

Pracujete v administratíve?

Vzdelávanie neprebieha len v učebni

Príručka pre trénera

(Intelektuálny výstup I09)

Koordinátor:

MMC Mediterranean
Management Centre

Partneri:



NÁRODNÝ ÚSTAV
CELOŽIVOTNÉHO VZDELÁVANIA



CYPRUS
CHAMBER OF
COMMERCE AND
INDUSTRY



IMA
International
Management Assistants



ORBIS
INSTITUTE



*Uznávanie
formálneho,
neformálneho
vzdelávania a
in-formálneho
učenia sa:
Prípadová
štúdia
administratív-
neho
personálu*



Erasmus+

Tento projekt bol financovaný s podporou Európskej Komisie.
Táto publikácia reprezentuje výlučne názor autora a Komisia nezodpovedá za
akékoľvek použitie informácií obsiahnutých v tejto publikácii.

Kľúčová akcia:	2- Strategické partnerstvá
Názov projektu:	Uznávanie formálneho, neformálneho vzdelávania a informálneho učenia sa: Prípadová štúdia administratívneho personálu
Akronym projektu:	EUPA_NEXT
Číslo projektu:	2015-1-CY01-KA202-011853
Číslo intelektuálneho výstupu:	IO9
Intelektuálny výstup:	Príručka pre trénera

Obsah

1.	ČO OBSAHUJE TÁTO PRÍRUČKA.....	4
2.	EUPA VZDELÁVACIE MATERIÁLY.....	5
3.	ICE - BREAKERY A ENERGIZÉRY	12
4.	TIPY A TRIKY PRE JEDNOTLIVÉ KAPITOLY	18
5.	VZDELÁVACIE TECHNIKY PODĽA KAPITOL	25
6.	TECHNIKY PRE HODNOTENIE EUPA WORKSHOPOV	27

Zoznam tabuliek

Tabuľka 1: Prehľad vzdelávacích materiálov EupaNext.....	11
Tabuľka 2: Typy a triky podľa kapitol.....	24
Tabuľka 3: Vzdelávacie techniky podľa kapitol	26
Tabuľka 4: Popis vzdelávacích techník.....	26

1. Čo obsahuje táto príručka

Cieľom tohto sprievodcu je pomôcť trénerom efektívne používať vzdelávacie materiály EupaNext, aby im pomohli pripraviť účastníkov vzdelávania pre certifikáciu na danom stupni.

Vzdelávacie materiály EupaNext sú štruktúrované do **Pracovných oblastí, tém a kapitol**, pričom jedna pracovná oblasť môže pozostávať z viacerých tém a jedna téma z viacerých kapitol.

Pracovné oblasti a témy obsahujú kapitoly na rozličných úrovniach, pričom kapitoly sú špecifické pre jednotlivé úrovne.

Jedna kapitola pokrýva jeden alebo viacero výstupov vzdelávania.

Vzdelávacie materiály obsahujú:

1. PowerPoint prezentáciu pre každú kapitolu
2. Metodologické nástroje pre všetky vzdelávacie výstupy v kapitole

Všetky sú dostupné na priloženom CD nosiči.

- Druhá časť tejto príručky obsahuje prehľad vzdelávacích materiálov, ktoré boli prostredníctvom projektu vytvorené
- V tretej časti uvádzame rôzne "icebreakers"
- Štvrtá časť prezentuje tipy a triky pre jednotlivé kapitoly
- Piata časť obsahuje tréningové techniky podľa jednotlivých kapitol
- Posledná časť predstavuje techniky hodnotenia pre workshop EupaNext.

Dúfame, že bude pre vás táto príručka a sprievodné CD užitočné. Veľa šťastia pri vedení workshopov EupaNext.

