

Pracujete v administratíve?

Vzdelávanie neprebieha len v učebni

Vzdelávacie osnovy

(Intelektuálny výstup 6)

Úroveň: 3

Koordinátor:

MMC Mediterranean
Management Centre

Partneri:



*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.

Program:	Erasmus+
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:	6
Intelektuálny výstup:	Vzdelávacie osnovy



Obsah

1. ÚVOD K VZDELÁVACÍM OSNOVÁM EUPA_NEXT ÚROVEŇ 3	8
2. MAPA VZDELÁVACÍCH MATERIÁLOV PRE ÚROVEŇ 3 V RÁMCI EUPA_NEXT	9
3. ODPORÚČANIA PRE ÚČASŤ NA HODNOTENÍ.....	11
4. CERTIFIKÁCIA.....	11
PRACOVNÁ OBLASŤ 2: KANCELÁRSKA TECHNIKA A VYBAVENIE	12
Téma 3: Kancelárska technika a vybavenie	12
KAPITOLA 3.1: POUŽITIE KANCELÁRSKEJ TECHNIKY NA VYKONÁVANIE ÚLOH VRÁTANE RIEŠENIA PROBLÉMOV.....	12
PRACOVNÁ OBLASŤ 3: OSOBNÁ A TELEFONICKÁ KOMUNIKÁCIA, ZÁSADY SPRÁVANIA SA, ROVNOSŤ PRÍLEŽITOSTÍ A VZŤAHY	13
Téma 4: Obchodná komunikácia.....	13
KAPITOLA 3.2: POUŽITIE VHODNÝCH OBCHODNO-KOMUNIKAČNÝCH ZRUČNOSTÍ PRE VYBRANÉ PUBLIKUM NA DOSIAHNUTIE ŽELANÝCH VÝSLEDKOV.....	13
Téma 5: Telefonovanie	14
KAPITOLA 3.3: EFEKTÍVNE POUŽITIE TECHNÍK TELEFONICKEJ KOMUNIKÁCIE V SÚLADE S ORGANIZAČNÝMI PREDPISMI	14
Téma 6: Zásady správania sa a rovnosť príležitostí	15
KAPITOLA 3.4: VYSVETLENIE A APLIKÁCIA ZÁSAD SPRÁVANIA SA V ROZLIČNÝCH SITUÁCIÁCH	15
Téma 7: Vzťahy	16
KAPITOLA 3.5: BUDOVANIE A ZLEPŠOVANIE VZŤAHOV	16
PRACOVNÁ OBLASŤ 4: PÍ SOMNÁ KOMUNIKÁCIA.....	17
Téma 8: Písomná komunikácia.....	17



KAPITOLA 3.6: POUŽITIE ZRUČNOSTÍ PÍSMONEJ KOMUNIKÁCIE PRI TVORBE ZLOŽITEJŠÍCH DOKUMENTOV NA ZÁKLADE ŠPECIFICKÝCH POŽIADAVIEK	17
PRACOVNÁ OBLASŤ 5: SYSTÉM ARCHIVÁCIE DOKUMENTOV A DATABÁZY.....	18
Téma 9: Archivácia.....	18
KAPITOLA 3.7: POUŽITIE ARCHIVAČNÝCH ZRUČNOSTÍ PRE VYTVORENIE A UDRŽIAVANIE ARCHIVAČNÉHO SYSTÉMU NA ZÁKLADE ŠPECIFICKÝCH INŠTRUKCIÍ	18
Téma 11: Databázy	19
KAPITOLA 3.8: VÝBER A APLIKÁCIA DATABÁZOVÝCH NÁSTROJOV PRE ZBER A USPORIADANIE INFORMÁCIÍ V DATABÁZE.....	19
PRACOVNÁ OBLASŤ 6: ÚČTOVNÍCTVO A FINANČNÉ TRANSAKCIE	20
Téma 12: Účtovníctvo a finančné transakcie.....	20
KAPITOLA 3.9: VYKONÁVANIE KOMPLEXNEJŠÍCH ÚČTOVNÝCH/ FINANČNÝCH TRANSAKCIÍ.....	20
PRACOVNÁ OBLASŤ 7: PRACOVNÉ CESTY, SYSTÉMY PLÁNOVANIA ČASU, ORGANIZÁCIA PRACOVNÝCH STRETNUTÍ A EVENTOV	21
Téma 13: Pracovné cesty a ubytovanie	21
KAPITOLA 3.10: ORGANIZÁCIA PRACOVNÝCH CIEST A ZABEZPEČENIE UBYTOVANIA	21
Téma 14: Pracovné stretnutia	23
KAPITOLA 3.11: PLÁNOVANIE, ORGANIZÁCIA A PODPORA PRI PRACOVNÝCH STRETNUTIACH A NÁVRHY NA ZLEPŠENIE POSTUPOV	23
Téma 15: Systémy plánovania času.....	24
KAPITOLA 3.12: NÁVRH (KONTROLA TYPU POTREBNÝCH INFORMÁCIÍ) A RIADENIE SYSTÉMOV PLÁNOVANIA ČASU	24
PRACOVNÁ OBLASŤ 8: NÁVŠTEVNÍCI/ ZÁKAZNÍCKY SERVIS.....	25
Téma 16: Návštevníci/Zákazníci.....	25
KAPITOLA 3.13: OBSLUHA ZÁKAZNÍKOV V SÚLADE S ORGANIZAČNÝMI POSTUPMI.....	25

Intelektuálny výstup 6: Vzdelávacie osnovy úroveň 3

PRACOVNÁ OBLASŤ 9: ICT ZRUČNOSTI	26
Téma 17: Textový editor	26
Kapitola 3.14: POUŽÍVANIE TEXTOVÉHO EDITORA PRI VYTVÁRANÍ ZLOŽITEJŠÍCH DOKUMENTOV	26
TÉMA 18: Tabuľkový procesor	27
KAPITOLA 3.15: POUŽÍVANIE TABUĽKOVÉHO PROCESORA PRI VYTVÁRANÍ ZLOŽITEJŠÍCH TABULIEK.....	27
TÉMA 19: Softvér na tvorbu prezentácií.....	28
KAPITOLA 3.16: POUŽÍVANIE SOFTVÉRU NA TVORBU PREZENTÁCIÍ PRI VYTVÁRANÍ ZLOŽITEJŠÍCH A	
KOMPLEXNÝCH PREZENTÁCIÍ.....	28
TÉMA 20: INTERNET.....	29
KAPITOLA 3.17: POUŽÍVANIE INTERNETU NA PLNENIE ÚLOH S POUŽITÍM RÔZNORODÝCH TECHNÍK A	
NÁSTROJOV	29
TÉMA 21: Elektronická pošta	30
KAPITOLA 3.18: POUŽÍVANIE ELEKTRONICKEJ POŠTY NA SPLNENIE ÚLOH AKO NAPR. POSIELANIE	
KOMPLEXNÝCH SPRÁV ALEBO POUŽITIE NÁSTROJOV PRE INSTANT MESSAGING	30
TÉMA 22: Synchronizácia dát medzi elektronickými zariadeniami	31
KAPITOLA 3.19: POUŽÍVANIE ZRUČNOSTÍ PRE PRÁCU S ELEKTRONICKÝMI DATABÁZAMI PRE SYNCHRONIZÁCIU	
ÚDAJOV MEDZI ZARIADENIAMI.....	31
TÉMA 23: Používanie Sociálnych sietí	32
KAPITOLA 3.20: POUŽÍVANIE SOCIÁLNYCH SIETÍ PRE PROPAGÁCIU ORGANIZÁCIE A JEJ AKTIVÍT	32
PRACOVNÁ OBLASŤ 10: PROJEKTY.....	33
TÉMA 24: Projekty	33
KAPITOLA 3.21: POUŽÍVANIE ZRUČNOSTÍ PRE RIADENIE PROJEKTOV PRI IMPLEMENTÁCIÍ JEDNODUCHÝCH	
PROJEKTOV S NÍZKYM RIZIKOM.....	33
PRACOVNÁ OBLASŤ 11: ZÁLEŽITOSTI TÝKAJÚCE SA RIADENIA ĽUDSKÝCH ZDROJOV	34
TÉMA 25: Ľudské zdroje.....	34

KAPITOLA 3.22: ZNALOSTI A ZRUČNOSTI POTREBNÉ PRE VYKONÁVANIE ZÁKLADNÝCH ÚLOH SÚVISIACICH S RIADENÍM ĽUDSKÝCH ZDROJOV	34
PRACOVNÁ OBLASŤ 12: NUMERICKÉ ZRUČNOSTI.....	36
TÉMA 26: Numerické zručnosti	36
KAPITOLA 3.23: APLIKÁCIA ZÁKLADNÝCH NUMERICKÝCH ZRUČNOSTÍ.....	36
PRACOVNÁ OBLASŤ 13: CUDZIE JAZYKY.....	37
TÉMA 27: Cudzie jazyky	37
KAPITOLA 3.24: ÚSTNE ZVLÁDNUTIE KĹÚČOVÝCH PRACOVNÝCH ÚLOH A BEŽNÝCH ROZHOVOROV	37
TÉMA 27: CUDZIE JAZYKY.....	38
KAPITOLA 3.25: TVORBA PÍSOMNÝCH MATERIÁLOV PRE BEŽNÉ PRACOVNÉ ÚLOHY	38
PRACOVNÁ OBLASŤ 14: ÚČELNOSŤ A EFEKTÍVNOSŤ CHODU KANCELÁRIE.....	39
TÉMA 28: Plánovanie/Manažment času.....	39
KAPITOLA 3.26: POUŽÍVANIE ZRUČNOSTÍ PRE PLÁNOVANIE NA PLNENIE ÚLOH V STANOVENÝCH TERMÍNOCH	39
PRACOVNÁ OBLASŤ 15: TÍMOVÁ DYNAMIKA.....	40
TÉMA 30: Tímová dynamika	40
KAPITOLA 3.27: POUŽITIE PRINCÍPOV TÍMOVEJ PRÁCE PRE PLNENIE SKUPINOVÝCH ÚLOH.....	40
PRACOVNÁ OBLASŤ 16: SEBA-RIADENIE, SUPERVÍZIA, MANAŽMENT A VODCOVSTVO	41
.....	
TÉMA 31: Seba riadenie a manažment iných	41
KAPITOLA 3.28: ZHODNOTENIE VLASTNEJ PRÁCE NA ZÁKLADE DOHODNUTÝCH KRITÉRIÍ.....	41
PRACOVNÁ OBLASŤ 17: PODNIKATEĽSKÉ PROSTREDIE	42
Téma 32: Osobné práva a zodpovednosti	42

