



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Příloha č. 3: Obsah vzdělávacích aktivit

1) Obchodní jednání – 16h (2dny, 1den=8hod), celkem 16 účastníků (dvě skupiny), každá skupina = 16hod

- UZAVŘENÝ KURZ
- 2 SKUPINY:
 1. **zaměstnanci** Praha: 5 osob (realizace v prostorách zadavatele v **Karviné** – poskytnuty zdarma)
 2. **zaměstnanci** Karviná: 11 osob (realizace v prostorách zadavatele v Karviné – poskytnuty zdarma)
- Obchodní komunikace
 1. Obchodní cíl komunikace
 2. Komunikační bariery v obchodním jednání
 3. Získání a udržení důvěry
 4. Zásady efektivní sdělování
 5. Aktivní naslouchání
 6. Komunikační zlozvyky
- Role při jednání
 1. Charakteristika rolí
 2. Klíčové kompetence
 3. Testy obchodních předpokladů
 4. Typologie zákazníků
- Argumentace
 1. Strategie úspěšné argumentace
 2. Složky efektivní argumentace
 3. Argumentace užítkem
 4. Nejčastější chyby při přesvědčování
 5. Modelová situace
- Manipulace
 1. Zakázaná rétorika
 2. Protimanipulační techniky
- Základy prezentace
 1. Přesvědčovací vs. informativní prezentace
 2. Struktura a zásadní okamžiky projevu
 3. Řeč těla při prezentaci
 4. Vlastní přednes
- Obchodní jednání
 1. Skript vs. improvizace
 2. Kriteria úspěšnosti
 3. Aktivní vyhledávání nových obchodních možností
 4. Fáze přípravy
 5. Úvod jednání
- Hlavní část
 1. Analýza stávající situace
 2. Zjištění potřeb
 3. Zachycení nákupních signálů
 4. Prázentace řešení



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

5. Argumentace, zpracování námitek
 6. Uzavření dohody
- Závěr
 1. Rekapitulace
 2. Vyvolání pozitivního dojmu
 - Praktický nácvik
 1. Modelová situace - simulace reálného obchodního jednání
 2. Zpětná vazba
 - Vyjednávání v obtížných situacích
 1. Postoj a zájem
 2. Druhy vyjednávání
 3. Asertivní techniky
 4. Dohoda a cesta k jejímu uzavření
 5. Práce s nezájmem
 6. Lež a podvodné jednání
 7. Problémoví zákazníci a práce s nimi
 8. Praktické případy
 - Následná péče o zákazníky
 - Business etiketa
 1. Základní pravidla
 2. Very Important Person

2) Vyjednávání a argumentace – kurz 16hod (2dny, 1 den = 8hod), celkem 15 účastníků (2 skupiny), každá skupina = 16h

- UZAVŘENÝ KURZ
- 2 SKUPINY:
 1. **zaměstnanci** Praha: 5 osob (realizace v prostorách zadavatele v **Karviné** – poskytnuty zdarma)
 2. **zaměstnanci** Karviná: 10 osob (realizace v prostorách zadavatele v Karviné – poskytnuty zdarma)
- Umění získat přehled nad rozhovorem
- Jak si srovnat myšlenky
- Správné stanovení cílů rozhovoru
- Volba správné formulace myšlenky

Techniky vedení rozhovoru

- Jak stanovit pravidla rozhovoru
- Jak udržet hlavní linii
- Jak si udržet odstup, aby měl manažer "volné ruce" a "čistou hlavu"
- Jak vést kolegy k tomu, aby řešili své problémy samostatně
- Jak přesně zacílit jednání
- Jak usměrnit kolegy využíváním jejich citací a popisem situací
- Jak pomoci rámováním zesílit vlastní argumenty

Situace

- Zacílení společného jednání (např. porady, plánování,...)



