

## Rámcový přehled učiva rekvalifikačního kurzu Organizačně technický pracovník

Standardní délka kurzu je 100 vyučovacích hodin (plus 2 hodiny na zkoušky). Kurzy budou vypisovány jako třináctidenní celodenní. Výuka probíhá na učebně vybavené datovým projektorem, případně počítačem. Školení probíhají vždy od 8:00 do 16:00 hodin. Každý posluchač má k dispozici samostatný počítač a obdrží zdarma kvalitní literaturu ke kurzu. Optimální počet posluchačů v kurzu je pět až osm. V průběhu kurzu je k dispozici občerstvení.

Po absolvování kurzu je absolvent připraven pro činnost na pozici samostatného technického pracovníka obchodu, výroby a souvisejících služeb. Zná problematiku a obchodní taktiky, zvládá základy profesionální komunikace, zná základy marketingu, včetně asertivního řešení konfliktů a krizových situací. A to pro jednání jak s podřízenými pracovníky, tak i pro jednání se zákazníky. Je připraven na vedení samostatných jednání a prodeje. Zná zásady obchodní prezentace ve fyzické i virtuální podobě. Dovede pro práci v obchodě využít počítačové programy MS Excel, MS Word a MS PowerPoint. Zná technické postupy a zásady.

### Rámcová témata rekvalifikačního kurzu:

- Základy práce na PC
- Administrativa a korespondence
- Zvládání stresových a krizových situací
- Personální agenda na PC
- Time management
- Základy vedení týmu
- Základy komunikace
- Principy štihlé výroby
- Zásady BOZP na pracovišti
- Personalistika a práce s podřízenými

Podmínkou účasti na rekvalifikačním kurzu jsou obecné znalosti na úrovni základního vzdělání, doporučuje se základní znalost práce s počítačem.

Kurz je rozdělen do 10 výukových modulů dle následujících osnov:

### **1. Základy práce na PC**

- Zopakování základních pojmů a ovládnání ve Windows:
- Popis a základní ovládnání programu MS Word:
- Spuštění a ukončení programu MS Word
- Ovládací prvky Wordu
- Základy práce s dokumentem:
- Vytvoření nového a načtení existujícího dokumentu (vyhledání souboru na disku)
- Pohyb v dokumentu (klávesnice, myš, přetáčení lišty)
- Základy psaní a mazání v textu, vysvětlení pojmu odstavec, obnovení předchozích operací
- Uložení dokumentu (pojmenovaného, nepojmenovaného)
- Zobrazení dokumentu (normálně, stránkově, zvětšení/zmenšení)
- Formátování dokumentu (lokální):
- Označování textu v dokumentu (bloky, sloupcové bloky)
- Formátování textu (písmo, styl písma, velikost....)
- Formátování odstavce (řádkování, zarovnání, předsazení, tok textu...)
- Odrážky a číslování odstavců
- Formát stránky a tisk
- Záhloví/Pata
- Změna velikosti stránky, okrajů a odsazení odstavců (pomocí menu i zarážek pravítka)
- Nastavení tiskové stránky (parametry tisku, označení tisknutého bloku)
- Ukázka před tiskem - Náhled (s konečnou úpravou tiskové stránky)
- Tisk (nastavení tiskárny, orientace, rozsahu tisku ...)
- Vkládání symbolů a dalších položek do textu
- Vkládání čísel stránek, datumu, času .....

# Rekvalifikační kurz Organizačně technický pracovník

---

- Vkládání znaků do textu
- Kontrola pravopisu
- Procvičení probrané látky napsáním a úpravou krátkého dokumentu
- Internet
- Vznik a struktura internetu, jeho možnosti.
- Základní pojmy na internetu (www, doména ...), internetové adresy.
- Praktická práce s hypertextovými stránkami – „brouzdání internetem“.
- Způsoby prohlížení www stránek.