KAPITOLA 3.29: POROZUMENIE, DODRŽIAVANIE A APLIKÁCIA OSOBNÝCH PRÁV A ZODPOVEDNOSTÍ	42
TÉMA 33: Poslanie, Vízia, Hodnoty	43
KAPITOLA 3.30: KOMUNIKÁCIA POSLANIA, VÍZIE A HODNÔT ORGANIZÁCIE	43
TÉMA 34: Udržateľnosť životného prostredia	44
KAPITOLA 3.31: PODPORA UDRŽATEĽNOSTI ŽIVOTNÉHO PROSTREDIA	44
TÉMA 35: Sociálna zodpovednosť podnikov (CSR)	45
KAPITOLA 3.32: IMPLEMENTÁCIA CSR AKTIVÍT	45
TÉMA 36: Kultúrne povedomie a rôznorodosť	46
KAPITOLA 3.33: POROZUMENIE KULTÚRNEMU POVEDOMIU A RÔZNORODOSTI	46
TÉMA 37: MULTI-TASKING	47
KAPITOLA 3.34: SCHOPNOSŤ MULTI-TASKINGU	47
TÉMA 38: Imidž seba a organizácie	48
KAPITOLA 3.35: OSVOJENIE SI SPRÁVANIA NA PREZENTOVANIE POZITÍVNEHO OBRAZU SEBA A ORGANIZÁCIE	48

1. Úvod k vzdelávacím osnovám Eupa_Next úroveň 3

Vzdelávacie osnovy EUPA_NEXT sú modulárne a kompatibilné s kvalifikačným štandardom vytvoreným v úvodnej fáze projektu. Sú štruktúrované do Pracovných oblastí, pokrývajúcich rozličné Témy. Pracovné oblasti sú definované ako súbory Kapitol, ktoré pokrývajú vedomosti, zručnosti a kompetencie pre jeden alebo viac výstupov vzdelávania.

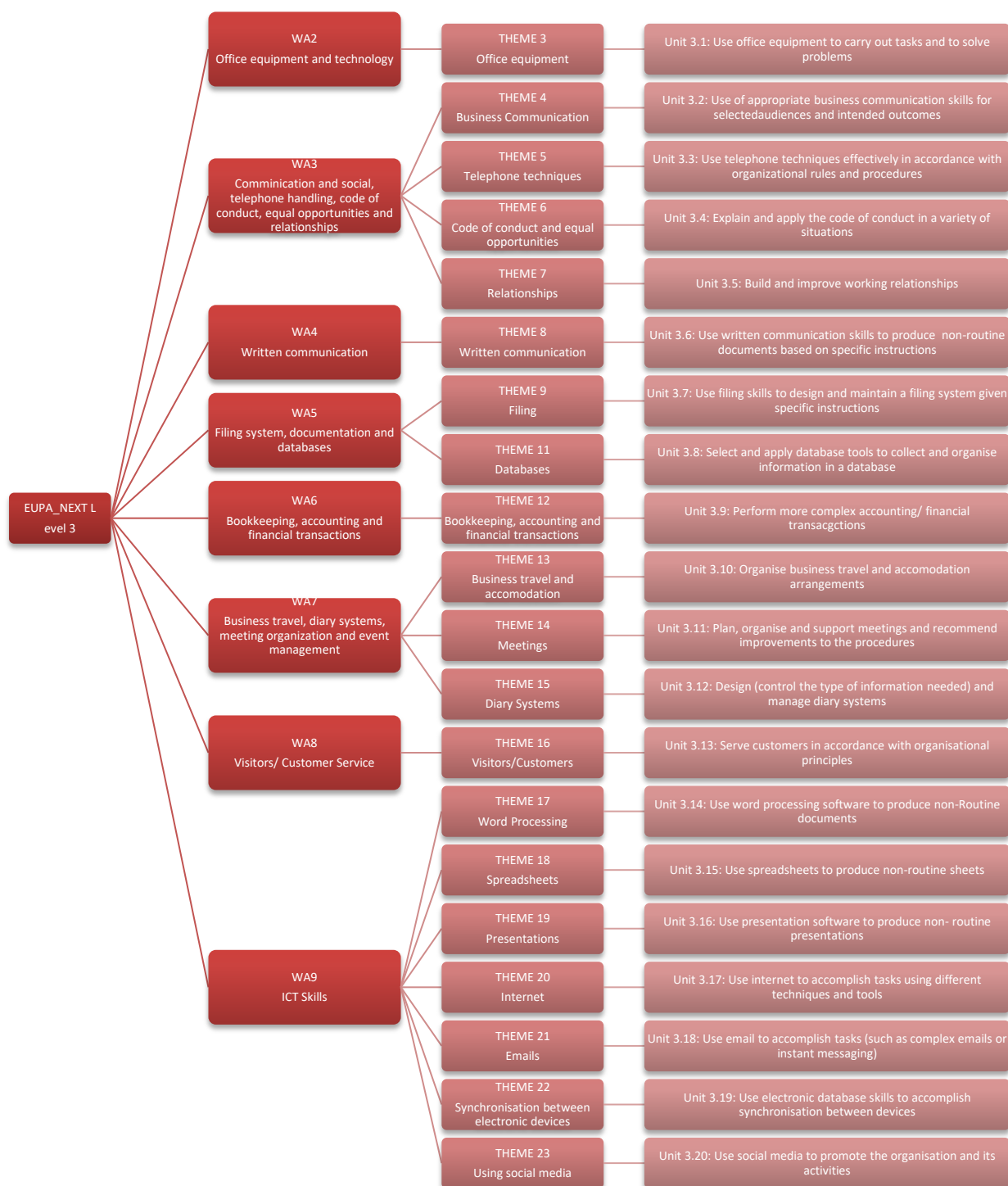
Vzdelávacie osnovy EUPA_NEXT pre úroveň 3 pozostávajú z 35 kapitol (vzdelávacích modulov), z ktorých každá má odlišnú Tému a rieši jeden alebo viac výstupov vzdelávania. Diagram na nasledujúcej strane prezentuje štruktúru tejto úrovne kvalifikačného štandardu, v zmysle Pracovných oblastí, Tém a Kapitol uvádzaných v tomto dokumente.

Osnovy je možné použiť v kombinácii s Príručkou pre trénerov, obsahujúcou vzdelávacie materiály a metodologické nástroje pre jednotlivé kapitoly. Pri tvorbe vzdelávacích osnov sme sa snažili zabezpečiť, aby výstupy vzdelávania popísané v kvalifikačnom štandarde boli naplnené a umožnili tak získanie potrebných znalostí, zručností a kompetencií.

	Znalosti	Zručnosti	Zodpovednosť a samostatnosť (Kompetencie)
Úroveň 3	dokáže aplikovať základné faktické vedomosti, zásady a procesy, všeobecné pojmy v oblasti práce a odboru štúdia vie aplikovať základné teoretické vedomosti pri výkone jednoduchých úloh v oblasti práce a odboru štúdia	dokáže sa orientovať v bežnej technickej a netechnickej dokumentácii, normách a štandardoch používaných v rámci odboru štúdia vie aplikovať jednoduché konkrétne kreatívne a logické myslenie požadované pri výbere a používaní zodpovedajúcich informácií, pracovných postupov, metód, prostriedkov, surovín, materiálov, strojov a pod. podľa bežných podmienok a požiadaviek výkonu čiastočných alebo komplexných úloh	dokáže vykonávať úlohy a prispôbovať vlastné správanie podľa súboru smerníc v bežných pracovných podmienkach dokáže prijímať a prevziať zodpovednosť za výkon samostatných úloh v práci a v rámci štúdia dokáže riadiť menší kolektív ľudí s určitým stupňom samostatnosti v bežných podmienkach

Intelektuálny výstup 6: Vzdelávacie osnovy úroveň 3

2. Mapa vzdelávacích materiálov pre úroveň 3 v rámci EUPA_NEXT





3. Odporúčania pre účasť na hodnotení

Pre žiadateľov o počítačnú certifikáciu administratívneho personálu na úrovni 3 EQF nie sú stanovené žiadne prerekvizity. Existujú však určité kvalifikácie, ktoré umožnia môžu uľahčiť získanie certifikácie. Navrhované kvalifikácie sú uvedené v nasledujúcej tabuľke .

