázky využití dat v marketingu

Personalizace a relevantní komunikace

- Obsah šitý na míru: jak být osobní, aniž by to bylo nepříjemné

Nástroje pro segmentaci a automatizaci

Tón komunikace, načasování, kanály

Vytváření hodnoty pro zákazníka

- Jak vnímat „hodnotu“ z pohledu zákazníka
- Tvoření obsahu, služeb a benefitů, které řeší reálné potřeby
- Role zákaznické zkušenosti (CX)

Budování dlouhodobých vztahů

- Follow-up strategie po nákupu
- Práce s loajalitou: doporučení, retence, komunita
- Řešení problémů jako příležitost

Měření a optimalizace zákaznické orientace

- KPI zákaznické orientace (NPS, CLV, retence, engagement)
- Nástroje pro sledování spokojenosti a návratnosti
- Praktická cvičení: vyhodnocení a návrh úprav strategie

Závěrečná část: vlastní mini-strategie

- Skupinová práce: návrh customer-centric zlepšení konkrétní firmy nebo oddělení
- Diskuse, zpětná vazba, inspirace pro vlastní praxi

Kurz je určen všem, kteří se podílejí na tvorbě marketingové strategie, zákaznické zkušenosti nebo komunikace – napříč firmami a obory. Vhodný je pro pracovníky marketingu, obchodu, služeb, zákaznické péče i managementu, kteří chtějí stavět svou práci na reálných potřebách a očekáváních zákazníků.

Jak postavit efektivní marketingovou strategii – 8 hodin

Úspěšná marketingová strategie není o pocitu, ale o dobrém plánování, znalosti trhu a schopnosti zacílit správné sdělení na správné publikum. Tento kurz vás provede tvorbou marketingové strategie od prvotní analýzy přes výběr cílových skupin až po stanovení cílů, kanálů a rozpočtu. Naučíte se strategicky přemýšlet o značce, hodnotě pro zákazníka a efektivitě jednotlivých nástrojů. Výstupem bude praktický rámec použitelné marketingové strategie pro vaši firmu nebo oddělení.

Co dělá strategii strategickou

- Rozdíl mezi kampaní a strategií
- Strategický vs. taktický přístup v marketingu
- 5 základních otázek: Co, komu, proč, jak, za kolik

Analýza výchozí situace

- Interní a externí analýza (SWOT, PEST, konkurenční prostředí)
- Analýza zákazníků: kdo jsou, co chtějí, proč kupují
- Analýza značky: jak nás trh vnímá vs. jak chceme být vnímáni

Stanovení cílů a cílových skupin

- SMART cíle v marketingu
- Segmentace a výběr cílových skupin (B2C, B2B)
- Zákaznické persony a jejich potřeby

Hodnotová nabídka a positioning

- Co nabízíme a v čem jsme jiní
- Jak najít a formulovat konkurenční výhodu
- Tón značky a klíčové sdělení (brand message)

Výběr vhodných marketingových nástrojů

- Plánování komunikačního mixu (online i offline)
- Výběr kanálů podle chování cílové skupiny
- Propojení obsahu, reklamy, eventů a PR

Rozpočet a časový harmonogram

- Jak určit rozpočet na základě cílů
- Fázování kampaně a roční plán
- Alokace zdrojů a práce s prioritami

Měření a vyhodnocování efektivity

- Klíčové metriky výkonnosti (KPI)
- Nástroje pro sledování a reporting
- Úpravy strategie na základě výsledků

Praktické cvičení: tvorba vlastní strategie

- Týmová práce na návrhu reálné strategie
- Prezentace návrhů a diskuse
- Shrnutí a doporučení pro vlastní praxi

Kurz je určen pracovníkům marketingu, obchodu, PR i vedení firem, kteří chtějí vytvořit funkční a smysluplnou marketingovou strategii – od malých firem až po větší týmy. Vhodný je také pro začínající podnikatele, projektové manažery nebo specialisty, kteří chtějí strategické plánování lépe uchopit.

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).

Zadavatel výslovně upozorňuje, že uvedený seznam typových kurzů je pouze demonstrativní a Zadavatel si vyhrazuje požadovat po Zhotoviteli i kurzy v seznamu neuvedené, které jsou svým charakterem obdobné a splňují podmínky projektu (tj. obdobného typu).

