Asociácia lektorov a kariérnych poradcov

KATALÓG VZDELÁVACÍCH KURZOV

www.alkp.sk

Vážení klienti,

v spolupráci s tímom lektorov a trénerov ALKP sme pre vás pripravili ponuku firemných kurzov zameranú na rozvoj manažérskych, obchodných a komunikačných zručností a semináre a tréningy pre rozvoj mäkkých zručností zamestnancov. Pre budovanie vlastných lektorských osobností či tímov ponúkame zároveň profesionálne školenia v lektorských zručnostiach. Vzdelávacie aktivity realizujeme v individuálnej forme, kedy je 100% pozornosť lektora sústredená na 1-3 účastníkov, alebo v skupinách s počtom účastníkov maximálne 10.

Cena kurzov, tréningov a seminárov je stanovená cenovou ponukou, ktorú pre vás radi vypracujeme. Cenovú ponuku predkladáme na základe rozhovoru s vami a vykonanej analýzy vzdelávacích potrieb. Nastáva proces ujasnenia v akej téme je potrebné ľudí vzdelávať, či ideme meniť ich vedomosti, zručnosti alebo postoje, pri ktorých situáciách prišlo k podnetu na vzdelávanie, aký je želaný stav po vzdelávaní a pod.. Šijeme pre Vás kurz na mieru.

Tešíme sa na spoluprácu!

Mgr. Emília Jányová Lopušníková

prezidentka ALKP

Asociácia lektorov a kariérnych poradcov (ALKP)
Kremnička 53
974 05 Banská Bystrica
Tel.: +421 919 185 148, +421 915 871 692
E-mail: alkp@alkp.sk **www.alkp.sk**

Katalóg kurzov Asociácie lektorov a kariérnych poradcov

Manažérske zručnosti

Leadership – prechod na manažérsku pozíciu 4
Efektívne využívanie času a jeho manažment 5
Efektívna motivácia zamestnancov 6
Poskytovanie spätnej väzby 7
Riešenie konfliktov 8
Komunikácia a asertivita – ako úspešne komunikovať 9
Tímová práca 10
Biznis protokol a spoločenská etiketa 11
Syndróm vyhorenia, stres a psychohygiena 12
Mentoring a koučing pre manažérov 13
Prezentačné zručnosti 14

Komunikačné zručnosti

Efektívna komunikácia 15
Efektívna telefonická komunikácia pre zákaznícky servis (call centrum) 16
Efektívna interná komunikácia 17
Mediálny tréning 18
Teambuildingová indoor/outdoor aktivita 20

Ľudské zdroje a personalisti

Pracovný pohovor a výber kandidáta 21
Behaviorálne vedenie pracovných pohovorov 22
Tvorba a použitie kompetenčného modelu 23
Kariérny koučing 24

Obchodné zručnosti

Tréning nákupných zručností 25
Tréning predajných zručností 26
Účtovníctvo, financie a kontroling pre nefinančných manažérov 27

Pre vedúcich pracovníkov vo výrobných firmách

Projektový manažment 28
Manažment zmeny 30

Pre lektorov a trénerov

Lektor – Train the trainer 31
Manažér ďalšieho vzdelávania 32

MANAŽÉRSKE ZRUČNOSTI

Leadership - prechod na manažérsku pozíciu

Cieľ vzdelávania:

Uľahčenie prechodu potenciálneho zamestnanca do úlohy manažéra. Budovanie efektívnych vzťahov v rámci tímu a spoločnosti, prijatie zmeny ako výzvy a stotožnenie sa s prísunom nových prac. povinností. Absolvent bude vedieť priorizovať a stanoviť ciele a stratégiu na ich dosiahnutie v rámci tímu s ohľadom na záujmy spoločnosti a trhu, taktiež si určiť priority a aktívne pracovať na individuálnom rozvoji seba aj ľudí v tíme ako aj na zefektívnení celkového procesu.

Cieľová skupina:

Školenie je určené pre všetkých zamestnancov, budúcich manažérov, supervízorov, tím lídrov, ktorí prechádzajú na vyššiu pracovnú pozíciu alebo majú ambície kariérne rásť.