EQF Úroveň	Anglický jazyk	Vek	Akademické vzdelanie
3	Úroveň A2	18	Ukončenie strednej školy s maturitou

4. Certifikácia

Záujemca o získanie kvalifikácie Administratívneho personálu na EQF úrovni 3, môže prejsť hodnotením svojich vedomostí, zručností a kompetencií v pracovných oblastiach opísaných v tomto dokumente.

Certifikácia bude vykonaná na základe certifikačnej schémy pre Administratívny personál na EQF úrovni 3 a certifikované osoby teda budú vedieť plniť úlohy a preukázať svoje znalosti, zručnosti a kompetencie popísané v tomto dokumente a Kvalifikačných štandardoch EUPA_NEXT na úrovni 3.

Hodnotenie bude vykonané na báze jednotlivých kapitol, a po úspešnej certifikácii vo všetkých kapitolách na danej úrovni, môže žiadateľ získať komplexnú certifikáciu pre úroveň 3.

Hodnotenie bude vykonávané použitím Hodnotiacich nástrojov pre EQF úroveň 3 vytvorených v rámci projektu EUPA_NEXT. Pre každú kapitolu úrovne 3, proces hodnotenia pozostáva z ústneho hodnotenia, pokrývajúceho výroky zodpovedajúce znalostiam popísaných v štandarde a písomného hodnotenia alebo praktickej ukážky, pokrývajúcej praktické zručnosti a kompetencie. V prípadoch, kedy kapitola pozostáva z piatich alebo viacerých výstupov vzdelávania, , hodnotenie bude obsahovať aj projekt (prípadovú štúdiu, aplikované cvičenie alebo malý projekt).

Certifikácia bude udelená na celkovej úrovni alebo len na kapitoly, ktoré si žiadateľ zvolí.

Certifikácia na Úrovni 3 EQF bude udelená na 3 roky, potom bude potrebná recertifikácia.

Všetky postupy, ktoré sa týkajú získania, posudzovania, udeľovania, udržiavania a zrušenia Certifikácie, sú opísané v certifikačnej schéme pre certifikáciu administratívneho personálu, ktorá bola vypracovaná v rámci projektu a je v súlade s požiadavkami normy CYS EN ISO 17024: 2012.

Pracovná oblasť 2: Kancelárska technika a vybavenie

TÉMA 3: KANCELÁRSKA TECHNIKA A VYBAVENIE

KAPITOLA 3.1: POUŽITIE KANCELÁRSKEJ TECHNIKY NA VYKONÁVANIE ÚLOH VRÁTANE RIEŠENIA PROBLÉMOV

Popis kapitoly:

Táto kapitola sa zaoberá schopnosťou študentov využívať kancelárske zariadenia podľa organizačných postupov. Naučia sa vykonávať všeobecné aj špecifické a pokročilé úlohy a tvoriť odporúčania pre zlepšenie postupov. Po dokončení tejto kapitoly, budú študenti schopní riešiť problémy s kancelárskymi zariadeniami pomocou rôznych nástrojov a postupov a identifikovať a zabezpečiť opravy kancelárskych zariadení v prípade potreby.

Odporúčaná dĺžka trvania:

3 hod.

Zámery a ciele:

Na konci tejto kapitoly, budú študenti schopní:

- Preukázať schopnosť dodržiavať organizačné postupy používania spoločných kancelárskych zariadení
- Vykonávať špecifické a pravidelné úlohy pomocou kancelárskeho vybavenia
- Riešiť problémy s kancelárskymi zariadeniami prostredníctvom rôznych nástrojov a pomôcok
- Preukázať schopnosť identifikovať potrebné opravy a riešiť ich rôznymi spôsobmi

Obsah:

- Časť 1: Použitie kancelárskeho vybavenia na vykonávanie špecifických bežných úloh [1 hodina]
- Časť 2: Organizačné postupy týkajúce sa kancelárskych zariadení [1 hodina]
- Časť 3: Riešenie problémov [0,5 hod.]
- Časť 4: Zabezpečovanie opráv [0,5 hod.]

Pracovná oblasť 3: Osobná a telefonická komunikácia, zásady správania sa, rovnosť príležitostí a vzťahy

TÉMA 4: OBCHODNÁ KOMUNIKÁCIA

KAPITOLA 3.2: POUŽITIE VHODNÝCH OBCHODNO-KOMUNIKAČNÝCH ZRUČNOSTÍ PRE VYBRANÉ PUBLIKUM NA DOSIAHNUTIE ŽELANÝCH VÝSLEDKOV

Popis kapitoly:

Táto kapitola sa zaoberá prispôbením komunikácie pre vybrané publikum s cieľom dosiahnutia zamýšľaných výsledkov. Študenti sa naučia využívať pokročilejšie komunikačné techniky, ako je aktívne počúvanie, pre zvýšenie efektívnosti na pracovisku. Prostredníctvom absolvovania tejto kapitoly, budú študenti schopní tolerovať a akceptovať správanie druhých a vyjadrovať frustráciu konštruktívnym spôsobom.

Odporúčaná dĺžka trvania:

10 hod.

Zámery a ciele:

Po skončení tejto kapitoly, budú študenti schopní:

- Preukázať schopnosť efektívne komunikovať podľa potrieb publika a požadovaných výsledkov
- Aktívne počúvať
- Riešiť problémy prostredníctvom komunikačných zručností
- Uvedomovať si dôležitosť akceptácie názorov a správania iných
- Vyjadriť frustráciu konštruktívne
- Pripraviť si efektívne ústne prezentácie s podporou správneho tónu hlasu a reči tela

Obsah:

- Časť 1: Verbálna a neverbálna komunikácia [1 hodina]
- Časť 2: Prispôsobenie komunikácie potrebám publika a situácii [3 hod.]
- Časť 3: Riešenie problémov s komunikáciou [2 hod.]
- Časť 4: Akceptácia názorov a správania ostatných [2 hod.]
- Časť 5: Efektívne prezentácie [2 hod.]

Intelektuálny výstup 6: Vzdelávacie osnovy úroveň 3

TÉMA 5: TELEFONOVANIE

KAPITOLA 3.3: EFEKTÍVNE POUŽITIE TECHNÍK TELEFONICKEJ KOMUNIKÁCIE V SÚLADE S ORGANIZAČNÝMI PREDPISMI

Popis kapitoly:

Táto kapitola sa zaoberá jedným z najnáročnejších aspektov úspechu v podnikaní, efektívnou telefonickou komunikáciou v súlade s organizačnými postupmi. Prezentuje spôsoby aktívneho počúvania a analyzuje jeho význam pri telefonickom predaji, a vymáhaní pohľadávok. Zaoberá sa tiež telefonovaním v kontexte organizačných pravidiel, prioritizácie a filtrovania hovorov.

Odporúčaná dĺžka trvania:

3 hod.

Zámery a ciele:

Po skončení tejto kapitoly, budú študenti schopní:

- Porozumieť technikám spojeným s profesionálnou telefonickou komunikáciou
- Použiť pokročilé telefónne techniky napr. aktívne počúvanie, empatia pri riešení problémov prostredníctvom telefónu
- Lepšie spracovávať prichádzajúce hovory
- Uspieť pri telefonickom predaji a vymáhaní pohľadávok
- Efektívne pristupovať ku komplexným telefonickým úlohám
- Vyhodnocovať priority telefonických hovorov

Obsah:

- Časť 1: Základné telefonické techniky - opakovanie [0,5 hod.]
- Časť 2: Pokročilé telefonické techniky [0,5 hod.]
- Časť 3: Telefonický predaj a vymáhanie pohľadávok [1,5 hod.]
- Časť 4: Prioritizácia hovorov a organizačné postupy [0,5 hod.]

TÉMA 6: ZÁSADY SPRÁVANIA SA A ROVNOSŤ PRÍLEŽITOSTÍ

KAPITOLA 3.4: VYSVETLENIE A APLIKÁCIA ZÁSAD SPRÁVANIA SA V ROZLIČNÝCH SITUÁCIÁCH

Popis kapitoly:

Táto kapitola sa zaoberá porozumením a schopnosťou vysvetliť zásady správania sa organizácie na sociálnej, ekonomickej a kultúrnej úrovni.

Odporúčaná dĺžka trvania:

3 hod.

Zámery a ciele:

Po skončení tejto kapitoly, budú študenti schopní:

- Vysvetliť kódex správania sa v rôznych kontextoch
- Popísať, či a ako kódex ovplyvňuje organizačnú kultúru
- Zhodnotiť dôležitosť kódexov pre organizácie
- Prispôsobiť svoje správanie tak, aby bolo v súlade s kódexom správania sa organizácie

Obsah:

- Časť 1: Kódex správania sa - opakovanie [0,5 hod.]
- Časť 2: Organizačná kultúra a kódex správania sa [0,5 hod.]
- Časť 3: Dôležitosť kódexu správania sa [1 hodina]

Popis kapitoly:

V tejto kapitole sa analyzujú požiadavky budovania vzťahov v prostredí moderného podnikania. Uvádzajú sa techniky a kľúčové princípy budovania a udržiavania silných pracovných vzťahov. Analyzujú sa aj metódy a procesy analýzy a hodnotenia spätnej väzby od zainteresovaných strán, vrátane kritérií s cieľom posúdiť kľúčové princípy dobrých pracovných vzťahov.

Odporúčaná dĺžka trvania:

5 hod.