Téma typového kurzu	Předpokládaná délka trvání typového kurzu v hod. (předpokládaný počet hodin výuky)
Jak rozumět číslům ve vlastním podnikání	8
Finance pro nefinanční manažery: Rozumět číslům, rozhodovat s jistotou	8
Jak chránit svůj nápad, značku, produkt nebo digitální obsah	8
Právo v podnikání srozumitelně	8
Zákoník práce, změny a novinky	8

Doplňující podmínky a informace ke vzdělávacím kurzům:

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.

Minimální počet osob v kurzu činí 10 osob (nedohodnou-li se Dodavatel se Zadavatelem na výjimce), maximální a nepřekročitelný počet osob v kurzu činí 12 osob. Délka jednoho školící dne činí 8 hodin (1 hodina = 60 minut). Délka jednotlivých kurzů bude stanovena dle individuálních potřeb cílové skupiny po dohodě se Zadavatelem.

Vzdělávání bude probíhat v pracovních dnech v časech od 6:00 do 22:00 hodin dle dohody s firmami. Přesný termín realizace konkrétního vzdělávacího kurzu (den, hodina) bude Zadavatelem upřesněn min. 30 dní před zahájením realizace kurzu. Zhotovitel je povinen respektovat Zadavatelem požadovaný termín realizace vzdělávacího kurzu. Jednotlivé vzdělávací kurzy se mohou vzájemně časově překrývat.

Termín realizace vzdělávacích kurzů: září 2025 – prosinec 2026. Místo plnění zakázky: vzdělávání bude probíhat přímo ve firmách na území celé ČR, vč. sídla OHK UL.

Dodavatel 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“.

Součástí nabídkové ceny jsou veškeré náklady uchazeče spojené se zajištěním předmětu plnění, zejména odměna lektora, cestovné lektora, příprava na výuku, dokumentace k obsahové náplni kurzů apod. Zhotovitel vždy na každý kurz zajistí veškeré technické a přístrojové zázemí potřebné pro realizaci vzdělávacího kurzu, a to včetně výukového/školícího materiálu pro účastníky kurzu. Zajištění učeben není součástí dodávky.

Vzdělávání Účetní, ekonomické a právní kurzy bude dodavatelem realizováno celkem v předpokládaném počtu 960 osobohodin³. Předpokládaný maximální uvažovaný počet výukových dnů (8 hod. á 60 min.) při minimální obsazenosti, tj. 10 osob činí 12 výukových dnů.

Anotace, obsah a cílové skupiny jednotlivých typových vzdělávacích kurzů :

Jak rozumět číslům ve vlastním podnikání – 8 hodin

Mnoho podnikatelů a majitelů firem řeší finanční záležitosti intuitivně – až do chvíle, kdy přestanou čísla dávat smysl. Tento kurz vám pomůže získat jistotu v základních ekonomických a finančních pojmech, naučí vás číst výkazy, sledovat klíčové ukazatele a rozhodovat se na základě čísel, ne pocitu. Prakticky, srozumitelně a bez zbytečné teorie.

Základy podnikových financí pro nepodnikové ekonomy

- Rozvaha, výsledovka, cash flow – srozumitelně
- Co finanční výkazy opravdu říkají a kde se na co dívat
- Příklady z praxe – "když čísla neodpovídají realitě"

Cash flow jako základ přežití

- Rozdíl mezi ziskem a penězi na účtu
- Jak plánovat příjmy a výdaje
- Jak předejít problémům s likviditou

Tvorba rozpočtu a práce s náklady

- Jak sestavit reálný rozpočet
- Fixní vs. variabilní náklady, bod zvratu
- Náklady, které se tváří nenápadně, ale pálí zisk

Ceny, marže a ziskovost

- Jak spočítat správnou cenu
- Marže vs. přírážka – praktický výklad
- Výpočet ziskovosti produktů/služeb

Klíčové ukazatele zdravého podnikání

- Co sledovat každý měsíc: obrát, náklady, marže, zisk
- Jednoduché ukazatele pro řízení financí v malém/mid podnikání

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**.