Časová dotácia: 8 h

Z Obsahu kurzu:

- ✓ Čo váš čaká v skutočnej úlohe manažéra
- ✓ Porozumieť **70:20:10** rozvojovému modelu
- ✓ Rozlišovať štýly vedenia ľudí
- ✓ Identifikovať potreby a očakávania členov tímu
- ✓ Ako si budovať dôveru a motivovať členov tímu
- ✓ Ako efektívne komunikovať, riešiť konflikty a monitorovať výkon
- ✓ Ako stanoviť „SMART“ ciele a monitorovať priebeh
- ✓ Ako rozvíjať seba aj ostatných a efektívne podať spätnú väzbu

Asociácia lektorov a kariérnych poradcov (ALKP)
Kremnička 53
974 05 Banská Bystrica
Tel.: +421 919 185 148, +421 915 871 692
E-mail: alkp@alkp.sk **www.alkp.sk**

Efektívne využívanie času a jeho manažment

Cieľ vzdelávania:

Osvojenie si techník efektívneho využívania času, plánovania, priorizácie a včasného a správneho reagovania na vznikajúci alebo už existujúcu situáciu. Cieľom vzdelávania je pomocou praktických tipov a ukážok odstránenie pracovných zlozvykov a bariér Účastník vzdelávania bude vedieť identifikovať svoje pracovné návyky a efektívne eliminovať „žrútov času“ v pracovnom prostredí.

Cieľová skupina:

Kurz je určený pracovníkom vo vedúcich pozíciách, manažérom a lídrom ako aj všetkým, ktorí cítia potrebu zlepšiť si svoj time manažment.

Časová dotácia: 8 h

Z Obsahu kurzu:

- ✓ Priorizácia
- ✓ Efektívne plánovanie individuálnych aktivít
- ✓ Identifikovanie potrieb a očakávaní členov tímu
- ✓ Rozlišovanie medzi „žrútmi času“ a dôležitými úlohami
- ✓ Odstránenie pracovných „stereotypov“ z bežného pracovného dňa
- ✓ Prístup k práci a pracovným úlohám jednoducho a efektívne
- ✓ Efektívne stanovovanie „SMART“ cieľov a monitorovanie ich plnenia
- ✓ Identifikácia vlastného time-manažment štýlu a zvyšovanie efektivity práce
- ✓ Včasne reagovať v rámci riešenia konfliktov a monitorovania zmeny v tíme

Efektívna motivácia zamestnancov

Cieľ vzdelávania:

Motivácia a zvýšenie efektivity plnenia úloh manažérov, ktorí stanovujú pracovné úlohy jednotlivcom vo svojom tíme, osvojenie si techník pre zvýšenie angažovanosti a vnútornej motivácie zamestnancov.

Cieľová skupina:

Pracovníci vo vedúcich pozíciách, ktorí majú pod sebou tím

Časová dotácia: 8 h

Z Obsahu kurzu:

- ✓ Motivácia ako podstatná zložka manažérskych zručností
- ✓ Motivácia jednotlivcov a tímu
- ✓ Motivačné a demotivačné možnosti
- ✓ Vonkajšia a vnútorná motivácia
- ✓ Motivačné tipy podľa generačných skupín
- ✓ Manažérske štýly vedenia a motivačné vyjadrovanie
- ✓ Techniky podávania spätnej väzby a následnej motivácie
- ✓ Motivačné prostredie a koučovací prístup pri rozvoj zodpovednosti podriadených
- ✓ Optimalizácia aktuálneho modelu motivácie a ovplyvňovania zamestnancov s dôrazom na plnenie úloh

Asociácia lektorov a kariérnych poradcov (ALKP)
Kremnička 53
974 05 Banská Bystrica
Tel.: +421 919 185 148, +421 915 871 692
E-mail: alkp@alkp.sk **www.alkp.sk**

Poskytovanie spätnej väzby

Cieľ vzdelávania:

Osvojenie si techniky poskytovania a prijímania spätnej väzby, zoznámenie sa s častými reakciami pri poskytnutí alebo prijímaní spätnej väzby, ktoré mnohokrát môžu prejsť do vysoko neefektívnych a zbytočných konfliktov.

Cieľová skupina:

Všetky manažérske pozície, vedúci pracovníci a projektoví manažéri, ktorí riadia, delegujú úlohy a následne musia hodnotiť svojich podriadených a zároveň aj prijímať ich názory.