Zámery a ciele:

Po skončení tejto kapitoly, budú študenti schopní:

- Rozpoznať kľúčové prvky dobrých pracovných vzťahov
- Zhrnúť techniky budovania a udržiavania dobrých vzťahov so zákazníkmi a externými zainteresovanými stranami
- Analyzovať a hodnotiť spätnú väzbu s cieľom zlepšiť spoluprácu so zainteresovanými stranami a spolupracovníkmi
- Uviesť princípy, ktoré vyplývajú z analýzy spätnej väzby, s cieľom rozpoznať kľúčové zásady dobrých pracovných vzťahov
- Navrhovať zlepšenia, pre zefektívnenie spoluprácu medzi organizáciou a jej spolupracovníkmi

Obsah:

- Časť 1: Kľúčové zásady dobrých vzťahov – opakovanie [0,5 hod.]
- Časť 2: Budovanie a udržiavanie pracovných vzťahov [2 hod.]
- Časť 3: Spätná väzba [1 hodina]
- Časť 4: Kľúčové princípy dobrých funkčných vzťahov [1,5 hod.]

Pracovná oblasť 4: Písomná komunikácia

TÉMA 8: PÍSOMNÁ KOMUNIKÁCIA

KAPITOLA 3.6: POUŽITIE ZRUČNOSTÍ PÍSOMNEJ KOMUNIKÁCIE PRI TVORBE ZLOŽITEJŠÍCH DOKUMENTOV NA ZÁKLADE ŠPECIFICKÝCH POŽIADAVIEK

Popis kapitoly:

Táto kapitola poukazuje na dôležitosť zručností písomnej komunikácie v podnikovej komunikácii. Súčasné podnikateľské prostredie vyžaduje prípravu rôznych druhov dokumentov pre rôzne publikum. Preto je prezentovaná podstata použitia rôznych zdrojov informácií, ako aj schopnosť výberu vhodného dokumentu v každej situácii. Opravy v gramatike, interpunkcia a pravopis sú kľúčom k efektívnej písomnej komunikácii. Zaoberá sa tiež spôsobmi ako predchádzať bežným chybám.

Odporúčaná dĺžka trvania:

8 hod.

Zámery a ciele:

Po skončení tejto kapitoly, budú študenti schopní:

- Používať viacero štýlov a tónov písania v písomnom jazyku podľa publika
- Chápať a uplatňovať základné zásady dôvernosti v písomnej komunikácii
- Nájsť vhodné zdroje informácií v závislosti od témy
- Používať efektívne spôsoby opráv gramatických a pravopisných chýb
- Identifikovať rôzne typy formálnych dokumentov a vybrať vhodný typ v závislosti od zámeru
- Vytvárať rôzne dokumenty podľa pokynov

Obsah:

- Časť 1: Písanie v obchodnom styku [4 hod.]
- Časť 2: Pokročilé písanie v obchodnom styku [4 hod.]

Intelektuálny výstup 6: Vzdelávacie osnovy úroveň 3

Pracovná oblasť 5: Systém archivácie dokumentov a databázy

TÉMA 9: ARCHIVÁCIA

KAPITOLA 3.7: POUŽITIE ARCHIVAČNÝCH ZRUČNOSTÍ PRE VYTVORENIE A UDRŽIAVANIE ARCHIVAČNÉHO SYSTÉMU NA ZÁKLADE ŠPECIFICKÝCH INŠTRUKCIÍ

Popis kapitoly:

Táto kapitola sa zaoberá schopnosťou študenta navrhnuť, používať a udržiavať účinný systém archivácie na základe špecifických pokynov. Študenti sa dozvedia, ako identifikovať vybavenie a metódy potrebné na archiváciu, ako porovnať existujúcu prax správy súborov s najlepšou praxou, a navrhovať zlepšenia.

Odporúčaná dĺžka trvania:

3 hod.

Zámery a ciele:

Po skončení tejto kapitoly, budú študenti schopní:

- Preukázať schopnosť navrhnuť účinný systém archivácie podľa pokynov
- Zhrnúť princípy efektívnych archivačných systémov a ich údržby
- Uviesť zoznam problémov, ktoré môžu vzniknúť pri nepresnej archivácii a opísať ako by ich riešili
- Vysvetliť a pomáhať spolupracovníkom pri používaní archivačného systému
- Zvládnuť rôzne procesy v súvislosti s archivačným systémom ako je vytváranie, modifikácia a vymazávanie súborov, zložiek, entít, a vlastníckej štruktúry súborov
- Vyhodnotiť súčasnú prax organizácie súborov a odporúčať vylepšenia

Obsah:

- Časť 1: Úvod a princípy archivácie [1 hodina]
- Časť 2: Návrh registratúry [0,5 hod.]
- Časť 3: Prax riadenia súborov/záznamov [0,5 hod.]
- Časť 4: Elektronická štruktúra súborov [0,5 hod.]
- Časť 5: Problémy súvisiace s archiváciou [0,5 hod.]

Intelektuálny výstup 6: Vzdelávacie osnovy úroveň 3

TÉMA 11: DATABÁZY

KAPITOLA 3.8: VÝBER A APLIKÁCIA DATABÁZOVÝCH NÁSTROJOV PRE ZBER A USPORIADANIE INFORMÁCIÍ V DATABÁZE

Popis kapitoly:

Cieľom tejto kapitoly je naučiť študentov kľúčovým princípom databáz, vymenovať rôzne typy databázových systémov, pracovať s databázou (zadávať, editovať a organizovať informácie). Táto kapitola sa okrem toho zaoberá schopnosťou študentov zhromažďovať rôzne typy informácií pomocou vhodnej metódy zhromažďovania alebo získania týchto údajov. Uvádza rôzne typy informačných systémov od jednoduchých až po komplexnejšie, ako sú systémy CRM.

Odporúčaná dĺžka trvania:

3 hod.

Zámery a ciele:

Po skončení tejto kapitoly, budú študenti schopní:

- Pochopiť kľúčové zásady databáz
- Používať rôzne metódy a rôzne typy informačných systémov na ukladanie a zhromažďovanie informácií v databáze
- Analyzovať dané dokumenty z pohľadu relevantných dát pre ukladanie do príslušných databáz
- Použiť databázu na usporiadanie konkrétneho typu informácií
- Pochopiť a dodržiavať zákonné požiadavky na zhromažďovanie a ukladanie citlivých a osobných údajov

Obsah:

- Časť 1: Úvod do databáz - opakovanie [0,5 hod.]
- Časť 2: Typy databáz a informačných systémov [0,5 hod.]
- Časť 3: Štruktúra a princípy databázy [0,5 hod.]
- Časť 4: Návrh databázy [0,5 hod.]
- Časť 5: Zber a analýza informácií [1 hodina]

Pracovná oblasť 6: Účtovníctvo a finančné transakcie

TÉMA 12: ÚČTOVNÍCTVO A FINANČNÉ TRANSAKIE

KAPITOLA 3.9: VYKONÁVANIE KOMPLEXNEJŠÍCH ÚČTOVNÝCH/ FINANČNÝCH TRANSAKCIÍ

Popis kapitoly:

Táto kapitola súvisí so všeobecným a analytickým účtovníctvom a opisuje hlavné postupy pre vedenie účtovníctva, vstupné účtovné záznamy, vysvetlenie úlohy dvojitych kompenzačných záznamov, analýzu ziskov a strát a súvahových účtov.

Odporúčaná dĺžka trvania:

7 hod.

Zámery a ciele:

Po skončení tejto kapitoly, budú študenti schopní:

- Porozumieť pojmom ako: riadne vedenie účtovníctva, kategorická znalosť účtovných kníh, prídavné knihy finančných údajov, automatizované účtovníctvo, účtovný plán.
- Rozumieť certifikovaným a necertifikovaným daňovým položkám a kedy ich používať.
- Analyzovať daňové informácie a ich použitie
- Aktualizovať účtovné knihy podniku, byť oboznámený s procesom zatvárania a používania účtovných kníh, všeobecných prevádzkových účtov, výkazu ziskov a strát, súvahy a výkazu o peňažných tokoch.
- Analyzovať finančné výsledky spoločnosti na základe súvahy alebo bilancie.

Obsah:

- Časť 1: Vedenie účtovníctva [1 hodina]
- Časť 2: Finančné transakcie [6 hod.]

Pracovná oblasť 7: Pracovné cesty, Systémy plánovania času, Organizácia pracovných stretnutí a eventov

TÉMA 13: PRACOVNÉ CESTY A UBYTOVANIE

KAPITOLA 3.10: ORGANIZÁCIA PRACOVNÝCH CIEST A ZABEZPEČENIE UBYTOVANIA

Popis kapitoly:

Táto kapitola sa zaoberá schopnosťou študentov pripraviť a rezervovať cestovné a ubytovacie požiadavky dohodnuté s cestujúcim v súlade s rozpočtovými postupmi a schopnosť študentov porozumieť potrebe kontrolovať itinerár s cestujúcim pred konečnou rezerváciou. Vysvetľuje tiež spôsob zabezpečenia úverových a platobných prostriedkov pre cestujúcich, definuje požadované dokumenty a spôsoby riešenia problémov súvisiacich s pracovnými cestami.

Odporúčaná dĺžka trvania:

5,5 hod.

Zámery a ciele:

Po skončení tejto kapitoly, budú študenti schopní:

- Uviesť zoznam všeobecných otázok, ktoré je potrebné položiť pri plánovaní služobnej cesty, aby bolo zabezpečené poskytnutie všetkých dôležitých údajov.
- Vybrať rôzne alternatívy možností rezervácie pre cestujúcich
- Odporučiť najlepší spôsob financovania rôznych cestovných výdajov v súlade s rozpočtovými postupmi a zabezpečiť finančné prostriedky v spolupráci s príslušným oddelením
- Pripraviť všetky dokumenty a itinerár

Obsah:

- Časť 1: Príprava pracovnej cesty [0,5 hod.]
- Časť 2: Zabezpečenie prepravy [0,5 hod.]
- Časť 3: Zabezpečenie ubytovania [2 hod.]
- Časť 4: Financovanie pracovnej [0,5 hod.]
- Časť 5: Možné problémy, ktoré môžu vzniknúť v súvislosti s pracovnými cestami [0,5 hod.]

