



Příloha č. 1A – Specifikace předmětu plnění pro část A

ČÁST A) MĚKKÉ A MANAŽERSKÉ DOVEDNOSTI

1) KOMUNIKACE BEZ HÁDEK

Cíl a popis kurzu: naučit se lépe formulovat své potřeby a lépe se domluvit.

Obsah:

- Návěstění empatie a aktivního naslouchání
- Jak formulovat své potřeby a naslouchat potřebám druhých
- Emoce a jejich zvládání
- Jak komunikovat negativní věci
- Složky nenásilné komunikace

Počet vyučovacích hodin kurzu: 7

Počet realizovaných kurzů: 5

2) POZNEJ SÁM SEBE A SVOJE EMOCE

Cíl a popis kurzu: poznat více sama sebe, z hlediska vlastní typologie, silných stránek i vlastních příležitostí.

Obsah:

- Životní role
- Postoje a přesvědčení
- Smysl života a životní poslání
- Typologie osobnosti
- Silné stránky a příležitosti
- Emoce a rozvoj emoční inteligence
- Jak zvládat svoje emoce

Počet vyučovacích hodin kurzu: 7

Počet realizovaných kurzů: 5

3) JAK LÉPE ČÍST DRUHÉ LIDI

Cíl a popis kurzu: naučit se lépe číst druhé lidi podle toho, jak vypadají, co mají na sobě nebo podle jejich postojů.

Obsah:

- Pozorování a očekávané chování
- Chování člověka podle oblečení a doplňků
- Hlava, hrud' a nohy
- Osoby dle úprav těla
- Interakce člověka podle postojů a pohybů

Počet vyučovacích hodin kurzu: 14

Počet realizovaných kurzů: 1



4) TELEFONICKÁ KOMUNIKACE

Cíl a popis kurzu: naučit se efektivně a srozumitelně předávat informace a zvládat obtížné zákazníky po telefonu

Obsah:

- Specifika komunikace v telefonickém kontaktu
- Srozumitelnost, hlasitost, rychlost, plynulost a tón hlasu
- Agrese a nepřímá agresivita po telefonu
- Manipulace po telefonu
- Odmítnutí neoprávněného požadavku
- Reklamace po telefonu
- Ukončení telefonátu
- Problémové typy klientů

Počet vyučovacích hodin kurzu: 7

Počet realizovaných kurzů: 4

5) SLOŽITÉ OSOBY V KONFLIKTOVNÍCH SITUACÍCH

Cíl a popis kurzu: Naučit se zvládat emočně náročné situace a konflikty a umět jim předcházet.

Obsah:

- Příčiny a zdroje konfliktů
- Fáze a styly řešení konfliktu
- Konflikt s obtížnými osobami
- Jak se nenechat ponižovat
- Jak se bránit manipulaci
- Jak předcházet nedorozumění
- Slovíčkaření
- Jak pracovat sám se sebou
- Odmítnutí neoprávněného požadavku
- Trénink zvládání konfliktních situací

Počet vyučovacích hodin kurzu: 14

Počet realizovaných kurzů: 1

6) KONFLIKTY NA PRACOVÍŠTI A JEJICH ŘEŠENÍ

Cíl a popis kurzu: naučit se řešit konflikty na pracovišti efektivně

Obsah:

- Konflikty na pracovišti
- Domněnky a nepochopení
- Řešení konfliktů
- Předcházení konfliktům
- Emoce a konflikt

Počet vyučovacích hodin kurzu: 7

Počet realizovaných kurzů: 6



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

7) MINDFULNESS (VŠÍMAVOST)

Cíl a popis kurzu: naučit se zaměřit a udržovat svoji plnou pozornost.

Obsah:

- Pozornost a toulající se mysl
- Vnímání sebe sama
- Plná pozornost během vyčerpání a stresu
- Inteligentní trénink
- Jak se vyznat v ostatních
- Systémová slepota
- Stres a relaxační metody

Počet vyučovacích hodin kurzu: 14

Počet realizovaných kurzů: 1

8) ÚKOLOVÁNÍ, DELEGOVÁNÍ A VEDENÍ LIDÍ

Cíl a popis kurzu: naučit se pracovat a maximálně využívat schopností a dovedností svých podřízených.