2. EUPA Vzdelávacie materiály

ID kapitoly	Názov kapitoly	Pracovná oblasť	Téma	VV ID	Výstup vzdelávania (VV)	Prezentácia pre trénera	ID a názov Metodologického nástroja
3.2	Použitie vhodných obchodno-komunikačných zručností pre vybrané publikum na dosiahnutie želaných výsledkov	WA3: Osobná a telefonická komunikácia, zásady správania sa, rovnosť príležitostí a vzťahy	4. Obchodná komunikácia	42	Dokáže vysvetliť výhody efektívnej komunikácie na pracovisku, riešiť problémy prostredníctvom komunikácie a vybrať najvhodnejšie metódy komunikácie vo vzťahu k adresátovi a na dosiahnutie želaných výsledkov	√	LO 042_001 Aktívne počúvanie LO 042_002 Spätná väzba pri medzikultúrnej komunikácii
3.2	Použitie vhodných obchodno-komunikačných zručností pre vybrané publikum na dosiahnutie želaných výsledkov	WA3: Osobná a telefonická komunikácia, zásady správania sa, rovnosť príležitostí a vzťahy	4. Obchodná komunikácia	43	Dokáže akceptovať správanie a názory iných a vyjadriť frustráciu a nesúhlas konštruktívnym spôsobom	√	LO 043 Konštruktívne vyjadrenie frustrácie

Intelektuálny výstup 9: Príručka pre trénera

ID kapitoly	Názov kapitoly	Pracovná oblasť	Téma	VV ID	Výstup vzdelávania (VV)	Prezentácia pre trénera	ID a názov Metodologického nástroja
3.2	Použitie vhodných obchodno-komunikačných zručností pre vybrané publikum na dosiahnutie želaných výsledkov	WA3: Osobná a telefonická komunikácia, zásady správania sa, rovnosť príležitostí a vzťahy	4. Obchodná komunikácia	44	Dokáže viesť bežný rozhovor a prezentovať s použitím odsúhlasených princípov zahŕňajúcich použitie reči tela a tónu hlasu	√	LO 044 Prezentácia pred skupinou
3.3	Efektívne použitie techník telefonickej komunikácie v súlade s organizačnými predpismi	WA3: Osobná a telefonická komunikácia, zásady správania sa, rovnosť príležitostí a vzťahy	5. Telefonovanie	45	Dokáže vysvetliť a preukázať používanie zručností efektívnej telefonickej komunikácie podľa organizačných postupov, dohliadať na používanie týchto zručností a navrhovať zmeny s cieľom zlepšenia skúseností zákazníkov.	√	LO 045_001 Dôležitosť reči tela v telefonickej komunikácii LO 045_002 Organizačné postupy

ID kapitoly	Názov kapitoly	Pracovná oblasť	Téma	VV ID	Výstup vzdelávania (VV)	Prezentácia pre trénera	ID a názov Metodologického nástroja
3.10	Organizácia pracovných ciest a zabezpečenie ubytovania	WA7: Pracovné cesty, Systémy plánovania času, Organizácia pracovných stretnutí a eventov	13. Pracovné cesty a ubytovanie	64	Dokáže zabezpečiť prepravu a ubytovanie v súlade s rozpočtovými postupmi.	√	LO 064_001 Držte sa rozpočtu LO 0064_002 Doplňujúce informácie
3.10	Organizácia pracovných ciest a zabezpečenie ubytovania	WA7: Pracovné cesty, Systémy plánovania času, Organizácia pracovných stretnutí a eventov	13. Pracovné cesty a ubytovanie	65	Dokáže zarezervovať prepravu a ubytovanie po dohode s cestujúcim a v súlade s rozpočtovými postupmi	√	LO 065 Rezervácia vybranej cesty a ubytovania
3.10	Organizácia pracovných ciest a zabezpečenie ubytovania	WA7: Pracovné cesty, Systémy plánovania času, Organizácia pracovných stretnutí a eventov	13. Pracovné cesty a ubytovanie	66	Rozumie potrebe nutnosti kontroly návrhu cestovného itineráru s cestujúcim pred konečnou rezerváciou	√	LO 066 Pred rezerváciou všetko skontrolujte

Intelektuálny výstup 9: Príručka pre trénera

ID kapitoly	Názov kapitoly	Pracovná oblasť	Téma	VV ID	Výstup vzdelávania (VV)	Prezentácia pre trénera	ID a názov Metodologického nástroja
3.10	Organizácia pracovných ciest a zabezpečenie ubytovania	WA7: Pracovné cesty, Systémy plánovania času, Organizácia pracovných stretnutí a eventov	13. Pracovné cesty a ubytovanie	67	Dokáže zabezpečiť hotovosť a iné platobné nástroje pre cestujúceho v súlade s rozpočtovými postupmi	√	LO 067 Money Money Money
3.10	Organizácia pracovných ciest a zabezpečenie ubytovania	WA7: Pracovné cesty, Systémy plánovania času, Organizácia pracovných stretnutí a eventov	13. Pracovné cesty a ubytovanie	68	Dokáže riešiť problémy, ktoré môžu nastať, a ak je to potrebné, konzultuje problémy s nadriadenými.	√	LO 068 Houston, máme problém
3.10	Organizácia pracovných ciest a zabezpečenie ubytovania	WA7: Pracovné cesty, Systémy plánovania času, Organizácia pracovných stretnutí a eventov	13. Pracovné cesty a ubytovanie	69	Poskytuje cestujúcemu itinerár a požadované dokumenty včas a potvrdzuje si s ním, že zodpovedajú jeho požiadavkám	√	LO 069 Šťastnú cestu!

