**Příloha č. 4 – Detailní vymezení předmětu zakázky**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Vzdělávací aktivita** | **Počet účastníků** | **Počet skupin** | **Rozsah školení na 1 skupinu v hod.** | **Rozsah školení celkem za všechny skupiny v hod.** |
| Projektové řízení (GV) | 2 | 1 | 16 | 16 |
| Projektové řízení (AW) | **3** | 1 | 24 | 24 |
| Komunikační dovednosti (GV) | 10 | 1 | 16 | 16 |
| Komunikační dovednosti (AW) | 10 | 1 | 16 | 16 |
| Komunikace při zpracování analýzy funkčních požadavků (GV) | 10 | 1 | 16 | 16 |
| Komunikační a prezentační dovednosti pro pokročilé (AW) | 10 | 1 | 16 | 16 |
| Úspěšné řízení organizace (AW) | 2 | 1 | 16 | 16 |

|  |
| --- |
| **Projektové řízení** |
| Obsah kurzu |
| Cílem kurzu je rozvinout dovednosti potřebné pro efektivní a ziskové řízení softwarových a IT projektů. Cílem je prostřednictvím kvalitní organizace práce dokončení projektu ve sjednaném rozsahu, čase a plánovaných nákladech. Klíčová témata ke kurzu:* Důvody pro realizaci technik projektového managementu v praxi
* Co je to projekt, jeho definice a kategorie
* Princip 3cíle projektu a vzájemná závislost jeho veličin
* Princip atomizace projektu
* Dělení projektu na fáze, podfáze a činnosti
* Obvyklé fáze IT projektu
* Způsob řízení dílčích fází
* Stanovení rozsahu fáze
* Stanovení akceptačních kritérií fází - jak vyhodnotit, že je fáze hotová
* Předání a akceptace fáze
* Sestavení plánu projektu a jeho verifikace
* Členění rozsáhlých projektů do etap
* Ekonomika softwarového projektu
* Projektová dokumentace
* Rizika projektu - skutečnosti, které mapujeme a které nesmí nastat
* Sestavení projektové struktury podle typu projektu (řídící komise, vedení projektu, pracovní skupiny)
* Motivace projektového týmu
* Obvyklá práva a povinnosti projektového manažera z pohledu funkčního projektu
* Projektové schůzky a jejich význam
* Zadání úkolu lidem na projektu
* Komunikační schéma na projektu
* Kdo, s kým a jakým způsobem komunikuje na projektu
* Základní pravidla komunikace a jejich důvody
 |
| **Komunikační dovednosti** |
| Obsah kurzu |
| Očekáváním od kurzu je zlepšit úroveň komunikace lidí v rámci realizační částí firmy a tím dosahovat v průběhu projektů/podpory větší spokojenosti zákazníků. Kurz je určený zejména pro konzultanty, vývojáře a pracovníky supportu. Tito odborně velmi znalí profesionálové často sami sobě komplikují práci díky nedostatkům v komunikaci. Klíčová témata ke kurzu:* Proč je pozitivní komunikace pro práci důležitá
* Jak vyhodnocuje lidská hlava výsledek komunikace z pohledu spokojenosti s ní
* Příklady, s čím jsou zákazníci IT firem při komunikaci nespokojeni
* Prvky, které tvoří celkový dojem z komunikace
* Příčiny, proč si s někým rozumím a s někým ne - komunikační typologie
* Komunikační kanály a jejich dopad na výsledky komunikace
* Emoce v komunikaci a jejich role
* Psychologické mechanismy, jak zlepšit své postavení v hlavě protistrany při komunikaci
* Pochvala - nástroj na budování vztahů
* Využití pochvaly při zpracování konfliktních dotazů
* Názorový soulad – společný pohled sbližuje
* Společný nepřítel – silná motivace ke spolupráci
* Tři nejčastější chyby spojené se zjišťováním informací
* Typologie otázek a její praktické využití
* Vyjasnění informace sekvencí otázek
* Jak zamezit pocitu výslechu - technika zdůvodnění otázek
* Zamezení nedorozuměním potvrzením zjištěných informací
* Proč je pro konzultační praxi klíčové se dobrat od „požadavků“ zákazníka k jejich „příčinám“
* Podpora návrhu formou přínosů pro druhou stranu
* Prezentace zamítavého stanoviska s minimalizací dopadů
* Korektní formalizace závěrů a jednoznačné předávání úkolů