- Jak poznat, že "něco není v pořádku"

Závěr: řízení podnikání na základě čísel

- Finanční plán jako pomocník, ne strašák
- Jak si vytvořit základní přehled bez účetní
- Vlastní plán nápravy / zlepšení financí

Kurz je určen především pro podnikatele, majitele malých a středních firem, OSVČ a manažery, kteří nepocházejí z ekonomického prostředí, ale potřebují lépe porozumět financím, rozpočtům a výkazům, aby mohli lépe řídit a rozvíjet své podnikání.

Finance pro nefinanční manažery: Rozumět číslům, rozhodovat s jistotou – 8 hodin

Tento prakticky zaměřený kurz je určen všem, kdo chtějí lépe porozumět finančním základům podnikání a naučit se pracovat s klíčovými čísly při každodenním rozhodování. Účastníci se seznámí s principy čtení a interpretace finančních výkazů, naučí se pracovat s rozpočtem, sledovat ziskovost i tok peněz (cash flow) a pochopí dopad svých rozhodnutí na ekonomiku firmy.

Kurz je postaven na srozumitelném výkladu bez nutnosti předchozí znalosti účetnictví. Díky konkrétním příkladům z praxe získají účastníci jistotu při vyhodnocování finančních ukazatelů a schopnost lépe komunikovat s ekonomy, účetními i vedením firmy.

Základy finančního řízení

- Proč finance zajímají každého manažera
- Rozdíl mezi účetním a finančním pohledem
- Přehled klíčových pojmů (aktiva, pasiva, náklady, výnosy)

Účetní výkazy a jejich smysl

- Rozvaha, výkaz zisků a ztrát, cash flow
- Jak jednotlivé výkazy spolu souvisejí
- Praktický rozbor reálného příkladu

Rozpočty a plánování

- Jak se tvoří a sleduje rozpočet
- Co dělat, když rozpočet „nesedí“
- Variabilní vs. fixní náklady v řízení firmy

Ziskovost a nákladovost

- Co znamená „zisk“ a proč nestačí být „v plusu“
- Marže, přímé a nepřímé náklady, bod zvratu
- Praktické výpočty a rozhodování podle čísel

Cash flow a finanční zdraví firmy

- Jak sledovat tok peněz a předcházet nedostatku hotovosti

- Ukazatele finanční stability a likvidity
- Nejčastější příčiny problémů s cash flow

Investice a návratnost

- Základní principy rozhodování o investicích
- Návratnost, doba návratu, jednoduché výpočty
- Finanční pohled na růst a expanzi

Závěr, diskuze a doporučení

- Shrnutí klíčových poznatků
- Prostor pro otázky účastníků
- Doporučené návyky a nástroje pro manažerskou praxi

Kurz je určen všem nefinančním manažerům, vedoucím pracovníkům, projektovým lídrům a dalším specialistům, kteří mají vliv na rozpočet, náklady nebo finanční výsledky, ale nemají ekonomické vzdělání. Vhodný je také pro podnikatele, kteří chtějí lépe rozumět ekonomice svého podnikání, a pro každého, kdo chce činit rozhodnutí s větší finanční jistotou a odpovědností.

Jak chránit svůj nápad, značku, produkt nebo digitální obsah – 8 hodin

Tento praktický kurz je určen podnikatelům, tvůrcům, startupistům i freelancerům, kteří chtějí chránit své nápady, značku i digitální obsah. Účastníci získají přehled o možnostech ochrany duševního vlastnictví a naučí se, jak se vyhnout porušení práv druhých, zejména v online prostředí a na sociálních sítích. Speciální část se věnuje právním nástrahám při používání obsahu na sítích – hudbě, fotografiím, AI výstupům i sdílení cizích děl.

Úvod do duševního vlastnictví

- Co je duševní vlastnictví a proč ho chránit
- Rozdíl mezi autorským právem, ochrannou známkou, patentem
- Co lze chránit – produkty, služby, design, názvy, know-how

Značka, logo a doména

- Jak chránit název firmy, logo a doménu
- Registrace ochranné známky (ČR, EU, WIPO)
- Jak předejít konfliktům: rešerše a kontrola dostupnosti

Autorské právo v praxi + sociální sítě

- Co chrání autorské právo a kdo je autorem
- Kdo vlastní dílo vytvořené na zakázku
- Používání cizího obsahu: fotky, fonty, šablony, videa
- Typy licencí (včetně Creative Commons)
- NDA a převod autorských práv