Obsah:

- Vlastnosti a dovednosti vedoucího pracovníka
- Zadávání úkolů
- Dodržování dohodnutých termínů
- Schopnosti a přístup podřízených
- Styly vedení
- Základní pravidla v práci s podřízenými
- Zadávání složitějších úkolů

Počet vyučovacích hodin kurzu: 14

Počet realizovaných kurzů: 3

9) ZPĚTNÁ VAZBA A VYTÝKÁNÍ

Cíl a popis kurzu: naučit se poskytovat motivující zpětnou vazbu, která povede k plnění úkolů

Obsah:

- Přínos zpětné vazby
- Struktura zpětné vazby
- Zpětná vazba ke splněnému úkolu
- Zpětná vazba k výkonu
- Zpětná vazba k přístupu
- Zpětná vazba k chování
- Kritika a vytýkání

Počet vyučovacích hodin kurzu: 14

Počet realizovaných kurzů: 3



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

10) STRATEGICKÉ MYŠLENÍ, PLÁNOVÁNÍ, ROZHODOVÁNÍ A ŘÍZENÍ

Cíl a popis kurzu: naučit se plánovat, analyzovat a přijímat rozhodnutí ve všech strategických oblastech podnikového řízení. Získat nadhled nad jednotlivými oblastmi.

Obsah:

- Principy strategického myšlení
- Plánování cílů firmy
- Analýzy výsledků
- Plánování obchodních výsledků a rozpočtu
- Finanční plánování
- Plánování v oblasti lidských zdrojů
- Plánování marketingové strategie, cílů a rozpočtu
- Strategické řízení firmy.

Počet vyučovacích hodin kurzu: 14

Počet realizovaných kurzů: 3

11) HODNOCENÍ ZAMĚSTNANCŮ

Cíl a popis kurzu: naučit se, co a jak hodnotit a také jak často. Vytvoření hodnotících kritérií a průběh hodnotícího rozhovoru.

Obsah:

- Smysl a význam hodnocení
- Jak často, co a kde hodnotit
- Hodnotící kritéria
- Plánování a příprava hodnocení
- Vedení hodnotícího rozhovoru
- Chyby vedoucího při hodnocení
- Vyhodnocení rozhovoru

Počet vyučovacích hodin kurzu: 14

Počet realizovaných kurzů: 3

12) VEDENÍ PORAD

Cíl a popis kurzu: naučit se efektivně vést porady a zapojit všechny účastníky.

Obsah:

- Typy porad
- Pravidla pro přípravu porady
- Program porady
- Zásady vedení porady
- Nejčastější chyby při vedení porady
- Zápis a vyhodnocení porady
- Nepříjemný účastník porady

Počet vyučovacích hodin kurzu: 14

Počet realizovaných kurzů: 1



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

13) SYSTEMICKÝ KOUČINK

Cíl a popis kurzu: naučit se základům systemického koučinku, který pomůže rozvíjet dovednosti podřízených.

Obsah:

- Koučink a systemický koučink
- Základní principy a kompetence kouče
- Průběh koučinku
- Tvorba cílů a metody
- Koučovací techniky
- Nácvik koučování

Počet vyučovacích hodin kurzu: 14

Počet realizovaných kurzů: 1

14) POKROČILÉ PRODEJNÍ DOVEDNOSTI

Cíl a popis kurzu: naučit se používat pokročilé prodejní strategie

Obsah:

- Prodejní strategie a rozhodovací model
- Pokročilé prodejní dovednosti
- Vyjednávání
- Řešení reklamací

Počet vyučovacích hodin kurzu: 14

Počet realizovaných kurzů: 1

15) VYJEDNÁVÁNÍ

Cíl a popis kurzu: chovat se při vyjednávání více promyšleně a méně impulzivně

Obsah:

- Vyjednávání a typy vyjednávačů
- ZOPA, BATNA
- Návrhy, ústupky
- Dohoda a uzavření vyjednávání s dodavateli
- Pravidla vyjednávání

Počet vyučovacích hodin kurzu: 14

Počet realizovaných kurzů: 1

16) VEDENÍ KLÍČOVÝCH ZÁKAZNÍKŮ

Cíl a popis kurzu: naučit se lépe pracovat s klíčovými zákazníky

Obsah:

- Popis práce a role KAM
- Definice klíčového zákazníka a stanovení přístupu k němu
- Zjišťování potenciálu zákazníka
- Rozhodovací model
- Konkurenční analýza
- Ochranné bariéry



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Počet vyučovacích hodin kurzu: 14

Počet realizovaných kurzů: 1

17) STRES A RELAXAČNÍ TECHNIKY

Cíl a popis kurzu: naučit se lépe zvládat potenciální stresové situace a předcházet jim.

Obsah:

- Stres
- Zdroje stresu a úrovně stresu
- Relaxační techniky
- Práce s tělem, s dechem a s myslí
- Základní relaxační metody
- Pomůcky a jiná podpora pro relaxaci

Počet vyučovacích hodin kurzu: 7

Počet realizovaných kurzů: 4

18) GRAFOLOGIE

Cíl a popis kurzu: naučit se nahlížet pod povrch psaného textu

Obsah:

- Grafologický rozbor
- Komplexní dojmové znaky
- Měřitelné a popsitelné znaky

Počet vyučovacích hodin kurzu: 14

Počet realizovaných kurzů: 1



Příloha č. 1B – Specifikace předmětu plnění pro část B

1) ISK, expedice - referentky - objednávky + kompletování VL

Cíl a popis kurzu: Účastníci kurzu si osvojí kompletní evidence pohybu zboží, od generování faktur, dobropisů a vrubopisů, přes pořizování dokladů ovlivňující pohyby skladových zásob až po nastavení ceníků a odpovídající správu a řešení reklamací.

Obsah kurzu:

- fakturace
- odbyt
- ceníky
- inventury
- objednávky
- praktické příklady

Počet vyučovacích hodin kurzu: 12

Počet realizovaných kurzů: 2

2) ISK, expedice - expedientky a fakturantky + pro dispečery

Cíl a popis kurzu: Řeší expedici a vazby na zpětnou dosledovatelnost expedovaných šarží či paletových čísel, včetně řešení standardních sestav pro statistické vyhodnocování nad pořízenými daty.

Obsah kurzu:

- fakturace
- odbyt
- praktické příklady

Počet vyučovacích hodin kurzu: 16

Počet realizovaných kurzů: 2

3) ISK, expedice - obecné školení + vedoucí expedic

Cíl a popis kurzu: Vedoucí expedice se naučí pracovat s IS Karat do takové míry, aby byli schopni být klíčovým uživatelem a IS Karat a nejčastěji používané moduly.

Obsah kurzu:

- úvod
- spuštění aplikace IS KARAT
- pracovní plocha IS KARAT
- základní typy pohledů na data
- klávesové zkratky
- tiskové výstupy
- základní práce s moduly
- sklady a prodej
 - ✓ fakturace
 - ✓ odbyt
 - ✓ skladové jádro
 - ✓ ceníky
 - ✓ inventury skladu
 - ✓ objednávky
 - ✓ odbyt

Počet vyučovacích hodin kurzu: 16



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Počet realizovaných kurzů: 4

4) ISK, výroba - zakázkové postupy, evidence materiálu, výrobků, pohyby, evidence skladu výroby + Technologické postupy, tvorba a návaznosti

Cíl a popis kurzu: Modul Technologická příprava výroby komplexně řeší problematiku technické přípravy výroby s úzkou vazbou na zbývající výrobní moduly a modul Zdrojů.