Časová dotácia: 8 h

Z obsahu kurzu:

- ✓ Spätná väzba ako nástroj motivácie a zefektívnenia plnenia pracovných úloh
- ✓ Pozitívny spätná väzba vs. negatívna spätná väzba
- ✓ Pravidlá poskytovania negatívnej spätnej väzby
- ✓ Viaczdrojové hodnotenie zamestnanca - 360° spätná väzba, pravidlá a princípy
- ✓ Úskalia spätnej väzy
- ✓ Ako vyťažiť maximálny efekt zo spätnej väzby

Riešenie konfliktov

Cieľ vzdelávania:

Cieľom vzdelávania je zlepšenie zručností, ktoré vedú k riešeniu a predchádzaniu konfliktov na individuálnej ale aj skupinovej úrovni. Spoznanie techník, ktoré nepodporujú eskaláciu konfliktu a zároveň objasnenie možností autoritatívnych a neautoritatívnych spôsobov riešenia sporov.

Cieľová skupina:

Pracovníci vo vedúcich pozíciách, vedúci tímov a projektov a všetci, ktorí sa chcú naučiť zvládať riešenie konfliktov

Časová dotácia: 8 h

Z Obsahu kurzu:

- ✓ Konflikt v pracovnom prostredí a vznik konfliktných situácií
- ✓ Príčiny a povaha konfliktov
- ✓ Typológia konfliktov
- ✓ Fázy konfliktu
- ✓ Rozpoznávanie jadra problému a emočného obalu konfliktu
- ✓ Konflikt vs. spor
- ✓ Používania JA jazyka
- ✓ Pozor na manipuláciu
- ✓ Kontramanipulatívne správanie
- ✓ Predchádzanie konfliktom
- ✓ Techniky riešenia konfliktov
- ✓ Autoritatívne a neautoritatívne spôsoby riešenia konfliktov

Asociácia lektorov a kariérnych poradcov (ALKP)
Kremnička 53
974 05 Banská Bystrica
Tel.: +421 919 185 148, +421 915 871 692
E-mail: alkp@alkp.sk **www.alkp.sk**

Komunikácia a asertivita - ako úspešne komunikovať

Cieľ vzdelávania:

Osvojenie si efektívnych komunikačných prvkov, ako aj spôsobu a štýlu komunikácie a naučiť sa prispôsobiť jednanie rôznym situáciám a typom ľudí. Cieľom vzdelávania je nacvičenie si asertívnych techník vyjadrovania sa, začať využívať rôzne štýly, formy a metódy komunikácie.

Cieľová skupina:

Kurz je určený tak pre absolventov začínajúcich v pracovnej sfére, ako aj všetkých zamestnancov, manažérov, team lídrov, vedúcich pracovníkov, pre tých, ktorí chcú mať s kolegami priateľské vzťahy založené na spolupráci a majiteľov firiem, pre ktorých je komunikácia nevyhnutnou súčasťou práce.

Časová dotácia: 8 h

Z Obsahu kurzu:

- ✓ Komunikačné stereotypy
- ✓ Komunikačné štýly v praxi
- ✓ Zásady asertívnej komunikácie
- ✓ Metódy a techniky asertívneho správania sa
- ✓ Naučme sa hovoriť „NIE“
- ✓ Techniky riešenia konfliktných situácií a uplatnenie prvkov asertivity
- ✓ Stres a emócie v konfliktnej situácii
- ✓ Nácvik asertívneho správania

Tímová práca

Cieľ vzdelávania:

Pochopenie tímovej práce ako základného atribútu uplatnenia sa v zamestnaní, ktoré vyžaduje tímovú spoluprácu. Pochopenie tímovej spolupráce pre efektívne budovanie interpersonálnych schopností a tiež posilnenie spoluzodpovednosti. Zvýšenie angažovanosti a flexibility jednotlivca. Posilnenie medziľudských vzťahov s dôrazom na posilnenie motivácie pri dosahovaní pozitívnych výsledkov.

Cieľová skupina:

Pracovníci vo vedúcich pozíciách, vedúci tímov a projektov

Časová dotácia: 8 h

Z Obsahu kurzu:

- ✓ Úvod do tímovej práce – pojmy, znaky, prvky - Čo je tím a tímová práca?
- ✓ Prínosy tímovej práce
- ✓ Znaky tímovej práce
- ✓ Princípy tímovej práce
- ✓ Charakteristiky efektívneho tímu
- ✓ Nástrahy práce v tíme
- ✓ Tímová dis-harmónia
- ✓ Individuálnym spôsob komunikácie s členmi v rámci tímovej intervencie
- ✓ Skupina verzus tím
- ✓ 5 faktorov efektívnych tímov a ako ich budovať
- ✓ Stanovovanie „SMART“ cieľov v tíme
- ✓ Spôsob rozmýšľania jednotlivých členov tímu smerom My k jednotnému cieľu

Asociácia lektorov a kariérnych poradcov (ALKP)
Kremnička 53
974 05 Banská Bystrica
Tel.: +421 919 185 148, +421 915 871 692
E-mail: alkp@alkp.sk **www.alkp.sk**

Biznis protokol a spoločenská etiketa

Cieľ vzdelávania:

Osvojenie si základov biznis protokolu, potrebného na predchádzanie faux pas pri rokovaniach, či spoločenských stretnutiach.