Autorská práva na sociálních sítích

- Používání hudby v Reels, TikToku, YouTube – co je legální a co není
- Fotografie a sdílení cizího obsahu (reposty, koláže, memy)
- Jak předejít blokaci nebo právnímu postihu
- Jak označovat autory a používat licencované materiály správně

Know-how a obchodní tajemství

- Jak chránit interní znalosti, nápady a postupy
- Právní zajištění know-how bez patentu
- Rizika při odchodu zaměstnance nebo spolupracovníka

Porušení práv a jak se bránit (1 hodina)

- Jak poznat porušení práv a kdy jednat
- Možnosti obrany: výzva k nápravě, soud, náhrada škody
- Kdy má smysl se soudit – a kdy ne

Umělá inteligence a autorské právo (1 hodina)

- Vlastnictví výstupů z nástrojů jako ChatGPT, Midjourney aj.
- Rizika použití generovaného obsahu v podnikání
- Jak postupovat, když AI trénovala na chráněném obsahu

Závěr a diskuze (30 minut)

- Shrnutí, doporučení a praktické checklisty
- Individuální dotazy a případové situace účastníků

Tento kurz je určen všem, kteří v rámci své profesní nebo podnikatelské činnosti vytvářejí, používají nebo spravují nápady, obsah, značky či kreativní výstupy a chtějí je právně chránit. Vhodný je pro jednotlivce i týmy napříč obory – od podnikatelů, marketérů a kreativních profesionálů až po pracovníky ve startupech, malých firmách i větších organizacích. Uplatnění najde také u těch, kteří působí v digitálním prostředí, pracují s autorskými díly, využívají sociální sítě nebo budují značku a chtějí se vyhnout právním chybám spojeným s duševním vlastnictvím.

Právo v podnikání srozumitelně – 8 hodin

Kurz nabízí praktický a přehledný úvod do klíčových oblastí občanského, obchodního a pracovního práva, se kterými se podnikatelé a manažeři v praxi nejčastěji setkávají. Cílem kurzu je poskytnout účastníkům jistotu při uzavírání smluv, nastavování pracovních vztahů a řešení právních situací spojených s každodenním provozem firmy. Zaměříme se na to, jak správně číst a vyjednávat smluvní podmínky, jaká práva a povinnosti vyplývají z různých typů právních vztahů, a jak se vyvarovat zbytečných rizik či chyb. Kurz klade důraz na srozumitelnost, konkrétní příklady z praxe a okamžité využití nabytých znalostí v každodenním řízení a rozhodování.

Základy občanského a obchodního práva

- Kdo je účastníkem právního vztahu a co znamená právní jednání
- Rozdíly mezi podnikatelem, právnickou a fyzickou osobou

- Obchodní rejstřík a zápisy v něm – co musí být aktuální

Smlouvy a smluvní vztahy

- Struktura smlouvy: co nesmí chybět a co je zbytečné
- Typy smluv (kupní, o dílo, nájemní, rámcové aj.)
- Pravidla pro platnost a účinnost smluv
- Kdo smí smlouvu podepsat, plné moci a odpovědnost
- Promlčení a důsledky nečinnosti

Závazky a odpovědnost

- Jak vznikají závazky a jak je právně zajišťovat
- Zádržné, ručení, zajišťovací převod práva, smluvní pokuta
- Vymáhání pohledávek v praxi – postupy, rizika a náklady

Právo k majetku a dědictví

- Vlastnictví movitých a nemovitých věcí ve firmě
- Převody, věcná břemena, zápisy do katastru
- Co se stane s firmou nebo podílem v případě úmrtí

Nekalá a hospodářská soutěž

- Co je nekalá soutěž – klamání, parazitování na značce, podplácení
- Zásady poctivého obchodního styku
- Rizika a důsledky porušení pravidel

Pracovní právo v kostce

- Rozdíly mezi pracovní smlouvou a dohodami (DPP, DPČ)
- Základní náležitosti pracovního poměru
- Ukončení pracovního poměru – výpověď, dohoda, okamžité zrušení
- Povinnosti zaměstnavatele a rizika neformální spolupráce

Doporučené právní návyky pro manažerskou praxi

Praktické tipy, jak se právně chránit v podnikání

Kurz je určen především manažerům, vedoucím pracovníkům a podnikatelům, kteří se ve své praxi setkávají s právními otázkami, ať už při uzavírání smluv, řízení pracovních vztahů nebo správě firemního majetku. Vhodný je také pro všechny, kdo zastupují společnost navenek, vyjednávají podmínky obchodní spolupráce, vedou týmy nebo odpovídají za interní procesy, kde je důležité právní povědomí. Díky srozumitelnému a praktickému pojetí najde kurz uplatnění i u těch, kteří nemají právní vzdělání, ale chtějí se lépe orientovat v pravidlech, která ovlivňují každodenní fungování firem.