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- Vyjednávání s kolegy a podřízenými
- Vedení podřízeného k samostatnosti
- Rozhodování konfliktů mezi podřízenými
- Komunikace pravidel, která mají být dodržována
- Motivační podání novinek nebo změn
- Uklidnění emocí partnera před jednáním
- Empatický projev pro získání spojení
- Probouzení lidskosti v partnerovi
- Poskytování zpětné vazby
- Kárání a pochvala
- Udržení kontroly nad rozhovorem při moderaci
- Chování při verbálním útoku
- Vyjednávání o zvýšení platů

3) Prezentační dovednosti - kurz 16hod (2dny, 1 den = 8hod), celkem 16 účastníků (dvě skupiny), každá skupina = 16h

- UZAVŘENÝ KURZ
- 2 SKUPINY:
 1. **zaměstnanci** Praha: 5 osob (realizace v prostorách zadavatele v **Karviné** – poskytnuty zdarma)
 2. **zaměstnanci** Karviná: 11 osob (realizace v prostorách zadavatele v Karviné – poskytnuty zdarma)
- Základy prezentace
- Rozvoj prezentačních dovedností
- PZD3
- Interaktivní cílená prezentace
- Efektivní využívání prezentačních prostředků a pomůcek
- Praktický nácvik prezentačních dovedností
- Rétorika
- co dělá prezentaci poutavou a co naopak odradí,
- na co se při prezentaci orientovat,
- osoba prezentujícího – image a první dojem
- sebevědomá řeč těla a získání suverenity projevu,
- zvládnutí verbální a neverbální složky projevu,
- jak se připravit, když je málo času,
- jak si poradit s prezentační technikou (flipchart, PowerPoint apod.),
- téma a její zvládnutí,
- prezentační zlozvyky a co s nimi,
- techniky práce s publikem a příprava na reakce posluchačů,
- jak vést prezentaci,
- trénink improvizace,
- analýza videa,
- diskuze, výměna zkušeností.

4) Nátlakové metody, jak se bránit - kurz 16hod (2dny, 1 den = 8hod), celkem 12 účastníků (jedna skupina)

- UZAVŘENÝ KURZ
- 1 SKUPINA:



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

1. **zaměstnanci** Karviná: 12 osob (realizace v prostorách zadavatele v Karviné – poskytnuty zdarma)

- Nejčastější typy nátlakových metod
- Co je a co není manipulace
- Umět odhalit strategie a techniky manipulátorů
- Typologii manipulátorů
- Návčik technik proti manipulaci
- Jak pracovat s negativními emocemi, které manipulace vyvolává
- Posílení sebedůvěry a sebevědomí jako základ antimanipulačních technik

5) Komunikace v obtížných situacích - kurz 16hod (2dny, 1 den = 8hod), celkem 8 účastníků

- OTEVŘENÝ KURZ
- 8 ÚČASTNÍKŮ:
 1. **zaměstnanci** Praha: 4 osoby (realizace v prostorách **zajištěných dodavatelem na území Středočeského kraje**)
 2. **zaměstnanci** Karviná: 4 osoby (realizace v prostorách **zajištěných dodavatelem na území Moravskoslezského nebo Olomouckého kraje**)

KOMUNIKACE – ZNALOSTI

- obavy provázející obtížnou komunikaci a jejich negativní dopady,
- role respektu v komunikaci,
- neshoda jako zdroj synergie,
- zvládání emocí a koncentrace na porozumění a dohodu,
- vznik nedorozumění a jak ho minimalizovat,
- jak komunikovat před vznikem konfliktu,
- jak komunikovat ve vzniklém konfliktu.

TECHNIKY:

- pokročilé kladení otázek,
- přerámování rozhovorů,
- vyjednávání pravidel a jejich využití v rozhovoru,
- silná argumentace,
- prvky asertivní komunikace,
- principy úniku ze slepé uličky,
- rozbor konkrétních podnětů účastníků.

6) Motivace zaměstnanců - kurz 16hod (2dny, 1 den = 8hod), celkem 4 účastníci

- OTEVŘENÝ KURZ
- 4 ÚČASTNÍCI:
 1. **zaměstnanci** Karviná: 4 osoby (realizace v prostorách **zajištěných dodavatelem na území Moravskoslezského nebo Olomouckého kraje**)

MOTIVACE A SEBEMOTIVACE:

- význam motivace,
- způsoby motivace v návaznosti na základy typologie,
- motivace jednotlivců a motivace týmů,



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- • pozitivní a negativní motivace,
- • demotivátory,
- • zainteresovanost zaměstnanců na výkonnosti celé společnosti,
- • postup při tvorbě systému odměňování,
- • úloha základní a variabilní složky mzdy.

