

Rámcový přehled učiva profesního rekvalifikačního kurzu Referent administrativy s řízenou praxí

Standardní délka kurzu je 700 vyučovacích hodin. Kurzy budou vypisovány jako pětiměsíční celodenní. Výuka probíhá na učebně vybavené datovým projektořem, 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.

Jedná se o intenzivní kurz kancelářských a manažerských dovedností s dlouhodobou několikaměsíční praxí. Po jeho ukončení bude absolvent umět pracovat s počítačem, efektivně využívat Internet, přijímat, psát a organizovat elektronickou poštu a vhodně volit potřebné aplikace pro potřeby komplexní práce v kanceláři. Dále zná právní minimum při práci v kanceláři a v administrativě, umí pracovat s lidmi a aktivně dokáže využívat získané základy marketingu a managementu.

Podmínkou účasti na rekvalifikačním kurzu je středoškolské vzdělání, doporučuje se znalost práce s PC.

Rámcová témata rekvalifikačního kurzu:

- **Právní a ekonomické minimum**
- **Základy marketingu**
- **Základy managementu**
- **Obsluha počítače, orientace v informačních technologiích**
- **Systém práce s lidmi**
- **PRAXE u zaměstnavatele s řízenou praxí**

Kurz je rozdělen do výukových modulů dle následujících podrobných osnov:

Právní a ekonomické minimum

- **Základní právní předpisy a zákony**
- **Občanský zákoník – minimum vědomostí**
- **Základní zákony pro práci v administrativě (zákon o ochraně osobních údajů, zákon o archivnictví)**
- **Finanční gramotnost**
- **Ekonomické minimum**

Základy marketingu

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

Internetový marketing

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

Základy managementu

Time management

- Zákony řízení času
- Znaky špatného řízení času
- Příčiny plýtvání časem
- Stanovování cílů
- Plánování času
- Řízení a time management: delegování
- Delegování pravomocí
- Optimální plánování dne, týdne, měsíce a dlouhodobé plánování
- Výhody delegování – workshop
- Metody stanovení osobních cílů a úkolů
- Praktické rady k řízení času – výcvik

Vedení lidí a týmů

- 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 stimulace
- Desatero motivace pracovníků
- Hodnoty, hodnocení, motivace
- Jak provádět hodnocení pracovníků
- Požadavky na systém hodnocení

Vedení projektů

- Definice projektu a vedení projektu
- Kdy vzniká projekt, fáze projektu
- Projektové portfolio
- Začlenění projektu do organizace firmy
- Analytická fáze - studie proveditelnosti

Obsluha počítače, orientace v informačních technologiích

Práce s počítačem a internetem

- Práce s počítačem
- Práce s daty a jejich úskalí
- Praktická práce s hypertextovými stránkami – „brouzdání internetem“.
- Způsoby prohlížení www stránek.
- Cílené hledání konkrétní věci na internetu – prohledávací nástroje.
- Zajímavá místa na internetu, nejčastější zdroje informací.
- Ukládání získaných informací .
- Filosofie internetu – pravidla projevu na internetu,...
- Tipy a triky s internetem.
- 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.
- Použití seznamu adres – kontakty (vytvoření, úprava a rušení kontaktů).

MS Office – dokumentace a výkaznictví

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

Systém práce s lidmi

Komunikační 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
- Zásady pozitivního přístupu a komunikace
- Výcvik v pozitivní komunikaci a dávání příkazů otázkami.
- Komunikační zlozvyky.
- Jak cvičit empatii a schopnost vcítit se do problémů druhých.
- Vedení rozhovoru - jak řídit diskusi 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.
- Nácvik 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
- Příprava prezentace
- 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

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 – cvičný příklad se zpětnou vazbou
- 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
- Ukázky řešení konkrétních situací

B/ PRAXE u zaměstnavatele v délce 600 hodin – cca 4 měsíce

Rekvalifikační kurz Referent administrativy s řízenou praxí

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. Pro výuku počítačové části má každý posluchač k dispozici počítač.

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 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.

Vzhledem k tomu, že uvedený kurz je v kategorii kurzů profesního vzdělávání s možností ukončení autorizační zkouškou, je tato zkouška připravena pro všechny účastníky. Zkouška se uskuteční po ukončení kurzu dle vypsání termínů a pravidel této zkoušky.

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.