



DETAILNÍ VYMEZENÍ PŘEDMĚTU ZAKÁZKY ČÁST B- MĚKKÉ, MANAŽERSKÉ DOVEDNOSTI

Vzdělávací kurz	Cílová skupina	Počet účastníků	Počet skupin	Kurz / uzavřený či otevřený	Rozsah školení na 1 skupinu v hod.	Rozsah školení celkem za všechny skupiny v hod.	Místo plnění
Asertivní jednání – služby I. Obsah kurzu: <ul style="list-style-type: none">- Základní principy asertivní komunikace- Klíčové asertivní dovednosti- Obrana proti manipulaci	Nižší management, administrativa, THP	12	1	Uzavřený	16	16	Královeský kraj
Asertivní jednání – služby II. Obsah kurzu: <ul style="list-style-type: none">- Základní principy asertivní komunikace- Klíčové asertivní dovednosti- Obrana proti manipulaci	THP, obslužný personál - gastro	12	1	Uzavřený	16	16	Královeský kraj
Firemní kultura – služby Obsah kurzu: <ul style="list-style-type: none">- Firemní kultura x podniková kultura- Čím je tvořena firemní kultura- Roviny firemní kultury	Administrativa, obslužný personál - gastro	12	1	Uzavřený	16	16	Královeský kraj
Vedení a koučink zaměstnanců – služby Obsah kurzu: <ul style="list-style-type: none">- Co je koučink- Kdo je kouč- Vlastnosti kouče- Co je přínosem vhodného koučinku- Systematická práce- Metody koučinku	prodavači	12	1	Uzavřený	16	16	Královeský kraj
Týmová spolupráce – služby Obsah kurzu: <ul style="list-style-type: none">- Sestavení týmu- Společné hodnoty	Obslužný personál - gastro	12	1	Uzavřený	16	16	Královeský kraj



- Význam týmové práce, předpoklady efektivní spolupráce							
Obchodní dovednosti – služby Obsah kurzu: - Vyhledávání a získávání zákazníků - Příprava obchodního jednání - Řešení námitek	THP, obslužný personál – gastro, prodavači, THP	24	2	Uzavřený	16	32	Královehradecký kraj
Nátlakové metody – služby Obsah kurzu: - Odolávání manipulativnímu chování - Přijímání ocenění a oceňování druhých - Přijímání a podávání přiměřené kritiky - Prosazování přiměřených vlastních požadavků - říkání NE bez pocitu viny	Nižší management, THP	12	1	Uzavřený	16	16	Královehradecký kraj
Osobnostní typologie zákazníka – služby Obsah kurzu: - Psychologie klienta - Empatie, aktivní naslouchání - Přizpůsobení argumentace typu klienta	Nižší management, prodavači, THP	22	2	Uzavřený	16	32	Královehradecký kraj
Komunikace v obtížných situacích – vnitřní firemní kultura Obsah kurzu: - Druhy vyjednávání, dovednosti vyjednavče - Zvládání manipulace, vytváření tlaku na partnera	Administrativa, prodavači, THP	24	2	Uzavřený	16	32	Královehradecký kraj
Asertivní jednání pro manažery Obsah kurzu: - Strategie a taktiky vyjednávání - Asertivita vs agresivita - Formální a neformální rozhovory	Top a střední management	12	1	Uzavřený	16	16	Královehradecký kraj



Firemní kultura pro manažery Obsah kurzu: -Zdroje firemní kultury -Typy firemní kultury -Otevřená komunikace - význam firemní kultury -Specifika firemní kultury -Naše pravidla- funkce firemní kultury	Top, střední a nižší management	12	1	Uzavřený	16	16	Královehradecký kraj
Vedení a koučink zaměstnanců pro manažery I. Obsah kurzu: - Co je koučink - Kdo je kouč - Vlastnosti kouče - Co je přínosem vhodného koučinku - Systematická práce - Metody koučinku	Top, střední a nižší management	12	1	Uzavřený	16	16	Královehradecký kraj
Vedení a koučink zaměstnanců pro manažery II. Obsah kurzu: -Jak správně nadchnout zaměstnance k dosažení cílů - Kritika a zpětná vazba - Stanovení cílů - Hledání talentů a rozvoj schopností zaměstnanců - Vytvoření pocitu důvěry mezi nadřízeným a zaměstnanci	Top, střední a nižší management	12	1	Uzavřený	16	16	Královehradecký kraj
Obchodní dovednosti pro manažery Obsah kurzu: - Vyjednávací techniky - Typologie klientů - Asertivní komunikace, obrana proti manipulaci	Top, střední a nižší management	12	1	Uzavřený	16	16	Královehradecký kraj
Efektivní komunikace pro manažery Obsah kurzu:	Top, střední a nižší management	12	1	Uzavřený	16	16	Královehradecký kraj