ZAMĚŠTNANECKÉ BENEFITY:

- • jednotlivé typy benefitů,
- • současné trendy v poskytování benefitů,
- • nefinanční motivace.

7) Efektivní komunikace - kurz 16hod (2dny, 1 den = 8hod), celkem 5 účastníků

- OTEVŘENÝ KURZ
- 5 ÚČASTNÍKŮ:
 1. zaměstnanci Karviná: 5 osob (realizace v prostorách zajištěných dodavatelem na území Moravskoslezského nebo Olomouckého kraje)

Komunikační dovednosti jako pracovní nástroj

- verbální a neverbální komunikace,
- cíl komunikace,
- komunikační bariéry,
- jasné a stručné vyjadřování,
- aktivní naslouchání,
- akceptace specifík partnera, empatie,
- nejčastější chyby v komunikaci,
- pozitivní komunikace.

Řeč těla a její efektivní využití

- umění rozpoznat a správně vyhodnotit neverbální komunikaci,
- využití řeči těla při různých typech jednání.

Komunikační styly - přizpůsobení komunikace situaci a partnerovi

- autodiagnostika vlastního komunikačního stylu,
- identifikace partnerova komunikačního stylu,
- umění přizpůsobit se partnerovi.

Rozvoj interní komunikace

- efektivní předávání informací mezi odlišnými komunikačními partnery,
- efektivní přenos informací.

8) Obchodní dovednosti - kurz 16hod (2dny, 1 den = 8hod), celkem 7 účastníků

- OTEVŘENÝ KURZ



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- 7 ÚČASTNÍKŮ:
 1. zaměstnanci Praha: 4 osoby (realizace v prostorách zajištěných dodavatelem na území Středočeského kraje)
 2. zaměstnanci Karviná: 3 osoby (realizace v prostorách zajištěných dodavatelem na území Moravskoslezského nebo Olomouckého kraje)
- Novým pravidlům komunikace
- Jak využívat vztahový marketing
- Jak budovat silný vztah se zákazníky
- Jak na konkurenci
- Jak při prodeji využívat automatismů nevědomí
- Jak v sobě nalézt vlastní komunikační přednosti
- Jak vytvářet cenovou politiku

9) Kreativní metody v řízení - kurz 16hod (2dny, 1 den = 8hod), celkem 5 účastníků

- OTEVŘENÝ KURZ
- 5 ÚČASTNÍKŮ:
 1. zaměstnanci Karviná: 5 osob (realizace v prostorách zajištěných dodavatelem na území Moravskoslezského nebo Olomouckého kraje)
- Co je kreativita
- Aspekty tvůrčího myšlení
- Překážky tvůrčího myšlení a jak je překonávat
- Kreativní techniky a jejich praktické využití
- Kreativita v týmu - a jak jí vyvolat
- Metody pro podporu kreativity

10) Zvyšování efektivity procesů - kurz 16hod (2dny, 1 den = 8hod), celkem 4 účastníci

- OTEVŘENÝ KURZ
- 4 ÚČASTNÍCI:
 1. zaměstnanci Karviná: 4 osoby (realizace v prostorách zajištěných dodavatelem na území Moravskoslezského nebo Olomouckého kraje)
- Analýza procesů ve firmě a efektivita
- Kritické body
- Manažerská struktura
- Sdílení informací ve firmě
- Job description a překrývání pracovních pozic
- Personální audit
- Proaktivita zaměstnanců a jejich motivace
- Metoda SMART
- Delegování
- Jak vytěžit know-how zaměstnanců
- Fluktuace a efektivita
- Vnitřní výpověď

11) Vnitřní komunikace - kurz 16hod (2dny, 1 den = 8hod), celkem 18 účastníků (dvě skupiny), každá skupina = 16h