Intelektuálny výstup 9: Príručka pre trénera

ID kapitoly	Názov kapitoly	Pracovná oblasť	Téma	VV ID	Výstup vzdelávania (VV)	Prezentácia pre trénera	ID a názov Metodologického nástroja
3.11	Plánovanie, organizácia a podpora pri pracovných stretnutiach a návrhy na zlepšenie postupov	WA7: Pracovné cesty, Systémy plánovania času, Organizácia pracovných stretnutí a eventov	14. Pracovné stretnutia	70	Analyzuje organizáciu stretnutia, dokumenty a materiály poskytnuté na stretnutí a navrhuje odporúčania na zlepšenia	v	LO 070 Program stretnutia
3.11	Plánovanie, organizácia a podpora pri pracovných stretnutiach a návrhy na zlepšenie postupov	WA7: Pracovné cesty, Systémy plánovania času, Organizácia pracovných stretnutí a eventov	14. Pracovné stretnutia	71	Dokáže naplánovať, zorganizovať a poskytovať podporu pri pracovných stretnutiach	v	LO 071 Pripravte detailný zoznam na kontrolu
3.11	Plánovanie, organizácia a podpora pri pracovných stretnutiach a návrhy na zlepšenie postupov	WA7: Pracovné cesty, Systémy plánovania času, Organizácia pracovných stretnutí a eventov	14. Pracovné stretnutia	72	Vie dokončiť požadované úlohy po stretnutí a vykonať aktivity, ktoré vyplynuli zo stretnutia	v	LO 072 Spätná väzba

Intelektuálny výstup 9: Príručka pre trénera

ID kapitoly	Názov kapitoly	Pracovná oblasť	Téma	VV ID	Výstup vzdelávania (VV)	Prezentácia pre trénera	ID a názov Metodologického nástroja
3.12	Návrh (kontrola typu potrebných informácií) a riadenie systémov plánovania času	WA7: Pracovné cesty, Systémy plánovania času, Organizácia pracovných stretnutí a eventov	15. Systémy plánovania času	73	Dokáže navrhnúť zabezpečenie cesty a ubytovania v súlade so stanoveným termínom, rozpočtom a organizačnými postupmi	√	LO 073 Problémy súvisiace s riadením kalendárov
3.12	Návrh (kontrola typu potrebných informácií) a riadenie systémov plánovania času	WA7: Pracovné cesty, Systémy plánovania času, Organizácia pracovných stretnutí a eventov	15. Systémy plánovania času	74	Dokáže pripraviť a usporiadať cestovnú dokumentáciu v primeranej lehote za účelom splnenia potrieb cestovateľa a právnych požiadaviek (napr. podmienky udelenia víz)	√	LO 074 Zdieľané kalendáre pre náborovú spoločnosť
3.12	Návrh (kontrola typu potrebných informácií) a riadenie systémov plánovania času	WA7: Pracovné cesty, Systémy plánovania času, Organizácia pracovných stretnutí a eventov	15. Systémy plánovania času	75	Dokáže vyjadriť dôležitosť kontroly cestovných plánov bezprostredne pred uskutočnením cesty a vykonávať túto kontrolu jasným a efektívnym spôsobom.	√	LO 075 Zlepšenie kalendárov

