|  |  |
| --- | --- |
| Název zakázky: **Vzdělávání zaměstnanců společnosti KR OSTRAVA a.s.** |  |
| Registrační číslo projektu: **CZ.03.1.52/0.0/0.0/16\_043/0003817** |  |

**Obsahy kurzů**

***ČÁST 1: Měkké a manažerské dovednosti***

***Asertivní jednání: 16 hodin***

* Asertivní jednání jako metoda řízení mezilidských vztahů
* Asertivní techniky, principy, asertivní práva
* Asertivní chování v pracovních vztazích
* Komunikační styly – aktivní, pasivní, asertivní, agresivní, manipulativní
* Vhodné způsoby reagování na různé požadavky a projevy chování – asertivní reakce

***Efektivní komunikace: 16 hodin***

* Základy neverbální a verbální komunikace
  + první dojem, mimika, gesta, vzdálenost
  + signály řeči těla
* Vlastní komunikační styl účastníka
  + efektivní slovní formulace a naslouchání
  + techniky kladení otázek
* Dovednosti asertivního jednání
  + asertivní práva, techniky, principy
  + asertivní kritika a pochvala
* Komunikace a řešení konfliktů
  + konstruktivní komunikace v konfliktních a vypjatých situacích
  + strategie zvládání konfliktu

***Firemní kultura: 16 hodin***

* Co je to firemní kultura
* Vlastnosti a specifika firemní kultury
* Životní fáze firmy a vliv na kulturu
* Analýza firemní kultury a její typologie
* Prostředky firemní kultury
* Řízení firmy jako součást podnikové kultury
* Předpoklady k úspěšným změnám, formování postojů zaměstnanců
* Dotazníky k měření firemní kultury a jejich užití
* Práce s výsledky dotazníkového šetření
* Zpětná vazba ve firemní kultuře

***Hodnocení zaměstnanců: 16 hodin***

* Význam hodnocení zaměstnanců pro manažera, podřízeného, firmu
* Proces hodnocení a jeho vazba na ostatní personální procesy
* Rozdíl mezi hodnocením a zpětnou vazbou
* Příprava, vedení a vyhodnocení pohovoru
* Měření kompetencí
* Problematické situace, které mohou nastat
* Časté chyby, ke kterým dochází při přípravě a hodnocení procesu hodnocení

***Komunikace v obtížných situacích: 16 hodin***

* Správný rámec rozhovoru
* Efektivita rozhovoru – udržení rámce rozhovoru i v obtížné situaci
* Postup kladení otázek a získávání informací
* Komunikace jako prevence nebo řešení vzniklého konfliktu
* Pohotové a citlivé formulace
* Efektivní vzorce komunikace

***Konfliktní situace: 16 hodin***

* Co je to konflikt
* Jakým způsobem strukturujeme čas ve vztahu s druhými
* Jak aktivně naslouchat, abychom pochopili skutečnou podstatu konfliktu
* Pozitivní prvky konfliktu
* Jak nebýt oběť aneb řešit konflikty konstruktivně
* Jaké reakce jsou adekvátní a které jsou již za hranou
* Jak ladně vybruslit z konfliktu

***Vedení a koučink zaměstnanců: 16 hodin***

* Osobnost
* Tým a vztahy
* Komunikace a spolupráce
* Emoční inteligence
* Vize
* Motivace
* Styly vedení lidí
* Koučovací přístup

***Management řízení změn: 16 hodin***

* Subjekt a objekt změny
* Bariéry změn
* Donucení, přesvědčování
* Změna jako proces komunikace
* Reflexivní naslouchání
* Prosazování změny

***Motivace zaměstnanců: 16 hodin***

* Motivační teorie v praxi
* Motivace a sebemotivace
* Význam motivace pro zvyšování výkonu
* Způsoby motivace a v návaznosti na základy typologie
* Postup při tvorbě systému odměňování
* Úloha základní a variabilní složky mzdy
* Zainteresovanost zaměstnanců na výkonnosti celé společnosti
* Zaměstnanecké benefity a jejich současné trendy
* Nefinanční motivace

***Obchodní dovednosti: 16 hodin***

* Příprava na obchodní jednání
* Profesionální vedení a jednání
* Neverbální komunikace
* Účastnící jednání a jejich typologie
* Hodnocení výkonu účastníků
* Nátlakové techniky ve vyjednávání
* Jak rozeznat slovní manipulaci a jak se jí bránit

***Postupy výběru zaměstnanců: 16 hodin***

* Role HR pro plánování lidských zdrojů a návaznost na plánování, výběrový proces
* Definice pracovního místa
* Kritéria pro výběr kandidátů
* Možnosti výběru zaměstnanců
* Postupy výběru zaměstnanců a jejich využití
* Role liniových manažerů při výběru zaměstnanců
* Práce na konkrétních případech

***Stres a jeho odstraňování: 16 hodin***

* Stres – zvládání a prevence
* Příčiny a projevy stresu
* Jak předejít profesionálnímu selhání v důsledku stresu
* Mentální techniky protistresové obrany
* Projevy zátěže ve skupině
* Syndrom vyhoření