Zákoník práce, změny a novinky – 8 hodin

Kurz poskytuje přehled aktuálních změn a novinek v zákoníku práce a jejich dopadů na každodenní personální a manažerskou praxi. Zaměřuje se na správné nastavení pracovních vztahů, vyhnutí se častým chybám při uzavírání i ukončování pracovních poměrů a na interpretaci nových pravidel v souvislosti s dohodami, zkušební dobou, dovolenou nebo agenturním zaměstnáváním. Výklad je veden srozumitelnou formou a doplněn o konkrétní příklady z praxe, které pomáhají účastníkům snadněji pochopit dopady změn a aplikovat je ve své pracovní činnosti. Důraz je kladen na prevenci chyb, které mohou vést k postihům ze strany kontrolních orgánů.

Úvod a přehled změn v zákoníku práce

- Rychlé zopakování základních principů zákoníku práce
- Přehled novelizovaných oblastí
- Praktické důsledky pro zaměstnavatele i zaměstnance

Změny a jejich aplikace v praxi

- Novinky ve zkušební době, smlouvách na dobu určitou a neurčitou
- Dohody o provedení práce a o pracovní činnosti – nové povinnosti
- Pracovní neschopnost, odstupné a čerpání dovolené
- Změny v odměňování a pracovním režimu

Ukončování pracovního poměru a problematické situace

- Ukončení pracovního poměru – formy, pravidla, dokumentace
- Nejčastější chyby a jak se jim vyhnout
- Význam správného odůvodnění a komunikace se zaměstnanci

Agenturní zaměstnávání a zapůjčování pracovníků

- Nová pravidla pro dočasné přidělování
- Odpovědnost a povinnosti zaměstnavatele i uživatele
- Praktické příklady a rizika

Penalizace, kontrola a právní důsledky

- Sankce a kontroly ze strany inspektorátů práce
- Jak se připravit na kontrolu
- Dokumentace a vnitropodnikové postupy v souladu s legislativou

Závěr a diskuze

- Shrnutí hlavních poznatků
- Odpovědi na dotazy účastníků
- Doporučení pro praxi a další samostudium

Kurz je určen všem, kteří se ve své praxi setkávají s pracovněprávní agendou a potřebují se orientovat v aktuálním znění zákoníku práce. Vhodný je zejména personalisty, účetní, mzdové specialisty, vedoucí pracovníky, manažery, vedoucí směn i podnikatele, kteří zaměstnávají pracovníky a chtějí mít jistotu v právní správnosti pracovních vztahů.

Dílčí část 4 – Technické a jiné odborné vzdělávání pro dopravce

Cílem aktivity Technické a jiné odborné vzdělávání pro dopravce je podpořit další profesní vzdělávání v rámci kurzů technického zaměření a dalších odborných kurzů v tomto případě v oblasti silniční a nákladní dopravy.

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

Zadavatel výslovně upozorňuje, že uvedený seznam typových kurzů je pouze demonstrativní a Zadavatel si vyhrazuje požadovat po Zhotoviteli i kurzy v seznamu neuvedené, které jsou svým charakterem obdobné a splňují podmínky projektu (tj. obdobného typu).