Intelektuálny výstup 9: Príručka pre trénera

ID kapitoly	Názov kapitoly	Pracovná oblasť	Téma	VV ID	Výstup vzdelávania (VV)	Prezentácia pre trénera	ID a názov Metodologického nástroja
3.22	Znalosti a zručnosti potrebné pre vykonávanie základných úloh súvisiacich s riadením ľudských zdrojov	WA11: Záležitosti týkajúce sa riadenia ľudských zdrojov	25. Ľudské zdroje	85	Dokáže plniť základné a administratívne úlohy súvisiace s ľudskými zdrojmi, ako evidencia dovolení a nadčasov	√	LO 085 Evidencia dochádzky
3.22	Znalosti a zručnosti potrebné pre vykonávanie základných úloh súvisiacich s riadením ľudských zdrojov	WA11: Záležitosti týkajúce sa riadenia ľudských zdrojov	25. Ľudské zdroje	86	Dokáže identifikovať a nastaviť administratívne postupy pre zaškofovanie zamestnancov na základe pokynov od nadriadeného	√	LO 086 Zoznam pre prípravu školenia
3.26	Používanie zručností pre plánovanie na plnenie úloh v stanovených termínoch	WA14: Účelnosť a efektívnosť chodu kancelárie	28. Plánovanie/ Manažment času	90	Má schopnosť usporiadať všetky aktivity na základe priorít tak, aby bolo zabezpečené ukončenie úloh v stanovených termínoch.	√	LO 090 Matica ABCD
3.27	Použitie princípov skupinovej práce pre plnenie skupinových úloh	WA15: Tímová dynamika	30. Tímová dynamika	91	Rozumie a používa princípy práce v tíme pre plnenie skupinových úloh.	√	LO 091 Skupinová práca

Tabuľka 1: Prehľad vzdelávacích materiálov EupaNext

Intelektuálny výstup 9: Príručka pre trénera

3. Ice - breakery a Energizéry

Vzdelávacie materiály EUPA pozostávajú z:

- PowerPoint prezentácie, ktorú môže tréner použiť v pôvodnom stave, prípadne si ju prispôbiť doplnením informácií
- Metodologických nástrojov, ktoré sú zvyčajne použité v priebehu vzdelávania alebo spolu na jeho konci
- V prípade ICT tém, sú súčasťou aj poznámky „krok za krokom“


Táto časť obsahuje:

- Cvičenia, ktoré možno použiť na začiatku každej sekcie
- Tipy a triky pre trénera
- Metódy hodnotenia vzdelávacích modulov

Aby bol workshop úspešný, vždy je potrebné vybudovať priateľskú atmosféru.

Na tomto mieste uvádzame niekoľko aktivít, avšak tréner môže použiť aj iné, ktoré lepšie vyhovujú jeho osobnému štýlu.

1. Vzájomné spoznanie sa	
Čas:	30 min.
Cieľ:	<ul style="list-style-type: none"> * Uľahčenie konverzácie medzi účastníkmi * Navodenie príjemnej atmosféry, odstránenie bariér medzi účastníkmi navzájom a vo vzťahu k trénerovi * Zapojenie účastníkov, navodenie na spoločnú prácu
Pre trénera:	flip chart, pero
Pre účastníkov:	Pero, kópia hárku „interview“ pre každého z účastníkov
Prílohy:	“Interview“ hárok
Postup:	<p>Privítajte účastníkov, objasnite dôvod a cieľ stretnutia a ako dlho bude trvať, pokračujte predstavením seba ako trénera uvedením niektorých základných informácií (napr. meno, vzdelanie, prax, zopár osobných informácií o rodine, koníčkoch, záujmoch, ...) potom požiadajte účastníkov, aby sa medzi sebou zoznámili nasledovným spôsobom:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. časť <ul style="list-style-type: none"> * Požiadajte účastníkov, aby vytvorili dvojice (vyhli sa pri tom ľuďom, ktorých už poznajú) * Nechajte im čas na výmenu informácií o sebe 2. časť <ul style="list-style-type: none"> * požiadajte ich, aby predstavili svoju dvojicu v skupine (2. min. na účastníka) – skupina sa môže pýtať doplňujúce otázky ak má záujem.
Tipy:	Pozorne počúvajte a požiadajte účastníkov, aby to urobili tiež. Pýtajte sa relevantné doplňujúce otázky, snažte sa povzbudivo komentovať.