***Kompetentní manažer: 16 hodin***

* Odbornost a role manažera, jeho autorita
* Klíčové kompetence manažera
* Role manažera v rozvoji firemní kultury
* Řízení a vedení lidí
* Motivace, motivační nástroje manažera
* Modelové situace

***Osobnostní typologie zákazníka: 16 hodin***

* Charakteristika jednotlivých typů – jak s daným typem komunikovat
* Cílová skupina mých produktů a služeb
* Motivace zákazníka podle typů (osobnostní typologie)
* Komunikace, argumentace a prezentace nabídky s ohledem na typ zákazníka
* Práce s námitkami podle typologie zákazníka

***Snižování nákladů: 16 hodin***

* Základní pojmy spojené s nákladovým controllingem
* Úloha controllingu a metody snižování nákladů
* Ekonomické vnímání procesů ve firmě
* Je zefektivnit interní pracovní postupy a procesy v oblasti řízení nákladů
* Kalkulace s jejich využití při rozhodování
* Dopady různých druhů úsporných opatření na budoucí rozvoj firmy

***Týmová spolupráce: 16 hodin***

* Charakteristika týmů
* Osobnost členů týmu dle Drozdecka
* Dovednosti potřebné pro týmovou práci
* Role v týmu
* Mezilidské vztahy
* Vývojové fáze skupiny
* Spolupráce ve skupině
* Týmová komunikace
* Hrozby pro tým
* Přínos zpětné vazby pro lidi v organizaci

***ČÁST 1: Technické vzdělávání***

***Obsluha manipulačních vozíků: 59 hodin***

* Nauka o provozu
* Bezpečnost práce při provozu MV – všeobecná rizika spojená s provozem
* Nauka o konstrukci
* Nehody způsobené provozem MV, postup při úrazu, nehodě, prioritní úkony
* Alternativní pohon LPG, CNG, přídavná zařízení
* Praktické zaučení

***Výškové práce: 32 hodin***

* Legislativa a povinnosti z ní vyplývající
* Výběr vhodných OPP jejich používání a údržba
* Základní uzly a fyzikální principy při práci ve výškách
* Zřízení kotvícího a jisticího stanoviště
* Pracovní polohování a prevence proti pádu z výšky
* Řízení krizové situace a zásady první pomoci
* Základní lanové přístupy – práce v závěsu na laně

***Obsluha pracovní plošin: 30 hodin***

* Části strojů a zařízení pracovních plošin
* Hlavní konstrukční části
* Zabezpečovací zařízení
* Ovládací zařízení
* Hydraulické a elektrické zařízení – základní veličiny a vztahy
* Zabezpečování zařízení
* Elektromotory
* Bezpečnost práce
* Základní pojmy dle normy ČSN EN 1808, ČSN EN 280

***Lešenáři: 16 hodin***

* Společná ustanovení ČSN 738101
* Podpěrná lešení ČSN 738108
* Trubková pracovní lešení ČSN 738107
* Dřevěná lešení ČSN 738105
* Pojízdné a volně stojící lešení ČSN 738102
* Ochranné a záchytné konstrukce ČSN 738106
* Bezpečnost a technologické požadavky pro stavbu a provoz trubkových lešení, práce ve výškách
* NV č. 591/2006 Sb. a NV č. 362/2005 Sb., zákon č. 309/2006 Sb. o zajištění dalších podmínek bezpečnosti a ochrany zdraví při práci

***Základní kurz obsluhy stavebních strojů: 54 hodin***

* **Konstrukce strojů a jejich motorů**
  + Podvozek, nástavba (pracovní zařízení)
  + Druh pohonu, motor
  + Pojezd, řízení, hydraulika a pneumatika
* **Technologie práce se stroji**
  + Třídy hornin a vlastnosti zemin
  + Technologie práce s vybranými skupinami strojů
* **Provoz, obsluha a údržba strojů**
  + Zásady provozu, zahájení a ukončení provozu
  + Druhy maziv, zásady mazání a údržba

***Gastronomické kurzy: 8 hodin***

* Netradiční techniky vaření
* Revoluční kombinace tradiční kuchyně s novým designem
* Využití nových postupu pří přípravě masných produktů
* Příprava chutných a trendy raw pokrmů
* Praktické příklady, jak servírovat

**Společné informace:**

* Každý kurz bude trvat 16 hodin. Jedna hodina představuje 60 minut výuky. Délka kurzu je stanovena bez přestávek, jedná se o čistý čas výuky.
* Forma výuky je v kompetenci lektora a vychází z jeho zkušeností. Předpokládáme, že se nebude jednat o pasivní výklad teorie, nýbrž výuka bude obsahovat interaktivní prvky, workshop, příklady dobré praxe a budou použity různé metody (např. hraní rolí, modelové situace, trénink ve dvojicích apod.).
* Zadavatel si vyhrazuje právo při realizaci změnit/doplnit obsah kurzů na základě doporučení vzdělávací agentury/lektora a přizpůsobit tak přímo potřebám cílové skupiny a oboru podnikání.
* Osnovy kurzů mohou být objednatelem více specifikovány po podpisu smlouvy s dodavatelem.