Intelektuálny výstup 6: Vzdelávacie osnovy úroveň 3

- Časť 6: Kontrola a dokončenie itinerára [1,5 hod.]

TÉMA 14: PRACOVNÉ STRETNUTIA

KAPITOLA 3.11: PLÁNOVANIE, ORGANIZÁCIA A PODPORA PRI PRACOVNÝCH STRETNUTIACH A NÁVRHY NA ZLEPŠENIE POSTUPOV

Popis kapitoly:

Táto kapitola sa zameriava na rozvoj schopnosti študentov plánovať, organizovať a podporovať stretnutia, analyzovať organizáciu, dokumenty a materiály poskytnuté na stretnutie a pripravovať odporúčania pre akékoľvek zlepšenia, ako aj schopnosť dokončiť činnosti požadované po stretnutí.

Odporúčaná dĺžka trvania:

4 hod.

Zámery a ciele:

Po skončení tejto kapitoly, budú študenti schopní:

- Popísať príklady osvedčených postupov pre dokumenty súvisiace so stretnutiami
- Opísať podrobne postupy plánovania, organizácie a podpory stretnutí
- Popísať druhy stretnutí, ich efektívnosť pre rôzne cieľové skupiny a ich hlavné znaky
- Vysvetliť ako plánovať, organizovať a kontrolovať stretnutia s cieľom splniť dohodnuté zámery a ciele
- Opísať podrobne zdroje potrebné pre rôzne typy stretnutí
- Popísať, čo treba robiť počas stretnutia, aby po jeho skončení bola dokumentácia kompletná
- Vysvetliť účel a dôsledky zhromažďovania a hodnotenia spätnej väzby účastníkov zo stretnutia.
- Vypracovať a realizovať následné aktivity pre rôzne typy stretnutí v danom časovom rámci.

Obsah:

- Časť 1: Základy firemných stretnutí - opakovanie [0,5 hod.]
- Časť 2: Príprava dokumentácie stretnutia [1 hodina]
- Časť 3: Aktivity pred stretnutím (plánovanie a organizácia) [1 hodina]
- Časť 4: Podpora počas stretnutia [0,5 hod.]
- Časť 5: Činnosti po skončení stretnutia [1 hodina]

TÉMA 15: SYSTÉMY PLÁNOVANIA ČASU

KAPITOLA 3.12: NÁVRH (KONTROLA TYPU POTREBNÝCH INFORMÁCIÍ) A RIADENIE SYSTÉMOV PLÁNOVANIA ČASU

Popis kapitoly:

Táto kapitola sa zaoberá rozvojom schopnosti študentov spravovať systémy plánovania času tak, aby vyhovovali potrebám pracovnej skupiny a jej interných a externých klientov, navrhovať denníkový systém vhodný pre spoločnosť alebo organizáciu a analyzovať reporty od užívateľov denníkov. Po dokončení tejto kapitoly by mali byť študenti schopní odporučiť návrhy na zdokonalenie denníkov a potrebné doškolenie pre užívateľov v prípade potreby.

Odporúčaná dĺžka trvania:

2 hod.

Zámery a ciele:

Po skončení tejto kapitoly, budú študenti schopní:

- Popísať ako identifikovať potreby pracovnej skupiny a jej interných a externých klientov
- Spravovať kalendáre skupiny spolupracovníkov
- Vytvoriť kalendárový systém konkrétnej organizácie s ohľadom na vlastnú prevádzku a potreby
- Zhromažďovať údaje a informácie na analýzu súčasnej situácie a analyzovať súčasnú situáciu s cieľom odporučiť vylepšenia alebo potrebné školenia

Obsah:

- Časť 1: Úvod do systémov plánovania času – opakovanie [0,5 hod.]
- Časť 2: Správa denníkov pracovnej skupiny [0,5 hod.]
- Časť 3: Návrh systému plánovania času [0,5 hod.]
- Časť 4: Analýza systému plánovania času [0,5 hod.]

TÉMA 16: NÁVŠTEVNÍCI/ZÁKAZNÍCI

KAPITOLA 3.13: OBSLUHA ZÁKAZNÍKOV V SÚLADE S ORGANIZAČNÝMI POSTUPMI

Popis kapitoly:

Cieľom tejto kapitoly je objasniť prepojenie medzi zásadami starostlivosti o zákazníka a zásadami organizácie. Nástroje a techniky ako aktívne počúvanie a empatia sa používajú s cieľom porozumieť skutočným potrebám zákazníka a poskytovať služby starostlivosti o zákazníka v súlade s organizačnými pravidlami. Rovnaké metódy a techniky môžu byť použité pri riešení problémov zákazníka alebo pri riešení sťažností.

Odporúčaná dĺžka trvania:

4.5 hod.

Zámery a ciele:

Po skončení tejto kapitoly, budú študenti schopní:

- Do hĺbky porozumieť zásadám starostlivosti o zákazníka
- Uplatňovať princípy starostlivosti o zákazníka v súlade s princípmi organizácie
- Opísať techniky aktívneho počúvania a vhodne ich používať
- Používať empatiu pri jednaní so zákazníkmi
- Riešiť problémy zákazníkov v súlade s organizačnými princípmi.

Obsah:

- Časť 1: Profesionálne jednanie so zákazníkmi a návštevníkmi (opakovanie) [0,5 hod.]
- Časť 2: Princípy starostlivosti o zákazníka [3 hod.]
- Časť 3: Riešenie sťažností [1,5 hod.]

TÉMA 17: TEXTOVÝ EDITOR

KAPITOLA 3.14: POUŽÍVANIE TEXTOVÉHO EDITORA PRI VYTVÁRANÍ ZLOŽITEJŠÍCH DOKUMENTOV

Popis kapitoly:

Program Word - na spracovanie textu je najpopulárnejší program na svete. Ponúka množstvo funkcií, ktoré umožňujú dosiahnuť to, čo chcú, prostredníctvom reportov, newsletterov, korešpondencie a iných dokumentov. Na konci tejto kapitoly budú študenti vedieť efektívnejšie a rýchlejšie spracovávať text, čo im pomôže v reálnom pracovnom prostredí.

Odporúčaná dĺžka trvania:

5 hod.

Zámery a ciele:

Po skončení tejto kapitoly, budú študenti schopní:

- Používať textové spracovanie na vysokej úrovni
- Vykonávať základné operácie spojené s vytváraním, úpravou a vyplnením neštandardného dokumentu
- Budú ovládať pokročilé funkcie, ako je vytváranie tabuliek, používanie obrázkov a grafov v dokumente, importovanie položiek a hromadná korešpondencia.

Obsah:

- Časť 1: Tabuľky [2 hod.]
- Časť 2: Tvorba neštandardných dokumentov [3 hod.]

TÉMA 18: TABUĽKOVÝ PROCESOR

KAPITOLA 3.15: POUŽÍVANIE TABUĽKOVÉHO PROCESORA PRI VYTVÁRANÍ ZLOŽITEJŠÍCH TABULIEK

Popis kapitoly:

Tabuľky umožňujú ľahko monitorovať finančnú výkonnosť, napríklad zisk alebo stratu podniku, vypočítať platby za veľké nákupy, plánovať rozpočet alebo organizovať pomocou kontrolných zoznamov. Táto kapitola sprostredkuje študentom vedomosti o tom, ako efektívnejšie a účinnejšie používať program Excel na vytvorenie nerutinných dokumentov a a zručnosti, ktoré môžu používať v skutočnom pracovnom prostredí.

Odporúčaná dĺžka trvania:

4 hod.

Zámery a ciele:

Po skončení tejto kapitoly, budú študenti schopní:

- Používať tabuľkový procesor na vysokej úrovni;
- Používať najčastejšie používané vzorce na spracovanie číselných údajov a nástrojov na analýzu dát (podmienené formátovanie, kontingenčné tabuľky a pokročilejšie grafy).
- Importovať objekty, vytvárať grafy a grafy
- Vybrať a použiť vhodné funkcie, ako napríklad COUNTIF, SUMIF, AVERAGE, MAX atď.) A nástroje na analýzu dát ako Vlookup a kontingenčné tabuľky.

Obsah:

- Časť 1: Pokročilé, nerutinné tabuľky [1 hod.]
- Časť 2: Pokročilé vzorce a kontingenčné tabuľky [2 hod.]
- Časť 3: Grafy a kontrola gramatiky [1 hod.]

TÉMA 19: SOFTVÉR NA TVORBU PREZENTÁCIÍ

KAPITOLA 3.16: POUŽÍVANIE SOFTVÉRU NA TVORBU PREZENTÁCIÍ PRI VYTVÁRANÍ ZLOŽITEJŠÍCH A KOMPLEXNÝCH PREZENTÁCIÍ

Popis kapitoly:

Táto kapitola je určená pre používateľov, ktorí ovládajú prezentačný softvér na základnej úrovni a chcú ďalej zdokonaľovať svoje vedomosti a zručnosti, používať pokročilé techniky vytvárania prezentácií a konfigurácie.

Odporúčaná dĺžka trvania:

3 hod.