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- UZAVŘENÝ KURZ
- 2 SKUPINY:
 1. **zaměstnanci** Praha: 4 osoby (realizace v prostorách zadavatele v **Karviné** – poskytnuty zdarma)
 2. **zaměstnanci** Karviná: 14 osob (realizace v prostorách zadavatele v Karviné – poskytnuty zdarma)
- Jak se liší komunikace v rozdílných pracovních pozicích (nadřízení vs. podřízení)
- K čemu je fungující vnitřní komunikace dobrá
- Jak nastavit vhodnou strategii komunikace v rámci firmy a jak hodnotit její úspěšnost
- Jaké nástroje interní komunikace se v praxi osvědčily a jak se zavádějí (např. interní časopis, intranet aj.)
- Jaké může mít interní komunikace dopady
- Která média můžeme dnes k interní komunikaci využívat a jak to dělat efektivně
- Existuje něco jako krizová firemní komunikace

12) Daň z přidané hodnoty - kurz 16hod (2dny, 1 den = 8hod), celkem 1 účastník

- OTEVŘENÝ KURZ
- 1 ÚČASTNÍK:
 1. **zaměstnanci** Karviná: 1 osoba (realizace v prostorách **zajištěných dodavatelem na území Moravskoslezského nebo Olomouckého kraje**)
- DPH – základní pojmy
- Předmět daně
- Sazba daně
- Plátce DPH
- Skupinová registrace a skupina plátců
- Identifikovaná osoba
- Nespolehlivý plátce
- Registr plátců DPH registrovaných v České republice
- Ověření plátce DPH
- DIČ - daňové identifikační číslo
- Ověření DIČ v EU
- Bankovní účty plátců DPH
- Formuláře k DPH

13) Účtování v cizí měně – 8 hodin kurz (1 den), celkem 1 účastník

- OTEVŘENÝ KURZ
- 1 ÚČASTNÍK:
 1. **zaměstnanci** Karviná: 1 osoba (realizace v prostorách **zajištěných dodavatelem na území Moravskoslezského nebo Olomouckého kraje**)
- Kursy pro přepočítání cizí měny (v účetnictví a u DPH) – řešení kursových rozdílů – dopad na daň z příjmů
- kursové rozdíly při úhradě dluhů a inkasu pohledávky
- záloha v cizí měně a její vyúčtování – kursové rozdíly
- základní kapitál a cizí měna – vznik společnosti, zvyšování základního kapitálu
- finanční leasing v cizí měně – kursové rozdíly
- opravné položky k pohledávkám v cizí měně
- cestovní náhrady a přepočtové kursy



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- závěrkové přepočty cizí měny – vyúčtování kursových rozdílů
- vnitřní směrnice účetní jednotky o přepočtu cizích měn a vzniku kursových rozdílů.

14) Cestovní náhrady - 8 hodin kurz (1 den), celkem 1 účastník

- OTEVŘENÝ KURZ
- 1 ÚČASTNÍK:
 1. zaměstnanci Karviná: 1 osoba (realizace v prostorách zajištěných dodavatelem na území Moravskoslezského nebo Olomouckého kraje)
- Výklad obsáhne legislativní změny včetně provázanosti na související předpisy (především zákon o daních z příjmů), vysvětlení nejčastějších chyb a omylů. Budou řešeny i nejasnosti ze strany posluchačů.

Obsah

- příklady výpočtu náhrad cestovních výdajů u zaměstnanců
- postup u zaměstnance a zaměstnavatele
- lhůty
- zodpovědnost
- výpočty tuzemských náhrad
- výpočty zahraničních náhrad
- cizí měny
- krácení náhrad
- paušalizace náhrad
- pohled z hlediska zákona o daních z příjmů a DPH
- použití služebních vozidel pro soukromé účely
- náležitosti a příklady VPSM

15) AutoCad 3D a základy – kurz 16 hodin (2dny, 1den=8hod), celkem 1 účastník

- OTEVŘENÝ KURZ
- 1 ÚČASTNÍK:
 1. zaměstnanci Karviná: 1 osoba (realizace v prostorách zajištěných dodavatelem na území Moravskoslezského nebo Olomouckého kraje)
- Seznámení s AutoCADem
- Zobrazení objektů
- Kreslení základních objektů
- Manipulace s objekty
- Organizace kreslení a informační příkazy
- Změny a modifikace objektů
- Komentáře ve výkrese
- Šrafování objektů
- Kótování
- Znovu využitelný obsah
- Vytváření dalších objektů ve výkrese, tabulky
- Rozvržení a vykreslování
- Vytvoření šablon výkresů