	Kruh, štvorec, trojuholník alebo „Z“
Čas:	30 min.
Cieľ:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Rozprúdenie konverzácie medzi účastníkmi ✓ Prekonanie bariér ✓ Vytvorenie dobrej atmosféry
Pre trénera:	Flip chart, fixy
Pre účastníkov:	Fixy
Prílohy:	-
Postup:	<p>Privítajte účastníkov, objasnite dôvod a cieľ stretnutia a ako dlho bude trvať, pokračujte predstavením seba ako trénera uvedením niektorých základných informácií (napr. meno, vzdelanie, prax, zopár osobných informácií o rodine, koníčkoch, záujmoch, ...)</p> <p>1. Časť</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vysvetlite, že cieľom aktivity je dozvedieť sa viac o sebe navzájom - Na flip nakreslite nasledovné: <div style="text-align: center;">  </div> <ul style="list-style-type: none"> - Požiadajte účastníkov, aby jeden z týchto symbolov nakreslili na svoju menovku – nech si vyberú tvar, ktorý sa im najviac páči, najlepšie ich vystihuje, rozdajte fixy, aby boli tvary jasne viditeľné - Každý z účastníkov prezentuje čo a prečo si vybral

Intelektuálny výstup 9: Príručka pre trénera

	<p>2. Časť</p> <ul style="list-style-type: none"> - Po tom, ako všetci vysvetlia svoj výber, vysvetlite, nasledovnú typológiu: <ul style="list-style-type: none"> a) Tí, ktorí sa označili Z, sú najväčší pracanti v skupine b) Tí, ktorí sa označili trojuholníkom, sú najviac inteligentní v skupine c) Tí, ktorí sa označili štvorcem, sú najviac ambiciózni v skupine d) Tí, ktorí sa označili kruhom, sú najlepší spoločníci a zabávači v skupine
Tipy:	Snažte sa touto aktivitou čo najviac zabaviť, majte na pamäti, že označenia budú počas celého tréningu viditeľné a je možné ich použiť na zábavné komentáre počas dňa s cieľom zlepšenia atmosféry

	Ľudské BINGO
Čas:	30 min.
Cieľ:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Na uľahčenie rozhovoru medzi účastníkmi, ✓ Aby sa cítili dobre spolu navzájom a s trénerom, ✓ Vytvoriť dobrú atmosféru prostredníctvom účastníkov
Pre trénera:	Flip chart, fixy
Pre účastníkov:	Pero, kópia hárku Ľudské BINGO pre každého účastníka
Prílohy:	Hárok – „Ľudské BINGO“
Postup:	<p>Začnite s uvítaním účastníkov a vysvetlite dôvod, prečo ste všetci v tejto triede a ako dlho zostanete. Pokračujte v predstavovaní seba ako trénera tým, že poskytnete niektoré základné informácie (napr. meno, vzdelanie, profesionálne zázemie a niektoré osobné informácie, ako napríklad rodina, záľuby, hlavné záujmy a pod.).</p> <p>1. časť</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aktivitu predstavte ako dobrý spôsob, ako sa navzájom lepšie spoznať. - Rozdajte hárok každému účastníkovi

Intelektuálny výstup 9: Príručka pre trénera

	<ul style="list-style-type: none"> - Vysvetlite, že každý účastník má nájsť ďalších účastníkov, ktorí spĺňajú kritériá každého bloku na svojom hárku a získať od neho podpis do príslušného políčka. - Víťazom je ten, kto prvý získa BINGO (vyplnený riadok vertikálne, horizontálne alebo diagonálne), a zakričí "BINGO". <p>2. časť</p> <ul style="list-style-type: none"> - Požiadajte víťaza o zdieľanie mien účastníkov z každého políčka Binga. - Opýtajte sa osôb, ktorých mená sú na karte, aby dané políčka stručne vysvetlili. - Poďakujte všetkým za ich účasť v hre
Tipy:	Pokračujte v hre, kým nemajú všetci vyplnené všetky políčka na karte

❖ **Moje logo**

Každý študent si vytvorí svoje osobné logo tak, aby ho ostatní nevideli. Tréner pozbiera všetky logá a prilepí ich na stenu alebo na tabuľu. Ľudia v skupine sú vyzvaní, aby hádali osobu, ku ktorej patrí každé logo a zdôvodňujú, prečo prišli s týmto záverom. Následne vlastníka loga vysvetľuje, čo logo prezentuje a ako sa konkrétne logo zhoduje s jeho osobnosťou.

❖ **To ma charakterizuje**

Tréner vytvorí karty s prívlastkami ako "emocionálny", "organizovaný", "neorganizovaný", "perfekcionista" atď. Každý účastník si vyberie kartu (bez toho, aby ju videl) a vysvetlí, či ho konkrétne prídavné meno charakterizuje a prečo

❖ **Prehliadka talentov**

Tréner požiada každého človeka v miestnosti, aby identifikoval svoj talent a urobil krátku demonštráciu. Talent môže byť kreslenie, spev, tanec, dobré prezentačné zručnosti alebo čokoľvek iné. Účastníci sa predstavia, vysvetlia, aký je ich osobitný talent, a potom ho predvedú.