Zámery a ciele:

Po skončení tejto kapitoly, budú študenti schopní:

- Vytvárať a formátovať snímky pomocou pokročilých techník rozloženia, pomocou efektov a multimédií.
- Na prezentáciu použiť špeciálny dizajn, modely, tvary, efekty atď.
- Softvér na prezentáciu používať bezpečne a vytvárať výnimočné elektronické prezentácie, ktoré spĺňajú požiadavky pracovného prostredia

Obsah:

- Časť 1: Spracovanie a formátovanie údajov [1,5 hod.]
- Časť 2: Tvorba nerutinnej prezentácie [1,5 hod.]

TÉMA 20: INTERNET

KAPITOLA 3.17: POUŽÍVANIE INTERNETU NA PLNENIE ÚLOH S POUŽITÍM RÔZNORODÝCH TECHNÍK A NÁSTROJOV

Popis kapitoly:

Táto kapitola predstavuje témy ako nastavenie zabezpečenia internetu; nahlasovanie nevhodného správania; filtrovanie obsahu, vyhýbanie sa nevhodnému zverejňovaniu informácií a škodlivým programom.

Odporúčaná dĺžka trvania:

3 hod.

Zámery a ciele:

Po skončení tejto kapitoly, budú študenti schopní:

- Bezpečne prehliadať web
- Násť informácie ľahko, rýchlo a spoľahlivo.
- Filtrovať všetky informácie a použiť tie, ktoré sú bez výskytu vírusov.

Obsah:

- Časť 1: Rôzne možnosti pripojenia na internet [1,5 hod.]
- Časť 2: Prehliadanie a vyhľadávanie na webe [1,5 hod.]

TÉMA 21: ELEKTRONICKÁ POŠTA

KAPITOLA 3.18: POUŽÍVANIE ELEKTRONICKEJ POŠTY NA SPLNENIE ÚLOH AKO NAPR. POSIELANIE KOMPLEXNÝCH SPRÁV ALEBO POUŽITIE NÁSTROJOV PRE INSTANT MESSAGING

Popis kapitoly:

Táto kapitola sa zaoberá úlohami, ktoré je možné vykonať prostredníctvom e-mailov, predstavuje možnosti e-mailových služieb a používanie nástrojov a techník na efektívnejšie vykonávanie úloh na pracovisku.

Odporúčaná dĺžka trvania:

3 hod.

Zámery a ciele:

Po skončení tejto kapitoly, budú študenti schopní:

- Pochopiť funkcie elektronickej pošty.
- Vytvoriť e-mailový účet a prispôsobiť nastavenia
- Odosielať a prijímať komplexné správy.
- Dokončovať úlohy prostredníctvom elektronickej komunikácie s kolegami alebo spolupracovníkmi.

Obsah:

- Časť 1: Hlavné typy e-mailových programov [1 hodina]
- Časť 2: Základné možnosti e-mailových a softvérových nástrojov [1 hodina]
- Časť 3: Pokročilé funkcie e-mailu [1 hodina]

TÉMA 22: SYNCHRONIZÁCIA DÁT MEDZI ELEKTRONICKÝMI ZARIADENIAMI

KAPITOLA 3.19: POUŽÍVANIE ZRUČNOSTÍ PRE PRÁCU S ELEKTRONICKÝMI DATABÁZAMI PRE SYNCHRONIZÁCIU ÚDAJOV MEDZI ZARIADENIAMI

Popis kapitoly:

Táto kapitola je určená pre študentov, ktorí používajú množstvo elektronických zariadení, aby mohli vykonávať svoju prácu. Okrem toho sa týka tých, ktorí pracujú mimo kanceláriu a chcú mať neustále dostupné e-maily a obchodné dokumenty.

Odporúčaná dĺžka trvania:

2 hod.

Zámery a ciele:

Po skončení tejto kapitoly, budú študenti schopní:

- Synchronizovať elektronické zariadenia, ktoré používajú.
- Riešiť problémy so synchronizáciou.
- Synchronizovať bezpečne
- Vymenovať výhody synchronizácie zariadení.

Obsah:

- Časť 1: Úvod do synchronizácie medzi elektronickými zariadeniami [0,5 hod.]
- Časť 2: Kroky synchronizácie [1,5 hod.]

TÉMA 23: POUŽÍVANIE SOCIÁLNYCH SIETÍ

KAPITOLA 3.20: POUŽÍVANIE SOCIÁLNYCH SIETÍ PRE PROPAGÁCIU ORGANIZÁCIE A JEJ AKTIVÍT

Popis kapitoly:

Táto kapitola je určená pre administratívnych pracovníkov, ktorých firma chce využiť marketingu sociálnych médií na zvýšenie obchodnej výkonnosti. V tejto časti sa študenti dozvedia o najdôležitejších sociálnych médiách (LinkedIn, Twitter, Facebook a Instagram) a ako ich môžu použiť na propagáciu obchodných služieb alebo produktov.

Odporúčaná dĺžka trvania:

1,5 hodina

Zámery a ciele:

Po skončení tejto kapitoly, budú študenti schopní:

- Formulovať a realizovať efektívne marketingové kampane v sociálnych médiách.
- Ovládať informovanosť o svojej značke využívaním sociálnych médií.
- Budovať vzťahy so zákazníkmi a ovplyvňovať ich nákupné rozhodnutia.
- Používať nástroje sociálnych médií a vytvoriť plán sociálnej mediálnej komunikácie.
- Poznať možnosti využitia sociálnych médií na osobné a profesionálne účely.

Obsah:

- Časť 1: Úvod do sociálnych médií [0,5 hod.]
- Časť 2: Sociálne médiá ako nástroj na podporu organizačných aktivít [1 hodina]

PRACOVNÁ OBLASŤ 10: ProjekTY

TÉMA 24: PROJEKTY

KAPITOLA 3.21: POUŽÍVANIE ZRUČNOSTÍ PRE RIADENIE PROJEKTOV PRI IMPLEMENTÁCII JEDNODUCHÝCH PROJEKTOV S NÍZKYM RIZIKOM

Popis kapitoly:

Táto kapitola popisuje postup definovania, navrhovania a implementácie jednoduchého projektu s nízkym rizikom. Navrhuje metódy a techniky zadávania, úpravy a aktualizácie potrebných informácií na dokončenie projektu. Ukazuje tiež nástroje a procesy zobrazovania a oznamovania pokroku v projekte.

Odporúčaná dĺžka trvania:

3 hod.

Zámery a ciele:

Po skončení tejto kapitoly, budú študenti schopní:

- Definovať pojem projekt, ako aj rozsah jednoduchého projektu s nízkym rizikom.
- Opísať základné zásady riadenia a štruktúry projektu
- Plánovať, implementovať a diseminovať jednoduché projekty
- Vymenovať nástroje na monitorovanie, zobrazovanie a reportovanie stavu projektu
- Uviesť potenciálne riziká, ktoré sa vyskytujú pri riadení projektu, a prispôsobiť správanie pri riešení problémov

Obsah:

- Časť 1: Úvod do projektového manažmentu [1,5 hod.]
- Časť 2: Implementácia [1,5 hod.]

PRACOVNÁ OBLASŤ 11: Záležitosti týkajúce sa riadenia ľudských zdrojov

TÉMA 25: ĽUDSKÉ ZDROJE

KAPITOLA 3.22: ZNALOSTI A ZRUČNOSTI POTREBNÉ PRE VYKONÁVANIE ZÁKLADNÝCH ÚLOH SÚVISIACICH S RIADENÍM ĽUDSKÝCH ZDROJOV

Popis kapitoly:

Táto kapitola sa zaoberá základnými administratívnymi úlohami, ktoré pomáhajú pri riadení ľudských zdrojov v spoločnosti, ako je príprava personálnych dokumentov, záznamov a štatistík v súlade s ochranou údajov, záznam pracovného času, a tvorby plánov dovoleniek. Študenti sa naučia identifikovať, nastaviť postupy školenia zamestnancov pod dohľadom a vo vzťahu k tomuto vytvoriť a použiť nástroje, ako sú kontrolné zoznamy, ktoré zhŕňajú všetky potrebné administratívne postupy a aktivity, ktoré je potrebné vykonať.

Odporúčaná dĺžka trvania:

2 hod.

Zámery a ciele:

Na konci tejto kapitoly, budú študenti schopní:

- Splniť základné a administratívne úlohy súvisiace s ľudskými zdrojmi ako je plánovanie dovoleniek a nadčasov
- Pripravovať a spracúvať personálne dokumenty, personálne záznamy a štatistiky v súlade s ochranou údajov
- Plánovanie a zaznamenávanie dovoleniek
- nahrávanie pracovnej hod. a prežitie
- Vypracovať a používať nástroje, ako kontrolné zoznamy, ktoré zhŕňajú všetky administratívne postupy potrebné pri príprave a realizácii školenia zamestnancov
- Prevziať zodpovednosť za realizáciu administratívnych úloh pri školeniach

Obsah:

- Časť 1: Osobné záznamy [1 hod.]
- Časť 2: Zaznamenávanie pracovného času [0,5 hod.]

Intelektuálny výstup 6: Vzdelávacie osnovy úroveň 3

- Časť 3: Administrácia školení zamestnancov [0,5 hod.]

PRACOVNÁ OBLASŤ 12: Numerické zručnosti

TÉMA 26: NUMERICKÉ ZRUČNOSTI

KAPITOLA 3.23: APLIKÁCIA ZÁKLADNÝCH NUMERICKÝCH ZRUČNOSTÍ

Popis kapitoly:

Táto kapitola popisuje základné matematické vzťahy a pravidlá pre riešenie problémov v každodenných pracovných úlohách. Ďalej analyzuje kľúčové nástroje na uľahčenie matematických výpočtov, ako je napríklad výpočet plochy, výpočet priemernej ceny, medián, výpočet miery zvýšenia / zníženia ceny a pod.

