

## Rámcový přehled učiva rekvalifikačního kurzu Manažer – pracovník obchodu a služeb

Standardní délka kurzu je 120 vyučovacích hodin. Kurzy budou vypisovány jako patnáctidenní celodenní. Výuka probíhá na učebně vybavené datovým projektorem, případně počítačem. Školení probíhají vždy od 8:00 do 16:00 hodin, v případě odpoledních kurzů do 18 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 manažerskou činnost na pozici samostatného pracovníka obchodu a služeb. Zná problematiku řízení činností, obchodní taktiky, zvládá základy profesionální komunikace, zná základy marketingu, včetně asertivního řešení konfliktů a krizových situací. Je připraven na vedení samostatných obchodních jednání a prodeje. Zná zásady prezentace ve fyzické i virtuální podobě. Dovede pro práci využít počítačové programy MS Excel, MS Word a MS PowerPoint.

### Rámcová témata rekvalifikačního kurzu:

- Komunikační a prezentační dovednosti
- Asertivita a krizová komunikace
- Timemanagement
- Zásady budování týmů a vedení týmů
- Vedení projektů – projektový management
- Vedení obchodního jednání a obchodní dovednosti
- Základní internetová gramotnost
- Základy marketingu a internetový marketing
- MS Office – dokumentace a výkaznictví
- MS Excel pro manažery
- MS PowerPoint
- MS Project pro vedoucí projektů

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

**Kurz je rozdělen do 14 výukových modulů dle následujících osnov:**

### 1. Komunikační a prezentační dovednosti

- 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“  
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 námitky a jak na kritiku (výcvik).
- Jak podávat a přijímat kritiku : asertivní přijímání a podávání kritiky.
- Návčik klíčových komunikačních dovedností (kladení otázek, aktivní naslouchání)
- Brainstormingové mapování problémů

## **Prezentační dovednosti**

- Základní pravidla prezentace
- Typy prezentace
- Osobnost lektora
- Zvládnutí trémy
- Využití mimoslovní komunikace
- Prvky prezentace (řečník, posluchači, sdělení, pomůcky...)
- Struktura efektivní prezentace
- Jak postavit prezentační osnovu
- Analýza publika, aktivizace posluchačů
- Účely a forma prezentace – sladění obsahu a formy
- Vizualní pomůcky, technologie, práce s technikou, zmapování prezentačního prostoru
- Hlasová image a rétorika, neverbální postoje, sebekontrola - nácvik
- Interakce s publikem, prostor pro diskusi, reakce na otázky modelové situace
- Nejčastější chyby a zabíjáci dobré prezentace

## **2. Asertivita a krizová komunikace**

- Úvod a společné stanovení pravidel výcviku
- V čem spočívá pozitivní komunikace – výcvik pozitivních vet
- Verbální komunikace a paralingvistika: jak prosazujeme, jak argumentujeme
- Neverbální komunikace – co signalizujeme (řeč těla, mimika, gesta, paralingvistika)
- Strategie komunikace – jak aktivně naslouchat a vyptávat se
- Jak přesvědčovat a efektivně argumentovat: pořadí informací, legitimizace a informační nárazník
- Asertivní komunikace – co je asertivita a jaká mám práva
- Asertivní techniky – výcvik
- Jak řešíme konflikty: sebepoznávací test
- Jak řešit konflikty – výklad
- Asertivní řešení konfliktu – taktiky a strategie
- Ukázky řešení konkrétních situací

## **3. Timemanagement**

- Zákony řízení času
- Znaky špatného řízení času
- Příčiny plýtvání časem
- ABC analýza - stanovování priorit
- 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

## **4. Zásady budování týmů a vedení týmů**

- Styly řízení a jejich účinnost
- Osobnost vedoucího, budování image
- Formální a neformální autorita vedoucího pracovníka
- Budování týmu, spolupráce v týmu
- Individuální dispozice a jejich uplatnění v týmové práci
- Role a pozice v týmu
- Dovednosti a schopnosti a jejich uplatnění v týmové práci