## **2. Administrativa a korespondence**

- Elektronická pošta – MS Outlook.
- Elektronická pošta – jeden z hlavních nástrojů Outlooku (princip, popis programu).
- Nová poštovní zpráva a její odeslání
- Soubor jako příloha poštovní zprávy
- Přijetí zprávy, převzetí přílohy
- Odpověď na poštu, předání pošty dalšímu adresátovi
- Správa poštovního programu, třídění došlé pošty, mazání, úprava složek s poštou.
- Další možnosti odesílání elektronické pošty.
- Použití seznamu adres – kontakty (vytvoření, úprava a rušení kontaktů).
- Posílání a přijímání pomocí elektronické pošty soubory.
- Efektivní písemná komunikace
- Normalizovaná úprava dopisu
- Základní druhy obchodních dopisů a jejich náležitosti ( poptávka, nabídka, objednávka, reklamace, urgence, upomínka...)
- Části obchodního dopisu
- Psychologie obchodního dopisu
- Náležitosti, formální úprava a stylizace obchodních písemností
- Příprava dopisu, osnova
- Požadavky na kvalitu dopisu
- Stylizační zásady
- Zásady účinných vět
- Praktické příklady

## **3. Zvládání stresových a krizových situací**

- Vznik a vývoj stresu.
- Identifikace stresu a jeho faktorů. • Mapa stresorů na pracovišti.
- Techniky zvládání stresu.
- Individuální řešení stresových situací.
- Účinný vnitřní postoj k hrozícím neúspěchům.
- Vztah podřízený – nadřízený při zvládání stresu.
- Diplomatické odmítání nerozumných požadavků.
- Jak dobře vycházet s kolegy a klienty.
- Prostředky rychlé relaxace.
- Životospráva a životní styl ve vztahu ke stresovým faktorům.

## **4. Personální agenda na PC**

- MS Word – tvorba dokumentů
- Šablony
- Formuláře
- Hromadní korespondence
- MS Excel – tvorba tabulek
- Výpočty v tabulkách
- Základní funkce
- Tvorba grafů

## **5. Time management**

- Zákony řízení času
- Znaky špatného řízení času
- Příčiny plýtvání časem
- ABC analýza - stanovování priorit
- Cvičný příklad na priority
- Stanovování cílů
- Plánování času
- Paretovo pravidlo
- Plánovací období
- Eisenhowerův princip řízení času
- Řízení a time management: delegování
- Zásady delegování (x zadávání úkolů) – postup
- Delegování pravomocí
- Výkonnostní křivka
- Optimální plánování dne, týdne, měsíce a dlouhodobé plánování
- Výhody delegování – workshop
- Metody stanovení osobních cílů a úkolů
- Praktické rady k řízení času – výcvik

## **6. Základy vedení týmu**

- Styly řízení a jejich účinnost
- Osobnost vedoucího, budování image
- Formální a neformální autorita vedoucího pracovníka
- Budování týmu, spolupráce v týmu
- Efektivní řízení skupinových procesů
- Motivace a stimulační
- Desatero motivace pracovníků
- Hodnoty, hodnocení, motivace
- Jak provádět hodnocení pracovníků
- Požadavky na systém hodnocení
- Emoční management
- Emoční sebeuvědomění manažera

## **7. Základy komunikace**

- Stanovení pravidel ,vzájemné seznámení a kolečko očekávání.
- Efektivní komunikace – zjištění počáteční úrovně komunikačních dovedností s následnou zpětnou vazbou.
- Proces komunikace – vztahová a obsahová složka komunikace
- Komunikační schéma
- Zásady komunikace
- Verbální a neverbální komunikace – pojmy, důležitost podávaných informací, slovní významy, (výcvik)
- Zásady pozitivního přístupu a komunikace: užití v různých situacích (I 'm OK – You 're OK). Věty bez „ne“  
Výcvik v pozitivní komunikaci a dávání příkazů otázkami.
- Komunikační zlovyky.
- Jak cvičit empatii a schopnost vcítit se do problémů druhých.
- Vedení rozhovoru - jak řídit diskuzi a být určující v komunikaci.
- Transakční analýza – jak spolu mluvíme.
- Asertivní řešení krizové komunikace: jak reagovat na námítky a jak na kritiku (výcvik).
- Jak podávat a přijímat kritiku : asertivní přijímání a podávání kritiky.
- Nácvik klíčových komunikačních dovedností (kladení otázek, aktivní naslouchání)
- Brainstormingové mapování problémů