Cieľová skupina:

Všetci, ktorých práca si vyžaduje ovládanie biznis protokolu a spoločenskej etikety

Časová dotácia: 8 h

Z Obsahu kurzu:

- ✓ Spoločenský protokol a práca
- ✓ Najčastejšie faux pas
- ✓ Pravidlá pre rýchle určovanie prednostného poradia pri rôznych príležitostiach
- ✓ Pozdravy, oslovovanie, predstavovanie, tykanie a vykanie
- ✓ Komunikácia v osobnom, telefonickom a písomnom kontakte
- ✓ Čítanie pozvánok, skratky na pozvánkach, dress code
- ✓ Práca s vizitkami, uvádzanie skratiek na vizitkách
- ✓ Pravidlá spoločenského a pracovného zasadacieho poriadku
- ✓ Prijímanie domácich a zahraničných návštev (prijímanie, sedenie v aute, tlmočenie, stolovanie, nápoje, občerstvenie, ubytovanie, program pre návštevy)
- ✓ Spôsoby odovzdávania darov (anglický, francúzsky – kedy je ktorý vhodný), výber daru, odovzdávanie, prijímanie
- ✓ Pracovné obedy a večere
- ✓ Spoločenské podujatia, firemné akcie, príprava, správanie sa a obliekanie na jednotlivé druhy podujatí, konverzácia
- ✓ Odlišnosti etikety v krajinách Európy, Ázie, USA
- ✓ Oficiálne pracovné oblečenie a vizáž

Syndróm vyhorenia, stres a psychohygiena

Cieľ vzdelávania:

Získate široký a súhrnnejší prístup k tejto problematike tak, aby ste sa vedeli orientovať v rôznych aspektoch ovplyvnenia stresu (od vrodených predpokladov až po získané formy správania sa a reagovania). Hlbšie spoznáte sami seba a naučíte sa ako ovplyvniť niektoré svoje nesprávne postoje a reakcie pre zachovanie životnej rovnováhy a zdravia. Dostanete informácie o tom, že každý organizmus reaguje ináč, každý má svoje vrodené tempo, temperament a dispozíciu k určitým reakciám, že pre každého je stresová situácia iná a prístup k jej ovplyvneniu rôzny – individuálny, že každý musí hľadať svoje metódy zvládania stresu.

Cieľová skupina:

Vedúci pracovníci, personalisti, osoby pracujúce v pomáhajúcich profesiách, pracovníci so zameraním na výkon

Časová dotácia: 8 h

Z Obsahu kurzu:

- ✓ Stres, distres, vyhorenie, prejavy, štádiá, čo sa v tele odohráva, stresory, teórie životných udalostí, nevhodné obranné reakcie, následky nezvládnutého stresu, burnout – psychické vyhorenie
- ✓ Psychosomatické ochorenia, ochorenia podmienené stresom, biologická spätná väzba
- ✓ Biologicko – psychické predispozície: konštitúcia, temperament, vrodené – získané dispozície k stresu, typ osobnosti A a B, aktivačná hladina, zdravá a nezdravá orientácia na dobrý výkon, rozdiely u pohlaví
- ✓ Príznaky stresu, tri roviny signálov, individuálne reakcie na stres, vplyv počasia, individuálne vyhodnotenie aktuálneho stresového stavu, self monitoring
- ✓ Zvládanie stresu, znižovanie úzkostlivosti a strachu, agresivity a hnevu, zmena postojov, metódy zvyšovania odolnosti voči stresu, komunikácia, práca, odpočinok, udržanie životnej rovnováhy
- ✓ Regulačné metódy, dýchania a relaxácia, koncentračný tréning, techniky rýchlej relaxácie, autogénny tréning, autosugescia
- ✓ Vytvorenie osobných programov na zvládanie každodenného stresu a udržiavanie životnej rovnováhy

Asociácia lektorov a kariérnych poradcov (ALKP)
Kremnička 53
974 05 Banská Bystrica
Tel.: +421 919 185 148, +421 915 871 692
E-mail: alkp@alkp.sk **www.alkp.sk**

Mentoring a koučing pre manažérov

Cieľ vzdelávania:

Osvojenie si techník mentoringu, vďaka ktorému členovia tímu získavajú pocit istoty a bezpečia pri komunikácii, rozvíjajú svoje zručnosti a dosahujú pracovné ciele. Uplatnenie mentoringového a koučovacieho prístupu zlepšuje atmosféru, komunikáciu a vzťahy vo firme. Nacvičenie si aplikovania mentoringového a koučovacieho prístupu v rôznych situáciách.