Odporúčaná dĺžka trvania:

2,5 hod.

Zámery a ciele:

Po skončení tejto kapitoly, budú študenti schopní:

- Porozumieť základným matematickým princípom
- Vedieť, aký matematický vzťah zvoliť na výpočet konkrétnych príkladov.
- Riešiť matematické problémy pri denných úlohách
- Použiť kalkulačku na numerické výpočty, grafy a radikály.

Obsah:

- Časť 1: Úvod do numerických zručností [0,5 hod.]
- Časť 2: Numerické výpočty [2 hod.]

PRACOVNÁ OBLASŤ 13: Cudzie jazyky

TÉMA 27: CUDZIE JAZYKY

KAPITOLA 3.24: ÚSTNE ZVLÁDNUTIE KLÚČOVÝCH PRACOVNÝCH ÚLOH A BEŽNÝCH ROZHOVOROV

Popis kapitoly:

Táto kapitola sa zameriava na zlepšenie komunikácie prostredníctvom hovorenej reči v cudzom jazyku.

Odporúčaná dĺžka trvania:

2 hod.

Zámery a ciele:

Po skončení tejto kapitoly, budú študenti schopní:

- Hovoriť potrebným cudzím jazykom v pracovných / sociálnych situáciách.
- Komunikovať efektívne v širokej škále rutinných situácií.
- Preukázať použitie vhodnej profesionálnej slovnej zásoby.

Obsah:

- Časť 1: Úvod do používania cudzieho jazyka [0,5 hod.]
- Časť 2: Kľúčové pracovné úlohy a bežné diskusie v cudzích jazykoch [1,5 hod.]

TÉMA 27: CUDZIE JAZYKY

KAPITOLA 3.25: TVORBA PÍSOMNÝCH MATERIÁLOV PRE BEŽNÉ PRACOVNÉ ÚLOHY

Popis kapitoly:

Táto kapitola sa zameriava na zdokonaľovanie písomných komunikačných zručností v cudzom jazyku pre študentov s cieľom používať cudzí jazyk v písomnej forme v rutinných pracovných úlohách. Zahŕňa opis písomnej komunikácie v cudzom jazyku v rôznych kontextoch, ako aj gramatickú a syntaktickú analýzu. Ďalej uvádza niektoré konkrétne výrazy a pojmy, ktoré sa bežne vyskytujú v písomnej obchodnej komunikácii.

Odporúčaná dĺžka trvania (hod.):

2 hod.

Zámery a ciele:

Cieľom tohto modulu je naučiť študentov správne používať cudzí jazyk v písomnej komunikácii. Študenti sa naučia používať konkrétne termíny a výrazy správne, používať správne gramatiku a pravopis.

Obsah:

- Časť 1: Štruktúra písaného textu [1 hodina]
- Časť 2: Pravidlá písomnej obchodnej komunikácie [1 hodina]

PRACOVNÁ OBLASŤ 14: Účelnosť a efektívnosť chodu kancelárie

TÉMA 28: PLÁNOVANIE/MANAŽMENT ČASU

KAPITOLA 3.26: POUŽÍVANIE ZRUČNOSTÍ PRE PLÁNOVANIE NA PLNENIE ÚLOH V STANOVENÝCH TERMÍNOCH

Popis kapitoly:

Cieľom tejto kapitoly je naučiť študentov základné princípy časového riadenia a plánovania, pracovať s rôznymi technikami, aby mohli prevziať zodpovednosť za dokončenie vlastných úloh podľa dohodnutých štandardov a termínov.

Odporúčaná dĺžka trvania:

2,5 hod.

Zámery a ciele:

Na konci tejto kapitoly, budú študenti schopní:

- Porozumieť princípom riadenia času
- Byť schopný vyriešiť úlohy podľa dôležitosti a naliehavosti
- Vymenovať techniky riadenia času
- Vytvoriť a aktualizovať hlavný zoznam a priradiť ho ku kalendáru
- Rozvíjať schopnosť prevziať zodpovednosť za dokončenie vlastných krátkodobých a dlhodobých úloh podľa dohodnutých štandardov a termínov.

Obsah:

- Časť 1: Úvod do časového riadenia a plánovania [0,5 hod.]
- Časť 2: Osobný štýl práce [1 hod.]
- Časť 3: Základné techniky plánovania a riadenia času [1 hod.]

PRACOVNÁ OBLASŤ 15: Tímová dynamika

TÉMA 30: TÍMOVÁ DYNAMIKA

KAPITOLA 3.27: POUŽITIE PRINCÍPOV TÍMOVEJ PRÁCE PRE PLNENIE SKUPINOVÝCH ÚLOH

Popis kapitoly:

Táto kapitola opisuje základné princípy efektívnej tímovej práce, fázy tímu a prezentuje charakteristiky každej fázy. V poslednej časti modulu sa nachádzajú cvičenia na pochopenie teórie, ako sú prípadové štúdie a hranie rolí.

Odporúčaná dĺžka trvania:

3 hod.

Zámery a ciele:

Cieľom programu je dosiahnutie výhod plynúcich z účasti na pracovných skupinách a zvýšenie produktivity jednotlivca aj celého tímu. Cieľom programu je aj získanie vedomostí o úlohe, ktorú hrá každý člen tímu, o konfliktoch, ktoré sa môžu rozvinúť v rámci skupín, a o krokoch, ktoré treba dodržiavať pri riešení problémov a dosahovaní cieľov.

Po skončení tejto kapitoly, budú študenti schopní:

- Spolupracovať na spoločných cieľoch
- Prijímať spoločné rozhodnutia a zaviazat' sa ich implementovať
- Zvýšiť efektivitu tímu

Obsah:

- Časť 1: Úvod [0,5 hod.]
- Časť 2: Princípy a fázy tímovej práce [2,5 hod.]

PRACOVNÁ OBLASŤ 16: Seba-riadenie, Supervízia, Manažment a Vodcovstvo

TÉMA 31: SEBA RIADENIE A MANAŽMENT INÝCH

KAPITOLA 3.28: ZHODNOTENIE VLASTNEJ PRÁCE NA ZÁKLADE DOHODNUTÝCH KRITÉRIÍ

Popis kapitoly:

Táto kapitola sa zaoberá schopnosťou študentov identifikovať a prijať kritériá sebahodnotenia.

Odporúčaná dĺžka trvania:

1.5 hod.

Zámery a ciele:

Cieľom tejto kapitoly je poskytnúť študentom kritériá sebahodnotenia, ako aj motivovať ich, aby používali tieto vopred dohodnuté kritériá na meranie a hodnotenie vlastného výkonu.

Na konci tejto kapitoly, budú študenti schopní:

- Identifikovať kritériá sebahodnotenia
- Ohodnotiť seba samého v súlade s týmito kritériami

Obsah:

- Časť 1: Hodnotenie vs sebahodnotenie [1 hod.]
- Časť 2: Účinnosť a efektívnosť [0,5 hod.]

PRACOVNÁ OBLASŤ 17: Podnikateľské Prostredie

TÉMA 32: OSOBNÉ PRÁVA A ZODPOVEDNOSTI

KAPITOLA 3.29: POROZUMENIE, DODRŽIAVANIE A APLIKÁCIA OSOBNÝCH PRÁV A ZODPOVEDNOSTÍ

Popis kapitoly:

Kapitola popisuje individuálne práva a povinnosti zamestnancov v súvislosti s obchodnou činnosťou, kolegami a partnermi (dodávateľmi, zákazníkmi atď.). Ako aj záležitosťami týkajúcimi sa povinností vyplývajúcich z pracovných úloh, otázok diskriminácie a predsudkov. Napokon opisuje práva a povinnosti zamestnancov vo vzťahu ku kódexu správania.

Odporúčaná dĺžka trvania:

2 hod.

Zámery a ciele:

Po skončení tejto kapitoly, budú študenti schopní:

- Dodržiavať zásady etického kódexu spoločnosti / organizácie
- Poznať práva a individuálne povinnosti v súvislosti s pracovnou pozíciou
- Uplatňovať kódex správania spoločnosti v súvislosti s individuálnymi právami, povinnosťami a špecifickými charakteristikami práce.

Obsah:

- Časť 1: Úvod do práv a povinností jednotlivcov [1 hodina]
- Časť 2: Uplatňovanie individuálnych práv a povinností [1 hodina]

TÉMA 33: POSLANIE, VÍZIA, HODNOTY

KAPITOLA 3.30: KOMUNIKÁCIA POSLANIA, VÍZIE A HODNÔT ORGANIZÁCIE

Popis kapitoly:

kapitola objasňuje koncepcie vízie, poslania a hodnôt, ktoré spoločnosť predstavuje od jej založenia. Študenti pochopia vyššie uvedené pojmy a spoznajú ich dôsledky pre zamestnancov organizácie. Potom sa bude klásť dôraz na propagovanie poslania a cieľov zamestnancami v súlade s hodnotami organizácie.

Odporúčaná dĺžka trvania:

1 hod.

Zámery a ciele:

Cieľom je pochopiť úlohu, ktorú zohráva vízia, misia a hodnoty organizácie s cieľom dosiahnuť lepšiu reputáciu a vytvoriť pozitívne a efektívne prostredie. Pochopením týchto konceptov budú účastníci schopní lepšie komunikovať predstavy a záujmy organizácie, pri ich prezentácii ostatným (vnútri aj mimo organizácie).