## **8. Principy štihlé výroby**

- Pracovní a osobní motivace zaměstnanců
- Metoda 5S a její přínos
- SEIRI (roztřídit)

# Rekvalifikační kurz Organizačně technický pracovník

---

- SEITON (srovnat)
- SEISO (vyčistit)
- SEIKETSU (systematizovat)
- SHITSUKE (standardizovat)

## **9. Zásady BOZP na pracovišti**

- bezpečnost a ochrana zdraví zaměstnanců při práci,
- řízení BOZP, systém prevence rizik,
- seznámení s konkrétní základní požadavky BOZP na pracovišti s orientací na úkoly a způsob provedení úkolů v oblasti BOZP,
- seznámení s požadavky právních a ostatních předpisů,
- požární ochrana: dle vypracovaného a schváleného Tématického plánu a časového rozvrhu školení o PO.

## **10. Personalistika a práce s podřízenými**

- Stanovení pravidel výuky, vzájemné seznámení a kolečko očekávání
- Úloha managementu při vedení lidí, organizování a vyjednávání
- Moderní metody a systémy při vedení lidí
- Styly vedení
- Jaký typ vedoucího jsem - cvičný příklad
- Osobnost vedoucího, budování image
- Formální a neformální autorita vedoucího pracovníka
- Interpersonální styl - test
- Pět způsobů jak pomoci lidem - cvičný příklad
- Motivace a stimulační
- Co motivuje a nemotivuje
- Vnitřní motivace – Maslow - potřeby a jejich uspořádání
- Vnější stimulační - zákon spirálovitého nárůstu potřeb
- Jak rozvíjet původcovství - pěšák x původce, pěstování vlastní odpovědnosti

## **Metodika, učební pomůcky, didaktická technika:**

Metodika výuky je založena na výše uvedené osnově, která je pro potřeby lektorů podrobně rozpracována dle jednotlivých kapitol. Všichni lektori tento kurz vyučují dle této metodiky a je pro ně závazná. V rámci metodiky jsou ke každému bloku vypracovány zkušební příklady, které jsou na konci každého bloku samostatně probírány. Ke každému učebnímu bloku dostává posluchač podkladové materiály k probírané látce vycházející z metodiky výuky. Současně obdrží každý posluchač tištěnou příručku – knihu.

Pro výuku počítačové části probíhá výuka na počítačové učebně, jejíž součástí je legální software Windows. Každý posluchač má k dispozici samostatný počítač. K výuce je pro využíván datový projektor pro lepší názornost akcí předváděných lektorem.

## **Požadavky na vyučující:**

V průběhu celého kurzu se předpokládá účast jednoho lektora s odbornou praxí výuky více jak 6 měsíců v oblasti školení uvedeného programu.

Požadavky na vyučujícího lektora: minimálně středoškolské vzdělání, praxe 6 měsíců v oblasti školení, podrobné znalosti problematiky. Doporučené požadavky na lektora části IT: certifikát MCP nebo testera ECDL.

## **Vyhodnocení průběhu a účinnosti vzdělávací akce:**

Na závěr účastníci kurzu absolvují test, který je po vyhodnocení podkladem pro udělení rekvalifikačního osvědčení. 70% úspěšnost tohoto testu je podmínkou k udělení rekvalifikačního osvědčení o úspěšném absolvování rekvalifikačního kurzu. Součástí testu bude i praktické vyzkoušení základních úloh probíraných v uvedeném kurzu.

Současně posluchači v závěru kurzu hodnotí obsahovou náplň, rozsah, studijní podklady a kvalitu a přístup lektora. Tyto podklady slouží k celkovému vyhodnocení kurzů a tím i k dalšímu zkvalitnění celkové úrovně kurzu.