Téma typového kurzu	Předpokládaná délka trvání typového kurzu v hod. (předpokládaný počet hodin výuky)
Pracovní režimy řidičů (školení řidičů)	7
Obsluha digitálního tachografu (školení řidičů)	7
Bezpečná a defenzivní jízda (školení řidičů)	7
Dopravní předpisy aktuálně (školení řidičů)	7

Doplňující podmínky a informace ke vzdělávacím kurzům:

V rámci této dílčí části jsou poptávány tzv. **uzavřené akreditované kurzy**. Uzavřeným kurzem je myšlen kurz, který je připraven dodavatelem na míru dle požadavků odběratele. Účastníky uzavřeného kurzu jsou pouze osoby z cílové skupiny. Akreditovaným kurzem je myšlen v této souvislosti kurz, akreditovaný k provozování výuky a výcviku ke zdokonalování odborné způsobilosti řidičů pro účely profesní způsobilosti řidičů v rozsahu skupin řidičského oprávnění „C, C+E, D“, vydaný legislativně k tomu určenou a uznávanou autoritou. V souvislosti s akreditací je v tomto případě součástí dodávky také zajištění akreditované učebny.

Minimální počet osob v kurzu činí 10 osob (nedohodnou-li se Dodavatel se Zadavatelem na výjimce), maximální a nepřekročitelný počet osob v kurzu činí 12 osob. Délka jednoho školící dne činí 7 hodin (1 hodina = 60 minut).

Vzdělávání bude probíhat v pracovních dnech v časech od 6:00 do 22:00 hodin dle dohody s firmami. Přesný termín realizace konkrétního vzdělávacího kurzu (den, hodina) bude Zadavatelem upřesněn min. 30 dní před zahájením realizace kurzu. Zhotovitel je povinen respektovat Zadavatelem požadovaný termín realizace vzdělávacího kurzu. Jednotlivé vzdělávací kurzy se mohou vzájemně časově překrývat.

Termín realizace vzdělávacích kurzů: září 2025 – prosinec 2026. Místo plnění zakázky: vzdělávání bude probíhat v akreditovaných učebnách dodavatele na celém území ČR.

Obsah vzdělávání bude uchazečem předložen zadavateli před zahájením každého jednotlivého kurzu, a to ve formátu dokumentu „Dokumentace k obsahu vzdělávacího kurzu“.

Součástí nabídkové ceny jsou veškeré náklady uchazeče spojené se zajištěním předmětu plnění, zejména odměna lektora, cestovné lektora, příprava na výuku, dokumentace k obsahové náplni kurzů apod. Zhotovitel vždy na každý kurz zajistí akreditované učebny a veškeré technické a přístrojové zázemí potřebné pro realizaci vzdělávacího kurzu, a to včetně výukového/školícího materiálu pro účastníky kurzu.

Vzdělávání Technické a jiné odborné vzdělávání pro dopravce bude dodavatelem realizováno celkem v předpokládaném počtu 4 340 osobohodin⁴. Předpokládaný maximální uvažovaný počet výukových dnů (7 hod. á 60 min.) při minimální obsazenosti, tj. 10 osob činí 62 výukových dnů.

Cíle a obsah vzdělávacích typových kurzů pro profesionální řidiče:

Pracovní režimy řidičů (školení řidičů) – 7 hod.

Cílem kurzu je seznámit účastníky, s platnými časovými limity práce a odpočinku řidiče. Školení je určeno pro držitele Průkazu profesní způsobilosti řidiče a odpovídá zákonu 247/2000 Sb.

- limity doby řízení a odpočinku
- funkce a používání tachografu
- náhradní záznamy činnosti řidiče
- zvláštní případy (např. osádka dvou řidičů, odpočinek na trajektu, režim výjimek)
- způsoby kontroly

Obsluha digitálního tachografu (školení řidičů) – 7 hod.

Cílem kurzu je seznámit účastníky, se základními pravidly obsluhy digitálních tachografů vč. nových inteligentních tachografů. Školení je určeno pro držitele Průkazu profesní způsobilosti řidiče a odpovídá zákonu 247/2000 Sb.

- konstrukce a funkce digitálního tachografu
- povinnosti držitele karty řidiče
- manuální zadávání činností
- zobrazení dat na displeji a výtisky
- export dat
- ovládání přístroje v konkrétních situacích

Bezpečná a defenzivní jízda (školení řidičů) – 7 hod.

Cílem kurzu je seznámit účastníky, se základními příčinami a důsledky dopravní nehody. Školení je určeno pro držitele Průkazu profesní způsobilosti řidiče a odpovídá zákonu 247/2000 Sb.

- dopravní nehoda – nejčastější příčiny,
- preventivní a represivní opatření,
- technický vývoj vozidel.

Dopravní předpisy aktuálně (školení řidičů) – 7 hod.

