**Příloha č. 1**

Výzvy k podání nabídek na zakázku

„Další vzdělávání zaměstnanců firmy EuroAgentur Hotels & Travel“

**Požadavky zadavatele na obsah a zaměření kurzů**

**ČÁST I.**

**MĚKKÉ A MANAŽERSKÉ DOVEDNOSTI**

|  |  |
| --- | --- |
| **Název školícího kurzu** | **Požadavky zadavatele na obsah a zaměření kurzu** |
| Vedení týmu | definice řízení, styly vedení, situační vedení, motivační faktory, motivace ca stimulace, stimulátory (hmotné a nehmotné), nástroje řízení, inventura týmu |
| Emoční inteligence a osobní rozvoj | pojem „emoční inteligence“, IQ, EQ, jak rozvíjet emoční inteligenci, kontrola emocí, tvořivé uplatňování emocí, jak zlepšit mezilidské vztahy na pracovišti i v soukromí, stres, projevy stresu, základní principy zvládnutí stresu |
| Posílení role manažera | definice řízení, rolemanažera, motivace ca stimulace, motivátory dle typologie lidí, stimulátory (hmotné i nehmotné), nástroje řízení |
| Energy management | energetická inventura, přítoky a odtoky energie, pozitivní inteligence, osobní sabotéři, zvládání osobních sabotérů, syndrom vyhoření |
| Práce s emocemi | pojem „emoční inteligence“, IQ, EQ, jak rozvíjet emoční inteligenci, kontrola emocí, jak zlepšit mezilidské vztahy na pracovišti i v soukromí, empatie jako nástroj zvládání emocí, praktická asertivita jako nástroj zvládání silných emocí, stres, projevy stresu |
| Nové trendy a očekávání od zákazníků | zákazníci podle typu vnímání, zákazníci podle orientace (vnější nebo vnitřní), zákazníci podle typu rozhodování (logisky nebo intuitivně), jak rozeznám zákazníky, jak k nim budu přistupovat, čeho se v kontaktu se zákazníkem určitého typu vyvarovat, trendy a očekávání |
| Multikulturní komunikace a odlišnosti | jaké jsou základní rozdíly mezi jednotlivými kulturami, jakou roli hrají tyto rozdíly při vzájemné komunikaci, jaké jsou principy mezikulturní komunikace, podniková kultura mezinárodních společností, které znalosti a sociální dovednosti využít pro prevenci možných konfliktů, možnost zaměření se na jednání s určitou kulturou |
| Práce s nováčky v období adaptace | adaptace – zásadní období pro všechny zúčastněné (nováček, manažer, tým), přínos práce s „nováčkem“ v adaptačním období, příprava na úvodní rozhovor v adaptaci, jak zjistit, čím je motivován nováček, struktura práce v adaptaci, vedení adaptačních rozhovorů a jejich časový harmonogram, průběžná zpětná vazba podle úrovně motivace (direktivní/participativní forma), hodnotící rozhovor na konci adaptačního období |
| Time management + GTD | time management první až čtvrté generace, určování priorit, zloději času, odkládání, návštěvy, telefonáty, delegování, plánování, GTD |
| Profesionální služba zákazníkovi | zákaznický řetězec, kdo je můj zákazník a důležitost osobní služby, znaky kvalitní služby, zásady společenského chování, zdvořilost, typologie zákazníka, aktivní naslouchání, navázání vztahu se zákazníkem |
| Profesionální komunikace se zákazníkem | komunikace jako proces, časté chyby v komunikaci, komunikační kanály, struktura komunikace, první dojem a navázání vztahu, respekt a důvěra, naslouchání a dotazování, nabídka řešení, dohoda ověření |
| Jednání se zákazníky v obtížných situacích | oprávněná a neoprávněná reklamace, reklamace jako dar, zákazník v právu, zákazník v emoci, manipulující zákazník, technika - „lituji, děkuji, náprava“ |
| Zákaznicky orientovaná e-mailová komunikace | zásady elektronické komunikace, nejčastější chyby v e-mailové komunikaci, e-mailová etiketa, pravidla při e-mailové komunikaci, profesionální vzhled a forma e-mailové komunikace, sestavení konkrétních písemných dokumentů |
| Interní komunikace | náš kolega = náš zákazník, zákaznický řetězec, znaky kvalitní interní služby, typologie interního zákazníka, mapa interní komunikace, ptaní se a naslouchání, chyby v komunikaci |
| Soulad pracovního a rodinného života I. | co je to životní rovnováha, hlavní příčiny nerovnováhy, životní inventura, optimální nastavení, životní styly, fáze rodinného života, fáze kariéry, forma zaměstnání, životní rovnováha a psychické a fyziologické potřeby člověka, životní energie, její druhy a zdroje, stanovení životních cílů, čtyři oblasti štěstí, workoholismus a prevence |
| Soulad pracovního a rodinného života II. | proč prokrastinujeme, motivace k lepšímu plánování času, cena našeho času, osobní sabotéři, zvládání osobních sabotérů, stres, projevy stresu, základní principy zvládání stresu, syndrom vyhoření |
| Rozvoj sociální inteligence | rozdíly mezi sociální/emoční a rozumové inteligence, aspekty sociální inteligence, sebeuvědomění, zjišťování temperamentového typu, principy fungování emocí, inspirace pro tvořivé zvládání emocí, uvědomění vlastního těla jako zdroje prožívání |
| Profesionální jednání se zákazníkem | znaky kvalitního jednání, zákaznický řetězec, struktura jednání, ptaní se a naslouchání, předávání informací, typologie zákazníků |