* Práce s negativní náladou protistrany
* Postup zvládání nedorozumění
* Zvládnutí stížnosti
* Zvládání verbální agrese
 |
| **Komunikace při zpracování analýzy funkčních požadavků** |
| Obsah kurzu |
| Mapování potřeb zákazníků je jeden z klíčových úkolů konzultantů na projektech. Očekáváním od kurzu je zdokonalit účastníky v tom, jak při tvorbě analýzy a následného návrhu řešení komunikačně postupovat, aby se zabránilo nedorozuměním při pochopení odborného obsahu jejich zjištění. Požadované je zaměření, jak na korektní postupy při analýze u zákazníka, tak na část dokumentační. Preferovaná jsou také praktická cvičení k osvojení dovedností. Klíčová témata ke kurzu:* Co znamená „zpracuj analýzu“
* Analýza a návrh jako součást projektové metodiky
* Nejčastější komunikační chyby při tvorbě analýzy a návrhu řešení
* Metodické postupy analýzy a návrhu
* Procesní pochopení zákazníka jako základ definice rozsahu analýzy
* Dovednost sestavit mapu procesů
* Navázání obsahu analýzy na seznam řešených procesů
* Vazba procesů zákazníka na postupy rozdílové analýzy
* Rozlišení potřeb a požadavků zákazníka
* Metody oceňování požadavků zákazníka
* Obhajoba požadované ceny
* Dotazování zákazníku v rámci analýzy
* Obhajoba navrhovaných postupů u zákazníka
* Postupy změny nereálného požadavku zákazníka
* Dokumentace svázaná s analýzou potřeb (vzory k volnému využití)
* Ověřování kvality dodávky v kontextu obsahu analýzy a návrhu systému
* Nácvik průběhu analytické schůzky u zákazníka
 |
| **Komunikační a prezentační dovednosti pro pokročilé** |
| Obsah kurzu |
| Očekáváním od kurzu je rozvoj komunikačních dovedností na špičkové úrovni pro klíčové zaměstnance společnosti, kteří již zvládají základní komunikační standardy. Kurz by jim měl poskytnout postupy, jak dosáhnout komunikační převahy zejména v náročných, či vypjatých pracovních situacích. Zohledněna bude práce s větší skupinou posluchačů.Klíčová témata ke kurzu:* Postup zvládání námitek ostatních účastníků komunikace
* Sdělení zamítavého stanoviska k nerealizovatelným požadavkům klienta
* Konstruktivní motivační kritika špatně odvedené práce
* Dosažení kompromisu - technika „systematického rozhodování“
* Shoda na prioritě více variant - metoda párového porovnání
* Postupy získání času pro promyšlení odpovědi nebo zklidnění
* Změna nereálné představy řešení
* Korektní postupy přiznání vlastního pochybení s minimalizací škod
* Odolávání verbálnímu nátlaku ze strany klienta
* Obrana proti manipulativním technikám
* Postup Sdělení osobně nepříjemné skutečnosti
* Eliminace vzniklého nedorozumění
* Práce s nepříjemným posluchačem (skáče do prezentace, komentuje, nepříjemně se ptá)
* Zvládání záměrného narušení prezentace našim odpůrcem (odpůrcem našeho řešení)
* Zkratové jednání osoby v publiku
* Zvládnutí situace, kdy posluchači nevěnují pozornost a věnují se jiné práci
* Jak postupovat, když posluchači odcházejí
* Řešení situace, kdy se posluchači baví mezi sebou
 |
| **Úspěšné řízení organizace** |
| Obsah kurzů |
| Cílem kurzu je poznat, jak dosáhnout většího úspěchu a lepších výsledků organizace, zvýšit efektivitu týmů, jak rozvíjet týmovou spolupráci a jak správně motivovat. Od kurzu se také očekává, že ukáže, jak si v týmu získat důvěru a autoritu.Klíčová témata ke kurzu:* Kdo je lídr? (pravomoci, odpovědnost, autorita)
* Řízení a vedení (styly vedení, hodnocení, delegování)
* Motivace (poznání svého týmu, druhy motivace, typologie osobnosti)
* Vedení porad (techniky, rozdělení rolí, časový plán)
* Komunikace (styly komunikace, verbální a neverbální komunikace, tok informací)
* Trénink rétoriky (umět zaujmout a přesvědčit, jak se zbavit ostychu)
 |