Cílem kurzu je seznámit účastníky, s aktuálními novinkami zákona a dalších relevantních předpisů. Školení je určeno pro držitele Průkazu profesní způsobilosti řidiče a odpovídá zákonu 247/2000 Sb.

- pravidla provozu na pozemních komunikacích v ČR
- aktuální změny a novinky zákona a prováděcích předpisů
- výklad znění předpisů s ohledem na profesionální řidiče
- chování řidiče v konkrétních situacích

⁴ 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 4 – Technické a jiné odborné vzdělávání pro dopravce	Minimální počet osob v kurzu v rámci výukového dne	Počet hodin ve výukovém dni (1h = 60min)	Předpokládaný maximální uvažovaný počet výukových dnů (8 hod. á 60 min.) při minimální obsazenosti	Jednotková cena (osobohodina) v Kč bez DPH	Celková cena v Kč bez DPH
<i>demonstrativní seznam typových kurzů uveden v příloze č.5</i>	10	7	62	144 Kč	624 960 Kč
Hodnota zakázky v Kč bez DPH	624 960,00 Kč				
DPH v zákonné výši 21%	131 241,60 Kč				
Hodnota zakázky v Kč vč. DPH	756 201,60 Kč				



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Příloha č. 6

LEKTORSKÝ TÝM

pro veřejnou zakázku

„Profesní vzdělávání zaměstnanců členů OHK UL 2024 II.“

Dílčí část 4 -Technické a jiné odborné vzdělávání pro dopravce

Uchazeč (obchodní firma nebo název)	Sdružení automobilových dopravců ČESMAD BOHEMIA, z.s.
Sídlo (celá adresa včetně PSČ)	Nad Sokolovnou 117/1, Praha 4, PSČ 147 00
Identifikační číslo (IČ)	45771570
Kontaktní osoba uchazeče (jméno, příjmení, telefon, e-mail)	

Seznam osob, které budou odpovědné za plnění veřejné zakázky a budou se podílet na plnění veřejné zakázky bez ohledu na to, zda jde o zaměstnance dodavatele nebo osoby v jiném vztahu k dodavateli. Seznam bude podepsán oprávněnou osobou účastníka

Jméno a příjmení	Postavení v týmu	Odpovědnost v týmu	Vzdělání	Praxe
Ing. [REDACTED]	Vedoucí lektorského týmu	Koordinace a vedení lektorského sboru, příprava školení a materiálů, výuka	VŠ Vysoké učení technické Brno – fakulta strojní	31 let
Mgr. [REDACTED]	Člen lektorského týmu	Příprava školení a materiálů, výuka	VŠ Univerzita Karlova – filozofická fakulta	37 let
Ing. [REDACTED]	Člen lektorského týmu	Příprava školení a materiálů, výuka	VŠ VŠE – zahraniční obchod	39 let
Bc. [REDACTED] DiS	Člen lektorského týmu	Příprava školení a materiálů, výuka	VŠ Vysoká škola obchodní	16 let
Ing. [REDACTED]	Členka lektorského týmu	Příprava školení a materiálů, výuka	VŠ VŠE – vnitřní obchod	27 let
[REDACTED]	Člen lektorského týmu	Příprava školení a materiálů, výuka	SPŠ strojní a dopravní - zasilatelství	18 let

Počet řádků je možné přidat

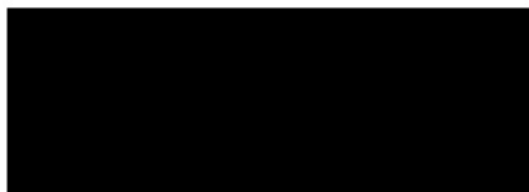
Přílohu seznamu realizačního týmu budou tvořit profesní životopisy všech členů realizačního týmu. Profesní životopis bude zpracován v níže uvedeném minimálním rozsahu a členění:



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- jméno a příjmení;
- označení pozice v realizačním týmu;
- nejvyšší dosažené vzdělání;
- přehled profesní praxe a délky jejího trvání v relevantním oboru;
- relevantní zakázky, na kterých se člen týmu podílel
- kontakty na ověření referencí

V Praze dne 16. 6. 2025



Mgr. Vojtěch Hromíř

jméno a podpis
oprávněného zástupce
předkladatele