Obsah kurzu:

- výroba – TPV (technologická příprava výroby)
- zakázkové postupy
- neshody
- zdroje

Počet vyučovacích hodin kurzu: 13

Počet realizovaných kurzů: 2

5) ISK, výroba - Kostky

Cíl a popis kurzu: Cílem kurzu „Kostky“ je schopnost ovládat modul Manažer, který využívá komponentu KARAT Analyzer a je určen pro vyhodnocování informací z IS KARAT formou tabulek, grafů a kontingenčních tabulek.

Obsah kurzu:

- modul Manažer
- finanční ukazatele
 - ✓ skupiny ukazatelů
 - ✓ číselník ukazatelů
 - ✓ analýza ukazatelů
- přehledy
- Karat Analyzer

Počet vyučovacích hodin kurzu: 4

Počet realizovaných kurzů: 1

6) ISK, výroba - Reklamace, kniha výjezdů a vjezdů, karty nástroje + Docházka, skladové karty, objednávky vydané

Cíl a popis kurzu: Účastníci se naučí ovládat modul Reklamace, který umožňuje komplexní řešení reklamačního řízení. Osvojí si evidenci reklamací, sledování oběhu reklamované položky. Od vazby na partnera, až po vygenerování dobropisu popřípadě faktury. Objednávky slouží k evidenci přijatých resp. vydaných objednávek (nabídek, poptávek).

Obsah kurzu:

- Modul reklamace
 - ✓ základní funkce
 - ✓ základní nastavení
- Evidence
 - ✓ reklamace
 - ✓ položky reklamací
 - ✓ náklady reklamací
 - ✓ výdeje z reklamací
 - ✓ příjmy z reklamací
 - ✓ převody z reklamací
 - ✓ faktury z reklamací



- evidence objednávky
 - ✓ objednávky přijaté
 - ✓ odvolávky přijaté
 - ✓ odvolávky přijaté – termíny
 - ✓ odvolávky přijaté - zprávy
 - ✓ objednávky vydané
 - ✓ poptávky přijaté
 - ✓ nabídky vydané
 - ✓ poptávky vydané
 - ✓ nabídky přijaté

Počet vyučovacích hodin kurzu: 13

Počet realizovaných kurzů: 3

7) ISK, výroba - Výrobní příkazy, odvádění výroby, plánování výroby + obecné ovládání, filtry, barvičky, uživatelské nastavení

Cíl a popis kurzu: Účastníci se naučí pracovat s výrobním modulem v Informačním systému KARAT a budou ho schopni používat ke své pracovní činnosti. Modul pro řízení a sledování výroby "Zakázkové postupy"(V_ZAK), obsahuje ve svých datových strukturách doklady výrobních příkazů, z jejichž položek se generují Zakázkové postupy. Modul ve své evidenční části umožňuje zadávat výrobní příkazy. Zdroje slouží k evidenci a plánování času libovolných zdrojů.

Obsah kurzu:

- úvod
- spuštění aplikace is karat
- pracovní plocha is karat
- základní typy pohledů na data
- klávesové zkratky
- tiskové výstupy
- základní práce s výrobními moduly
- zakázkové postupy
 - ✓ požadavky na nastavení včetně souvisejících modulů
 - ✓ výrobní příkazy
 - ✓ položky výrobních příkazů
 - ✓ zakázkové postupy
 - ✓ zakázkové postupy – operace
 - ✓ zakázkové postupy – polotovary
 - ✓ zakázkové postupy – materiály
 - ✓ zakázkové postupy – výrobní zdroje
 - ✓ rozpracovaná výroba
 - ✓ zaúčtování nedokončené výroby
 - ✓ zadávání práce úkolovým pracovníkům
 - ✓ výdeje ze skladu
 - ✓ položky výdejů ze skladu
 - ✓ příjmy na sklad
 - ✓ položky příjmů na skladvýkazy odvádění
 - ✓ položky výkazů odvádění
 - ✓ požadavky na výdeje do výroby
 - ✓ požadavky na příjmy z výroby
- plánování

Počet vyučovacích hodin kurzu: 16

Počet realizovaných kurzů: 3