❖ **Hra s tromi otázkami**

Každý účastník si vymyslí a napíše tri otázky, pre ostatných členov skupiny. Nemá ísť o zvyčajné otázky typu "ako sa voláš", ale niečo ako "čo je tvoj obľúbený šport" alebo "čo je tvoja najsilnejšia stránka". Účastníci sa majú premiešať a položiť každú zo svojich otázok ľubovoľnému členovi skupiny. Potom keď sa budú jednotliví účastníci predstavovať, tréner požiada skupinu, aby povedala, čo sa o tejto osobe vedia.

❖ **2x pravda, 1x lož**

Každý študent píše na malom kúsku papiera tri fakty o sebe samom: Dve z nich sú skutočné a tretia je lož. Skupina musí hádať, ktorá z nich je lož. Účastník ktorý odhalí najviac nepravd je víťazom skupiny

4. Tipy a Triky pre jednotlivé kapitoly

Všetky prezentácie a metodologické nástroje nájdete na CD, ktoré tvorí prílohu tejto príručky. V nasledovnej tabuľke nájdete tipy a triky pre trénera k jednotlivým vzdelávacím modulom (kapitolám).

ID kapitoly	Názov kapitoly	Popis kapitoly	Názov a kód metodologického nástroja	Tipy a triky
3.2	Použitie vhodných obchodno-komunikačných zručností pre vybrané publikum na dosiahnutie želaných výsledkov	Táto kapitola hovorí o benefitoch efektívnej komunikácie na pracovisku a riešení problémov prostredníctvom komunikácie, ako aj o výbere vhodných foriem komunikácie vzhľadom na vybrané publikum a dosiahnutie želaných výsledkov	LO 042_001 Aktívne počúvanie	Ubezpečte sa, že účastníci porozumeli definícii správy a rozdielu medzi verbálnou a neverbálnou komunikáciou.
			LO 042_002 Spätná väzba pri medzikultúrnej komunikácii	Predvedzte techniky aktívneho počúvania a vysvetlite dôležitosť porozumenia.
			LO 043 Konštruktívne vyjadrenie frustrácie	Tréner by sa mal zamerať na bežné problémy v komunikácii a rozdiely v jednotlivých štýloch. K vyjadrovaniu frustrácie na pracovisku najčastejšie dochádza pri vzájomnej konfrontácii.

ID kapitoly	Názov kapitoly	Popis kapitoly	Názov a kód metodologického nástroja	Tipy a triky
			LO 044 Prezentácia pred skupinou	Vhodné je použiť video nahrávacie zariadenie. Zamerajte sa na rozdiely v rýchlosti reči a tóne hlasu a výplne typu „ehm“, „eee“, „ako“, „viete“ a pod. Všímajte si manierizmy ako napr. úpravu oblečenia, prehrabávanie vlasov a očný kontakt.
3.3	Efektívne použitie techník telefonického komunikácie v súlade s organizačnými predpismi	Táto kapitola vysvetľuje použitie techník efektívnej telefonického komunikácie v súlade s organizačnými postupmi, monitorovanie ich používania a navrhovanie zmien s cieľom zlepšenia zákazníckej skúsenosti.	LO 045_001 Dôležitosť reči tela v telefonického komunikácii	Zamerajte sa na rôzne typy komunikácie a najlepšiu prax pri telefonovaní.
			LO 045_002 Organizačné postupy	Dajte pozor, aby hovorili prirodzene, naučili sa filtrovať hovory a vymenovať techniky súvisiace s profesionálnou telefonickou komunikáciou.