# **Rekvalifikační kurz Manažer – pracovník obchodu a služeb**

---

- Reakce na zátěž, projevy, možnosti řešení – stres a antistres
- Týmová cvičení – stres a antistres a jeho zvládnání
- Prezentace jednotlivých týmů
- Aplikované principy efektivní firemní komunikace
- Týmová cvičení – diagnostika firemní komunikace
- Transakční analýza a její uplatnění v komunikaci
- Kooperace a sociální dynamika skupiny
- Efektivní řízení skupinových procesů
- Řešení problému ve skupinách
- Prezentace manažerského pojetí řešení problému a jejich využití v řízení týmu

## **5. Vedení projektů – projektový management**

- Definice projektu
- Kdy vzniká projekt
- Fáze projektu
- Projektové portfolio
- Začlenění projektu do organizace firmy
- Analytická fáze - studie proveditelnosti
- 5. Asertivní dovednosti

## **6. Vedení obchodního jednání a obchodní dovednosti**

- Obchodní proces
- Řízení prodejních aktivit: optimalizace prodejních procesů a modelů
- Vedení prodejního týmu: přijímání a uvádění nových obchodníků do funkce.
- Strategie pro obchodní vyjednávání
- Transkulturní obchodní jednání
- Vedení obchodního týmu
- Stanovení prodejních cílů

### **Obchodní dovednosti:**

- Navázání kontaktu a vztahu
- Typologie osobnosti
- Domluvení schůzky po telefonu
- Získání pozornosti zákazníka
- Budování vztahu
- Uzavření prodeje
- Signály zájmu o koupi
- Zkušební uzavření - konečné uzavření
- Představení přínosů a výhod
- Naplnění potřeb a přání
- Překonávání pochybností
- Překonávání námitek
- Vyvolání a posílení touhy
- Ovlivňování zákazníka

## **7. Základní internetová gramotnost**

- Praktická práce s hypertextovými stránkami – „brouzdání internetem“.
- Způsoby prohlížení www stránek.
- Cílené hledání konkrétní věci na internetu – prohlédávací nástroje.
- Zajímavá místa na internetu, nejčastější zdroje informací.
- Ukládání získaných informací na vlastní počítač.
- Filosofie internetu – pravidla projevu na internetu,...
- Tipy a triky s internetem, zajímavé adresy.
- Elektronická pošta – jeden z hlavních nástrojů Outlooku (princip, popis programu a práce s poštou)
- Soubor jako příloha poštovní zprávy
- 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).

## **8. Základy marketingu a internetový marketing**

- Úvod do marketingu.
- Marketingové plánování
- Analýza makroprostředí
- Analýza trhu, analýza chování zákazníka
- Analýza průmyslového trhu
- Segmentace a umíst'ování
- Analýza konkurence
- Vnitřní analýza
- Náklady a kalkulace
- Základy finanční analýzy
- Marketingové strategie
- Produktová a sortimentní politika
- Cenová politika, řízení cen
- Distribuční politika
- Marketing obchodu a služeb
- Reklama
- Prodejní politika

### **Internetový marketing**

- Nástroje internetového marketingu
- Efektivita jednotlivých nástrojů a její měřitelnost
- Email - marketing
- Praktická ukázka využití internetového marketingu v prodeji

## **9. MS Office – dokumentace a výkaznictví**

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

## **11. MS Excel pro manažery**

- Práce s tabulkami v MS Excel
- Podmíněné formátování tabulek
- Ověřování vstupních dat
- Scénáře
- Citlivostní analýza
- Práce s databází v Excelu
  - Vytváření skupin, přehledů a souhrnných či dílčích výstupů.
  - Import dat
  - Řazení, třídění a filtrování dat
  - Souhrny
  - Hledání v tabulce-databázi
  - Kontingenční tabulka.
  - Práce s externími zdroji dat (přes ODBC).
- **Kompletní přehled funkcí**
- Práce s formuláři
  - Seznam, pole se seznamem, posuvník číselník, přepínač, zaškrtačací políčko, tlačítka.
  - Praktický příklad na výpočet leasingu a splátek úvěru.
- **Makra**
  - Makra, jednoduché záznamové makra a jejich úprava.
  - Spouštění maker, umíst'ování do tlačítek panelu nástrojů, na plochu nebo do vlastních menu.
  - Dialogová okna maker, zadávání proměnných.
  - Komplexní příklad na úpravu ceníku.
- **Komplexní příklad – opakování (vytvoření jednoduché aplikace)**