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

16) Windows 8 – kurz 8 hodin (1 den), celkem 1 účastník

- OTEVŘENÝ KURZ
- 1 ÚČASTNÍK:
 1. zaměstnanci Karviná: 1 osoba (realizace v prostorách zajištěných dodavatelem na území Moravskoslezského nebo Olomouckého kraje)

Automatizace hromadného nasazení operačního systému

- Instalace operačního Windows 8 pomocí odpovědního souboru
- Přehled služby Windows Deployment Services
- Instalace a konfigurace služby Windows Deployment Services
- Windows Automated Installation Kit (Windows AIK)
- Vytváření, zachycení a úprava obrazů operačního systému
- Nasazení obrazů operačního systému pomocí služby Windows Deployment Services
- Práce s odpovědními soubory

Automatizace a skriptování běžných úkonů správy

- Práce s naplánovanými úlohami
- Úvod do skriptovacího jazyka PowerShell
- Správa a automatizace operačního systému
- Konfigurace uživatelského prostředí pomocí zásad skupiny
- Správa aktualizací operačního systému

17) MS EXCEL – středně pokročilí – kurz 16 hodiny (2 dny, 1 den=8hod), celkem 1 účastník

- OTEVŘENÝ KURZ
- 1 ÚČASTNÍK:
 1. zaměstnanci Karviná: 1 osoba (realizace v prostorách zajištěných dodavatelem na území Moravskoslezského nebo Olomouckého kraje)

Doplnění a shrnutí základních pojmů

- klávesové zkratky pro usnadnění práce v Microsoft Excel
- nabídka Vložit jinak, Najít a nahradit

Formátování tabulek

- vkládání a odstranění buněk, řádků a sloupců
- skrytí a zobrazení řádků a sloupců

kopírování formátů

Podmíněné formátování (Conditional Formatting)

- pomocí hodnoty buňky
- pomocí vzorce



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- rychlé styly v podmíněném formátování
- Vzorce
- základní matematické operace
- úprava vzorce
- rychlá kontrola vzorce
- kopírování a přesouvání vzorců
- relativní a absolutní adresace buněk (\$A\$1)
- zadávání složitějších vzorců
- pojmenování buněk a oblastí
- vliv přesunů a kopírování při absolutním adresování

Funkce

- použití základních funkcí a jejich zobrazení v řádku vzorců
- zadání funkce v buňce
- úpravy vzorců s funkcemi
- funkce KDYŽ (IF)
- vybrané funkce z kategorie Text, Datum a čas

Propojení

- propojení listů, sešitů Microsoft Excel
- propojení s aplikací Microsoft Word a Microsoft PowerPoint

Grafy

- automatický formát grafu - doporučené grafy
- základní typy grafů
- vytvoření a úprava grafu

Databáze v Microsoft Excel

- základní pojmy
- zásady práce s daty
- ukotvení příček
- seřazení dat podle hodnoty nebo formátu
- automatický filtr
- seskupení dat

Tisk v Microsoft Excel

- oblast tisku
- opakování hlavičky na každé stránce
- pokročilé nastavení vzhledu stránky pro tisk

19) MS Word - kurz 16 hodin (2 dny, 1 den=8hod), celkem 1 účastník

- OTEVŘENÝ KURZ
- 1 ÚČASTNÍK:
 1. zaměstnanci Karviná: 1 osoba (realizace v prostorách zajištěných dodavatelem na území Moravskoslezského nebo Olomouckého kraje)



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- vytvářet textové dokumenty, pohybovat se v nich a formátovat je
- práce s tabulkami, grafy a dalšími grafickými prvky
- pokročilé techniky práce s dlouhými dokumenty, vytvoření obsahu, rejstříků a seznamu obrázků a tabulek.

20) MS Outlook - kurz 8 hodiny (1 den), celkem 1 účastník

- OTEVŘENÝ KURZ
- 1 ÚČASTNÍK:
 1. zaměstnanci Karviná: 1 osoba (realizace v prostorách zajištěných dodavatelem na území Moravskoslezského nebo Olomouckého kraje)
- efektivně pracovat se zprávami elektronické pošty,
- vytvářet kontakty,
- plánovat své události pomocí elektronického diáře a nechat si aplikací hlídat konečné termíny úkolů.