Po skončení tejto kapitoly, budú študenti schopní:

- Definovať pojmy misie, cieľov a hodnôt organizácie.
- Vysvetliť, prečo je dôležité podporovať poslanie, ciele a hodnoty organizácie
- Vyhodnotiť výsledky, keď sa ciele nedosiahnu, a prevziať zodpovednosť za vlastné kroky.

Obsah:

- Časť 1: Úvod do misie, vízie, hodnôt [0,5 hod.]
- Časť 2: Komunikovanie poslania, hodnôt a vízie organizácie [0,5 hod.]

TÉMA 34: UDRŽATEĽNOSŤ ŽIVOTNÉHO PROSTREDIA

KAPITOLA 3.31: PODPORA UDRŽATEĽNOSTI ŽIVOTNÉHO PROSTREDIA

Popis kapitoly:

Kapitola analyzuje základné pojmy trvalej udržateľnosti, ekonomického rozvoja, ochrany životného prostredia a rôznych druhov kontaminácie. Študenti by mali pochopiť, že je veľmi dôležité, aby bol rast podniku úzko prepojený s implementáciou opatrení a politik na ochranu životného prostredia. Kapitola tiež uvádza základné zásady a pravidlá pre rozvoj podnikania, ktoré zohľadňujú opatrenia na ochranu životného prostredia. Nasleduje analýza prínosov systémov environmentálneho manažérstva.

Odporúčaná dĺžka trvania:

2 hod.

Zámery a ciele:

Cieľom programu je vytvoriť nové vzorce správania, životného štýlu a podnikateľskej činnosti jednotlivcov a skupín pre životné prostredie a trvalo udržateľný rozvoj. Dôraz sa bude klásť na opatrenia na úsporu energie, recykláciu materiálov, zníženie emisií CO₂, zníženie znečistenia vôd a všeobecné opatrenia na ochranu životného prostredia. Ďalším cieľom je prispieť k formovaniu osobných záväzkov a motivácie pre aktívnych jednotlivcov a kolektívnej mobilizácie študentov v oblasti ochrany životného prostredia a trvalo udržateľného rozvoja. Nakoniec si študenti zlepšia svoje zručnosti pri identifikácii a riešení environmentálnych problémov v súlade so zásadami trvalo udržateľného rozvoja.

Obsah:

- Časť 1: Úvod do environmentálnej udržateľnosti [1 hodina]
- Časť 2: Podpora udržateľnosti životného prostredia [1 hodina]

TÉMA 35: SOCIÁLNA ZODPOVEDNOSŤ PODNIKOV (CSR)

KAPITOLA 3.32: IMPLEMENTÁCIA CSR AKTIVÍT

Popis kapitoly:

Táto kapitola sa zaoberá koncepciou spoločenskej zodpovednosti podnikov a kľúčovými aspektmi, ktoré zahŕňajú napríklad ekonomické, sociálne, environmentálne a etické otázky. Študenti sa naučia rozpoznať implementáciu zásad sociálnej zodpovednosti podnikov v rámci organizácie a vysvetliť zásady sociálnej zodpovednosti podnikov v oblasti životného prostredia, spoločnosti a riadenia. V priebehu kurzu sa naučia prepojiť organizačnú stratégiu podnikovej sociálnej zodpovednosti s internými a externými zainteresovanými stranami organizácie. Nakoniec sa dozvedia, ako môže stratégia spoločenskej zodpovednosti zainteresovaných strán ovplyvniť výkonnosť organizácie.

Odporúčaná dĺžka trvania:

2 hod.

Zámery a ciele:

Všeobecným cieľom kurzu je poskytnúť študentom všeobecné vedomosti o podnikovej sociálnej zodpovednosti (princípy a postupy) a zručnosti na implementáciu zodpovedných firemných stratégií na dvoch stupňoch: po prvé, stanovením základov sociálnej zodpovednosti podnikov v srdci podnikov a postupne rozšíriť zásady sociálnej zodpovednosti podnikov na všetky zainteresované strany. Študenti by mali dôkladne pochopiť princípy sociálnej zodpovednosti podnikov vo všeobecnosti, dôkladne porozumieť ich implementácii v organizáciách a firmách a byť si vedomí kľúčovej úlohy, ktorú zohrávajú konkrétne opatrenia CSR, ktorými sa riadia všetky zainteresované strany (podnikatelia, zamestnanci, partneri, zákazníci, dodávatelia, orgány atď.).

Obsah:

- Časť 1: Úvod do podnikovej sociálnej zodpovednosti [1 hodina]
- Časť 2: Implementácia aktivít CSR [1 hodina]

TÉMA 36: KULTÚRNE POVEDOMIE A RÔZnorodosť

KAPITOLA 3.33: PORozUMENIE KULTÚRNEMU POVEDOMIU A RÔZnorodosti

Popis kapitoly:

Táto kapitola analyzuje koncepty kultúrnej rozmanitosti a uvedomenia si, že zamestnanci v organizácii by mali komunikovať a spolupracovať s ľuďmi s rôznymi kultúrnymi charakteristikami (jazyk, kultúra, tradícia, náboženstvo, zdravotne postihnutí atď.). Poskytuje definície multikulturalizmu, rozmanitosti a analyzuje ľudské práva a rodovú rovnosť. Dôraz sa kladie na spoluprácu medzi ľuďmi rôznych kultúr, ktorá má pre organizácie pozitívne vplyvy.

Odporúčaná dĺžka trvania:

2 hod.

Zámery a ciele:

Hlavným cieľom programu pre kultúrne povedomie a rozmanitosť je získavanie zručností, ktoré prispievajú k konštruktívnej koexistencii v multikultúrnom pracovnom prostredí. Cieľom je prijatie a rešpektovanie rozdielov, ale aj uznanie ich kultúrnej identity prostredníctvom každodenného úsilia komunikácie, porozumenia a spolupráce.

Súhrnne, ciele programu:

- Rozpoznanie a pochopenie rozdielov.
- Rešpektovanie rôznych kultúr
- Pozitívny postoj a vnímanie odlišností kultúr, rozmanitosti a rôznorodosti.
- Zameranie sa na spoločné znaky rôznych skupín
- Interakcia medzi jednotlivcami na pracovisku.
- Uvedomovanie si sily a hodnoty kultúrnej rozmanitosti
- Povedomie o ľudských právach
- Rovnaké možnosti.

Obsah:

- Časť 1: Úvod do kultúrnej povedomia a diverzity [1 hodina]
- Časť 2: Zaobchádzanie s vyhláseniami o kultúre a rozmanitosti [1 hodina]

TÉMA 37: MULTI-TASKING

KAPITOLA 3.34: SCHOPNOSŤ MULTI-TASKINGU

Popis kapitoly:

Kapitola pozostáva z techník a metód, ktoré má zamestnanec dodržať, aby mohol úspešne a s najlepšimi výsledkami zvládnuť viacero úloh. V prvej časti sa prezentuje teoretický základ pre zvládnutie viacerých úloh. V druhej časti modulu sú uvedené konkrétne nástroje na efektívnu správu multitaskingu.

Odporúčaná dĺžka trvania:

1,5 hod.

Zámery a ciele:

Cieľom programu je naučiť študentov správne a rýchlo spravovať viacero úloh. Budú prezentované techniky a nástroje na riešenie problémov pri multitaskingu. Cieľom programu je, aby boli študenti schopní riešiť jeden alebo viac problémov, ktoré sa vyskytnú pri vykonávaní jednej alebo viacerých úloh výberom a aplikáciou základných metód, nástrojov, materiálov a informácií tak, aby mohli dosiahnuť svoje ciele osobné aj dosiahnuť celkový cieľ organizácie podľa vopred stanovených výsledkov v časovom rámci a rozpočte.

Obsah:

- Časť 1: Úvod do multitaskingu [0,5 hod.]
- Časť 2: Techniky multitaskingu [1 hod.]

TÉMA 38: IMIDŽ SEBA A ORGANIZÁCIE

KAPITOLA 3.35: OSVOJENIE SI SPRÁVANIA NA PREZENTOVANIE POZITÍVNEHO OBRAZU SEBA A ORGANIZÁCIE

Popis kapitoly:

Táto kapitola poskytuje popis pozitívneho a profesionálneho správania, ktoré by mali používať zamestnanci v kontakte s kolegami, partnermi, zákazníkmi, dodávateľmi atď. Predstavuje techniky a metódy na riešenie ťažkých situácií na pracovisku pozitívnym a profesionálnym spôsobom.

Odporúčaná dĺžka trvania:

1,5 hod.

Zámery a ciele:

Cieľom tejto kapitoly je podporiť pozitívny a profesionálny profil účastníkov, aby mohli čeliť ťažkým situáciám a dosiahnuť najlepšie výsledky.

Po skončení tejto kapitoly, budú študenti schopní:

- Vymenovať a vysvetliť pozitívne a profesionálne správanie v ťažkej situácii, ako je práca v termínoch, kontakt s klientom atď.
- Analyzovať ťažké situácie a prezentovať čo najvhodnejšie správanie.
- Budovať vzťahy so zákazníkmi a ovplyvňovať ich nákupné rozhodnutia..
- Používať nástroje sociálnych médií a vytvorte plán sociálnej mediálnej komunikácie.

Obsah:

- Časť 1: Úvod do profesionálneho imidžu [0,5 hod.]
- Časť 2: Pozitívny obraz seba a organizácie [1 hod.]

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/>



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.