Intelektuálny výstup 9: Príručka pre trénera

ID kapitoly	Názov kapitoly	Popis kapitoly	Názov a kód metodologického nástroja	Tipy a triky
3.10	Organizácia pracovných ciest a zabezpečenie ubytovania	Táto kapitola vysvetľuje ako organizovať pracovné cesty a zabezpečovať ubytovanie.	<p>LO 064_001 Držte sa rozpočtu</p> <p>LO 0064_002 Doplňujúce informácie</p> <p>LO 065 Rezervácia vybranej cesty a ubytovania LO 066 Pred rezerváciou všetko skontrolujte</p> <p>LO 067 Money Money Money</p> <p>LO 068 Houston, máme problém</p> <p>LO 069 Šťastnú cestu</p>	<p>Ubezpečte sa, že účastníci zozbierali všetky potrebné informácie pre úspešné naplánovanie a zabezpečenie cesty.</p> <p>Príklady dobrej praxe: vedenie si evidencie špeciálnych požiadaviek a preferencií pre zamestnancov, ktorí často cestujú.</p> <p>Pozor na náklady, najmä v prípade že neexistujú jasné firemné postupy alebo odporúčania.</p>

ID kapitoly	Názov kapitoly	Popis kapitoly	Názov a kód metodologického nástroja	Tipy a triky
3.11	Plánovanie, organizácia a podpora pri pracovných stretnutiach a návrhy na zlepšenie postupov	Táto kapitola vysvetľuje, ako organizovať stretnutia a popisuje obsah a prípravu materiálov na stretnutia a tvorbu odporúčaní pre ich zlepšenie.	LO 070 Program stretnutia	Zdôraznite, že stretnutie prebieha za účelom realizácie diskusie alebo prijatia určitých rozhodnutí spôsobom, že sa zvolajú všetci zainteresovaní na jedno miesto.
			LO 071 Pripravte detailný zoznam na kontrolu	Nezabudnite v zozname spomenúť: <ul style="list-style-type: none"> • Program • Prezenčnú listinu • Zápis • Akčné plány • Reporty • Ďalšie dokumenty v závislosti od typu a obsahu stretnutia
			LO 072 Spätná väzba	Zdôraznite nasledovné: <ul style="list-style-type: none"> • SV má byť stručná a dopredu vyžiadaná • Mala by byť pozitívne zameraná

ID kapitoly	Názov kapitoly	Popis kapitoly	Názov a kód metodologického nástroja	Tipy a triky
3.12	Návrh (kontrola typu potrebných informácií) a riadenie systémov plánovania času	Táto kapitola vysvetľuje ako spravovať systémy plánovania času aby napĺňali potreby pracovnej skupiny	LO 073 Problémy súvisiace s riadením kalendárov	Na konci kapitoly nezabudnite spomenúť nevýhody elektronických zdieľaných kalendárov, ako napr.: <ul style="list-style-type: none"> • Chyba alebo zlyhanie systému – strata dát • Nie každý ich vie používať • Možnosť hacknutia systému
			LO 074 Zdieľané kalendáre pre náborovú spoločnosť LO 075 Zlepšenie kalendárov	Bežné problémy, ktoré treba spomenúť: <ul style="list-style-type: none"> • Prekrývanie sa žiadostí • Duplicitné rezervácie • Nedostatočná komunikácia • Nie všetci používajú kalendár • Nekompletné informácie

Intelektuálny výstup 9: Príručka pre trénera

ID kapitoly	Názov kapitoly	Popis kapitoly	Názov a kód metodologického nástroja	Tipy a triky
3.22	Znalosti a zručnosti potrebné pre vykonávanie základných úloh súvisiacich s riadením ľudských zdrojov	Táto kapitola vysvetľuje ako identifikovať a nastaviť administratívne procedúry pre vzdelávanie zamestnancov.	LO 085 Evidencia dochádzky	Ubezpečte sa, že porozumeli pojmu „zložka“ a ako je potrebné organizovať osobné záznamy.
			LO 086 Zoznam pre prípravu školenia	Zdôraznite nasledovné úlohy PA pri príprave vzdelávania v organizácii: <ol style="list-style-type: none"> 1. Výber a zabezpečenie vzdelávacej miestnosti 2. Finalizácia zmlúv so subdodávateľmi 3. Tvorba a rozoslanie pozvánok 4. Rozoslanie pripomienok cca 3 dni pred vzdelávaním 5. Príprava písacích potrieb a techniky 6. Príprava tlačných materiálov 7. Podpora počas vzdelávania 8. Následné aktivity
3.26	Používanie zručností pre plánovanie na plnenie úloh v stanovených termínoch	Táto kapitola vysvetľuje spôsob prioritizácie aktivít, aby boli všetky úlohy odovzdané načas.	LO 090 Matica ABCD	Zamerajte sa na hlavné princípy manažmentu času a pravidlo 80/20.