**ČÁST II.**

**OBECNÉ IT**

|  |  |
| --- | --- |
| **Název školícího kurzu** | **Požadavky zadavatele na obsah a zaměření kurzu** |
| IT MS Word 1 | seznámení s prostředím aplikace, práce s dokumenty, základy práce s textem, formátování textu, práce s rozsáhlejším dokumentem, tabulky, vkládání ilustrací do dokumentu, zobrazení dokumentu, vzhled stránky před tiskem a tisk, styly |
| IT MS Word 2 | pracovní prostředí aplikace, pokročilé formátování textu, tabulky, rychlé části, práce s rozsáhlými dokumenty, vkládání objektů do dokumentu, hromadná korespondence, revize dokumentu |
| IT – MS Outlook základy | základní seznámení s programem, elektronická pošta, kategorie, kalendář, úkoly, kontakty, poznámky, spolupráce s ostatními programy |
| IT – MS Outlook pokročilá práce | e-mailové účty – pokročilá nastavení programu a úprav pracovního prostředí, elektronická pošta – nastavení, složky, pravidla, podpisy, připomínání a odvolání, kategorie, delegace, možnosti a správa, kalendář – pokročilá nastavení, kontakty – pokročilá nastavení a práce, úkoly – pokročilá nastavení, poznámky – pokročilá nastavení, ostatní – export/import, archivace, tisk položek, digitální podpisy, RSS čtečky a propojení |
| IT MS Excel 1 | seznámení s aplikací, editace a základní úpravy dat, formátování buněk a oblastí, vkládání vzorců, adresace buněk, funkce a jejich vkládání, práce s rozsáhlejšími tabulkami, vkládání grafických objektů na list, grafy, vzhled stránky před tiskem, automatický formát tabulky a práce se strukturovanou tabulkou |
| IT MS Excel 2 | prostředí aplikace a možnosti jeho přizpůsobení, pokročilé formátování buněk, způsoby adresování, vkládání vzorců a funkcí, užitečné funkce, pokročilé možnosti řazení a filtrování dat, datové nástroje a jejich využití, souhrny a automatické přehledy, zámek listu a sešitu, sdílení sešitu, kontingenční tabulky, vkládání grafů a grafických prvků na list |
| IT MS Excel 3 | adresace buněk a oblastí, pokročilý zápis funkcí, ověření dat, nástroje citlivostní analýzy a jejich praktické využití, kontingenční tabulky a jejich možnosti, externí data, pokročilé formátování grafů, formulářové ovládací prvky, makra |