

Rámcový přehled učiva profesního rekvalifikačního kurzu Asistent/ asistentka

Standardní délka kurzu je 84 vyučovacích hodin (včetně autorizační zkoušky). Kurzy budou vypisovány jako jedenáctidenní celodenní. Výuka probíhá na učebně vybavené datovým projektorem, případně počítačem. Školení probíhají vždy od 8:00 do 16:00 hodin. Každý posluchač má k dispozici samostatný počítač a obdrží zdarma kvalitní literaturu ke kurzu. Optimální počet posluchačů v kurzu je pět až osm. V průběhu kurzu je k dispozici občerstvení.

Po absolvování kurzu je absolvent připraven pro činnost na pozici Asistent/ka – Sekretář/ka. Zná pravidla písemné a elektronické komunikace, jakož i komunikace po telefonu.

Zná zásady úspěšné komunikace a prezentace včetně asertivního řešení konfliktů a krizových situací. Zvládá úkoly spojené s řízením kanceláře a organizací porad. Orientuje se v problematice hospodaření s časem a zvládání stresu. Dovede ve své činnosti využít osobní počítač.

Rámcová témata rekvalifikačního kurzu:

/ vyplývají se závazného kvalifikačního standardu /

- Vedení administrativy
- Uplatňování firemních procesů
- Komunikační dovednosti
- Zásady společenského chování a vystupování
- Orientace v legislativních pravidlech pro zacházení s osobními a důvěrnými údaji

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

Kurz je rozdělen do výukových modulů dle následujících podrobných osnov:

1. UMĚNÍ KOMUNIKOVAT:

1. Blok

- Stanovení pravidel, vzájemné seznámení a kolečko očekávání.
- Efektivní komunikace – zjištění počáteční úrovně komunikačních dovedností s následnou zpětnou vazbou.
- Proces komunikace – vztahová a obsahová složka komunikace
- Komunikační schéma
- Zásady komunikace
- Verbální a neverbální komunikace – pojmy, důležitost podávaných informací, slovní významy, (výcvik)
- Zásady pozitivního přístupu a komunikace: užití v různých situacích (I´m OK – You´re OK). Věty bez „ne“
- Výcvik v pozitivní komunikaci a dávání příkazů otázkami.
- Komunikační zlovyky.

2. Blok

- 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.
- Návčik klíčových komunikačních dovedností (kladení otázek, aktivní naslouchání)
- Brainstormingové mapování problémů

2. ASERTIVNÍ A KRIZOVÁ KOMUNIKACE:

1. Blok

- 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
- Metakomunikace – 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

2. Blok

- Asertivní komunikace – co je asertivita a jaká mám práva
- Asertivní techniky – výcvik
- Jak řešíme konflikty: sebezpoznavací test
- Jak řešit konflikty – výklad
- Asertivní řešení konfliktu – taktiky a strategie
- Ukázky řešení konkrétních situací – výcvik s kamerou
- Diskuze

3. KOMUNIKACE PO TELEFONU:

- Úvod a společné stanovení pravidel výcviku
- Práce s hlasem
- Otevření a uzavření rozhovoru.
- Vedení rozhovoru
- Empatické naslouchání
- Kladení otázek
- Zvládání námitek
- Ukázky řešení konkrétních situací
- Diskuze

4. PRAVIDLA PÍSEMNÉ A EMAILOVÉ KOMUNIKACE

1. Blok

- Efektivní písemná komunikace
- Normalizovaná úprava dopisu
- Základní druhy obchodních dopisů a jejich náležitosti (poptávka, nabídka, objednávka, reklamace, urgence, upomínka...)
- Části obchodního dopisu
- Psychologie obchodního dopisu
- Náležitosti, formální úprava a stylizace obchodních písemností
- Příprava dopisu, osnova
- Požadavky na kvalitu dopisu
- Stylizační zásady
- Zásady účinných vět
- Praktické příklady

2. Blok

- Elektronická komunikace
- Zásady písemné komunikace přes Internet
- Možné formáty zpráv
- Etika v elektronické poště (nevyžádané zprávy – spam, hoax)

5. JAK VÉST A ŘÍDIT KANCELÁŘ:

- Umístění pracoviště
- Vybavení pracoviště
- Uspořádání pracoviště
- Komunikační a pracovní zóny
- Manipulace s písemnostmi
- Archivace dokumentů
- Organizace návštěv, občerstvení
- Uplatňování firemních procesů
- Zásady společenského chování a vystupování
- Orientace v legislativních pravidlech pro zacházení s osobními a důvěrnými údaji

6. PŘÍPRAVA PORADY A JEJÍ DOKUMENTACE:

- Plánování porady
- Příprava porady
- Pozvánka na poradu
- Náležitosti pozvánky
- Prezenční listina
- Náležitosti prezenční listiny
- Druhy zápisu
- Náležitosti zápisu

7. TIMEMANAGEMENT:

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

8. ZVLÁDÁNÍ STRESU:

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

9. PREZENTAČNÍ DOVEDNOSTI:

- Úvod a stanovení pravidel výuky.
- Jak se efektivně připravit na prezentaci.
- Verbální a neverbální stránka prezentace.
- Kultura mluveného projevu, čím zaujmout.
- Využívání vizuálních pomůcek a práce s nimi.
- Zpětná vazba na vlastní pracovní prezentace.
- Vedení diskuze.
- Vystupování na veřejnosti.
- Zvládání obtížných partnerů při prezentaci.

10. POČÍTAČ V KANCELÁŘI:

- MS Word – tvorba dokumentů
 - Šablony
 - Formuláře
 - Hromadní korespondence
- MS Excel – tvorba tabulek
 - Výpočty v tabulkách
 - Základní funkce
 - Tvorba grafů
- MS Outlook – elektronická pošta
 - Správa kontaktů
 - Kalendář a jeho využití
- MS PowerPoint – Popis a základní ovládání programu
 - Tvorba prezentace
 - Organizační schéma – popis a práce s tímto programem.
 - Vkládání tabulek a grafů z Wordu a Excelu, propojování s tabulkami z Excelu

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 obdrží všichni účastníci osvědčení o absolvování rekvalifikačního kurzu

Vzhledem k tomu, že uvedený kurz je v kategorii kurzů profesního vzdělávání s ukončením **kvalifikační zkouškou**, je tato zkouška připravena pro všechny účastníky. Kvalifikační zkouška se uskuteční po ukončení kurzu dle vypsání termínů a pravidel této zkoušky a po vyhodnocení je podkladem pro udělení kvalifikačních osvědčení. Úspěšnost této zkoušky je podmínkou k udělení kvalifikačního osvědčení. Součástí zkoušky 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.