ID kapitoly	Názov kapitoly	Popis kapitoly	Názov a kód metodologického nástroja	Tipy a triky
3.27	Použitie princípov skupinovej práce pre plnenie skupinových úloh	Táto kapitola vysvetľuje princípy tímovej práce pre splnenie skupinových úloh.	LO 091 Skupinová práca!	<p>Spomeňte výhody skupinovej práce:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Synergia: Výsledok tímu je lepší než súčet výsledkov jednotlivcov. • Koordinácia: Tímová práca umožňuje lepšiu koordináciu jednotlivcov, oddelení, rozhodovania, a pod. • Morálka: Interakcia zlepšuje morálku (vzťahy, rivalita, povzbudenie, ...) • Spokojnosť : Skupina umožňuje naplňať spoločenské a iné vyššie potreby jednotlivcov.

Tabuľka 2: Tipy a triky podľa kapitol

5. Vzdelávacie techniky podľa kapitol

	Prednáška	Diskusia	Skupinové cvičenie	Hranie rolí	Prípadová štúdia	Cvičenie	Iné
Kapitola 3.2	√	√	√	√			√
Kapitola 3.3	√	√	√	√	√		√
Kapitola 3.10	√	√	√		√	√	√
Kapitola 3.11	√	√	√		√		√
Kapitola 3.12	√	√	√	√	√	√	√
Kapitola 3.22	√	√	√			√	√

	Prednáška	Diskusia	Skupinové cvičenie	Hranie rolí	Prípadová štúdia	Cvičenie	Iné
Kapitola 3.26	√	√			√	√	
Kapitola 3.27	√		√				

Tabuľka 3: Vzdelávacie techniky podľa kapitol

Technika vzdelávania	Popis
Hranie rolí	Hranie rolí je imitáciou reálneho scenára zo života. Podporuje učenie sa zážitkom. Ide o simulačné cvičenie, kde účastníci prehrávajú určené role v daných situáciách a podmienkach. Cieľom je dosiahnuť lepšie porozumenie situácii prostredníctvom zážitku.
Skupinová diskusia	Počas skupinovej diskusie, sa skupina ľudí, snaží vyriešiť problém, formou diskusie.
Prípadová štúdia	Zlepšuje analytické zručnosti a úsudok účastníka, spolu so špecifickými znalosťami témy. Prípadové štúdie sú analýzami osôb, udalostí, rozhodnutí, projektov, inštitúcií, pravidiel alebo iných systémov v holistickom kontexte.

Tabuľka 4: Popis vzdelávacích techník

6. Techniky pre hodnotenie Eupa Workshopov

Pre hodnotenie EUPA workshopov bude použitý Kircpatrikov model:



Obrázok 1: Kickpatrikov hodnotiaci model

V prípade EupaNext sa zameriame na úroveň Reakcie a Učenia.

Čo sa týka **reakcie**, navrhujeme záverečný dotazník po skončení každej kapitoly. Hodnotiaci dotazník sa nachádza na priloženom CD a tvorí prílohu k tejto príručke. Hodnotí **priebeh vzdelávania** aj **vzdelávacie materiály**.

Čo sa týka vzdelávacieho procesu, hodnotí:

- Trvanie
- Dosiahnutie cieľov
- Úroveň zapojenia

Vzdelávací výstup 9: Príručka pre trénera

Čo sa týka vzdelávacích materiálov, hodnotí sa nasledovné:

- Kvalita
- Stupeň prepojenia s každodennou praxou
- Množstvo materiálu
- Počet metodologických nástrojov
- Miera, akou metodologické nástroje napomáhajú k dosiahnutiu výstupov vzdelávania
- Získanie nových zručností

Počas trvania projektu, boli už materiály hodnotené trénermi.

Čo sa týka **učenia**:

1. Každá kapitola obsahuje otázky pre zopakovanie, aby si mohol tréner overiť do akej miery boli splnené ciele a v prípade potreby urobiť nápravné opatrenia
2. Metodologické nástroje slúžia aj ako hodnotiaci nástroj pre trénera, na identifikáciu, či boli ciele vzdelávania naplnené.

Kontakt:

MMC Ltd

16 Invrou Street

Nicosia 1055

Cyprus

Tel: 00357 22 466633

Fax: 00357 22 466635

Web: www.eupanext.eu

Email: eu@mmclearningsolutions.com

Facebook: <https://www.facebook.com/eupammc>