## **12. MS PowerPoint**

- Opakování základních pojmů z předpokládaných znalostí.
- Popis a základní ovládání programu MS PowerPoint
- Seznámení s možnostmi aplikace MS PowerPoint - typy objektů a jejich organizace.
- Vytvoření prezentace s využitím připravených průvodců.
- Vytvoření obrazovek prezentace.
- Používání textu v prezentaci, stínování, barvy textu, výplně.
- Vkládání obrázků, grafiky a dalších objektů, přesouvání a překrývání objektů.
- Kreslení v aplikaci MS PowerPoint.
- Organizační schéma - popis a práce s tímto programem.
- Vkládání tabulek a grafů z Wordu a Excelu, propojování s tabulkami z Excelu
- Vkládání tlačítek akcí, spouštění jiných programů uvnitř aplikace
- Nastavení efektů a animací uvnitř jednotlivých snímků
- Náhled na vytvořenou prezentaci, tisk a nastavení tisku.
- Automatické načasování běhu prezentace (způsoby časování).
- Videoklipy, animované a zvukové efekty, přechody jednotlivých obrazovek prezentace.
- Další podpůrné programy (MS Draw, MS Organization Chart ...)
- Sestavení osnovy prezentace a její import a export v programu MS Word.
- Průvodce na cesty – praktické procvičení.
- Další možnosti a nastavení programu MS PowerPoint.

## **13. MS Project pro vedoucí projektů**

- Popis a základní ovládání programu MS Project
- Úvod do problematiky plánování projektů
- Základy plánování projektu
  - Vytvoření projektového úkolu
  - Zadávání úkolů, doby trvání, editace
  - Vytvoření osnovy
  - Závislosti mezi úkoly, předstih a zpoždění
- Nalezení kritické cesty
- Procvičení vytvořením jednoduchého projektu se všemi zatím probíranými možnostmi
- Práce se zdroji
  - Zadání zdrojů a přiřazení úkolům, import zdrojů a další vlastnosti zdrojů
  - Náklady na zdroje, sazby nákladových tabulek
  - Rozvrhy zdrojů a rozvrstvení zdrojů
- Práce s kalendáři
  - Tvorba, úprava a využití kalendářů (základních a kalendářů zdrojů)
- Práce se zdroji
  - Řešení kolizí zdrojů, vyrovnání zdrojů
  - Plánování omezení
  - Ruční řešení vyrovnání zdrojů
- Založení základní linky – směrného plánu
- Komplexní příklad na vytváření projektu dle možností a schopností účastníků kurzu s přihlédnutím na jejich profesní zkušenosti a znalosti.
- Správa projektu
  - Sledování pokroku projektu, srovnávání se základní linkou
  - Přehodnocování projektu a úpravy v průběhu projektu
  - Tvorba a využívání pomocných plánů
  - Termíny a jejich sledování, rozpracovanosti úkolů
  - Filtry a třídění dat, vytvoření vlastního filtru
  - Exporty tabulek dat do Excelu, tvorba vlastní exportní sestavy
- Tisky
  - Vytvoření „fotografie – obrázku“, Ganttova grafu
  - Standardní tisk a nastavení tiskové stránky
  - Předdefinované tiskové sestavy, jejich úprava a tvorba.
- Další možnosti a nastavení programu MS Project

# **Rekvalifikační kurz Manažer – pracovník obchodu a služeb**

---

## **Řízení projektu v týmu:**

- Sdílený projekt a zdroje - popis na příkladech
- Vkládání a propojování projektů – skupiny projektů a komplexní práce na příkladu z praxe
- Slučování projektů - na síti (případně možné problémy)
- Zadávání plnění jednotlivých úkolů na lokálních i globálních projektech
- Správa sdílených zdrojů , vlastní přiřazování sdílených zdrojů a jejich sledování – rezervoár zdrojů
- Plánování společného projektu – komunikace po síti – MS Outlook, doplňky
- Procvičení na společném příkladu všech posluchačů na učebně.

## **14. BOZP**

### **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 rekvalifikačních 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.