- Komunikace v práci vedoucího - Kompetence a pravomoci - Předávání informací							
Komunikace v obtížných situacích pro manažery Obsah kurzu: - Strategie a taktiky vyjednávání - Asertivita vs agresivita - Formální a neformální rozhovory	Top, střední a nižší management	12	1	Uzavřený	16	16	Královeský kraj
Motivace zaměstnanců pro manažery Obsah kurzu: - Motivace a sebmotivace - Nefinanční motivace - Současné trendy v poskytování benefitů	Top, střední a nižší management	12	1	Uzavřený	16	16	Královeský kraj
Motivace a hodnocení zaměstnanců - pro manažery Obsah kurzu: - Motivace a sebmotivace - Nefinanční motivace - Současné trendy v poskytování benefitů - Hodnotící rozhovory	Top, střední a nižší management	12	1	Uzavřený	16	16	Královeský kraj
Time management/týmová spolupráce pro manažery Obsah kurzu: - Vedení – stanovení priorit a zadávání úkolů - Řízení – plánování času a návaznost na práci s cíli - Delegování	Top, střední a nižší management	12	1	Uzavřený	16	16	Královeský kraj

- ✓ Uvedený popis kurzů je jeho minimální požadovaný obsah.
- ✓ Forma výuky- prezenční
- ✓ Jedna vyučovací hodina má 60 minut, max. 8 hodin denně
- ✓ Počet účastníků v jednom kurzu bude maximálně 12 osob.
- ✓ Místem realizace kurzů bude mimo hl.města Prahy, Královeský kraj. Místo a prostory zajistí zadavatel.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Příloha č.4- Detailní vymezení předmětu zakázky

- ✓ Kurzy musí být v souladu s Pravidly pro žadatele a příjemce v rámci OPZ pro projekty s jednotkovými náklady zaměřené na další profesní vzdělávání:
- ✓ <https://www.esfcr.cz/pravidla-pro-zadatele-a-prijemce-opz/-/dokument/3342815>
- ✓ Dodavatel zajistí realizaci všech školicích aktivit, do kterých podává nabídku.
- ✓ Zajištěním školicích aktivit se rozumí:
- ✓ Příprava a realizace kurzů za účasti kompetentního lektora
- ✓ Odborné proškolení účastníků kurzů kompetentním lektorem,
- ✓ Součinnost dodavatele při zajištění vhodných školicích prostor zadavatelem (prostory bude zajišťovat na vlastní náklady zadavatel)
- ✓ Poskytnutí studijních materiálů účastníkům kurzů s nutností dodržení pravidel pro publicitu v souladu s požadavky Operačního programu Zaměstnanost, zadavatel si vyhrazuje právo zveřejnit studijní materiály na svých webových stránkách pro další využití
- ✓ Tisk a distribuci materiálů pro účastníky (sylaby školení, tištěné prezentace), sylaby a prezentace lze tisknout černobíle
- ✓ Zajištění prezenční listiny z každého kurzu, která bude podepsána všemi účastníky a lektorem a alespoň tři fotografií z každého kurzu
- ✓ Zajištění hodnotících dotazníků z kurzů, které budou sloužit pro evaluaci vzdělávání a zajistí zpětnou vazbu o kvalitě pořádaného kurzu
- ✓ Zajištění osvědčení či certifikátu o absolvování z každého kurzu pro jednotlivé účastníky, a to vždy ve dvou vyhotoveních (v obou případech půjde o originál)
- ✓ Veškeré náklady spojené se zajištěním lektora (cestovné, ubytování, stravné apod.)