Cieľová skupina:

Manažéri a lídri všetkých úrovní

Časová dotácia: 8 h

Z obsahu kurzu:

- ✓ Rola a kompetencie mentora
- ✓ Plánovanie a vedenie mentoringových stretnutí
- ✓ Rozdiely medzi koučingom a mentoringom
- ✓ Vhodné a nevhodné koučovacie situácie
- ✓ Budovanie vzťahov založených na dôvere
- ✓ Riešenie a prevencia konfliktných situácií pomocou koučovacieho prístupu
- ✓ Koučovacie otázky
- ✓ Prípustné a neprípustné zasahovanie v rozhovore
- ✓ Ako reagovať na prekvapivé výroky a situácie
- ✓ Hranice a ich stanovenie
- ✓ Psychohygiena manažéra ako kouča a mentora
- ✓ Spätná väzba, otázky a odpovede

Prezentačné zručnosti

Cieľ vzdelávania:

Osvojenie si prezentačných zručností pre sebavedomé prezentovanie v rámci firemného či súkromného vystupovania. Príprava efektívnej prezentácie.

Cieľová skupina:

Manažéri, vlastníci firiem, konzultanti, predajcovia

Časová dotácia: 8 h

Z obsahu kurzu:

- ✓ Čo je potrebné vedieť pred prípravou prezentácie
- ✓ Je logická štruktúra prezentácie skutočne učivo zo základnej školy?
- ✓ Ako zostaviť kvalitnú prezentáciu a vyhnúť sa nekonečným slidom
- ✓ Na didaktický cyklus netreba zabudnúť
- ✓ Stratégie pre rušivé a kritické chvíle pri prezentovaní
- ✓ Vizualizácia prezentácie
- ✓ Ako zaujať a udržať pozornosť publika
- ✓ Autentickosť, zmyslové vnímanie, motivácia a komunikácia
- ✓ Aj improvizácia má svoje miesto pri prezentovaní
- ✓ Prezentačné chyby a stereotypy
- ✓ Techniky na zvládnutie stresu počas prezentovania

Asociácia lektorov a kariérnych poradcov (ALKP)
Kremnička 53
974 05 Banská Bystrica
Tel.: +421 919 185 148, +421 915 871 692
E-mail: alkp@alkp.sk **www.alkp.sk**

KOMUNIKAČNÉ ZRUČNOSTI

Efektívna komunikácia

Cieľ vzdelávania:

Zvýšenie efektivity komunikácie, poznanie a odstránenie komunikačných šumov pri dosahovaní osobných cieľov. Porozumenie rôznym typom temperamentu ako aj svojmu vlastnému a pochopenie prečo ľudia rôzne reagujú a komunikujú. Získanie zručností prijímať rozdiely a účinne ich využívať v komunikácii a vzťahoch s prihliadnutím na záujmy/potreby jednotlivca, ale tiež celku.

Cieľová skupina:

Osoby so záujmom zefektívniť svoju komunikáciu

Časová dotácia: 8 h

Z obsahu kurzu:

- ✓ Princíp komunikácie (vysielač, prijímač)
- ✓ Komunikačná typológia osobnosti – verbálna a neverbálna, horizontálna a vertikálna
- ✓ Interná komunikácia a externá komunikácia
- ✓ Sociálna a technická komunikácia
- ✓ Typy správania z pohľadu komunikácie (agresivita, asertivita, pasivita)
- ✓ Efektívne komunikačné metódy
- ✓ Kontramanipulatívne techniky – asertívne techniky
- ✓ Aktívne počúvanie a jeho prvky
- ✓ Spätná väzba
- ✓ Empatia
- ✓ Najčastejšie chyby v komunikácii
- ✓ Plánovanie a rozvoj kompetencií a zručností na základe osobnej SWOT analýzy

Efektívna telefonická komunikácia pre zákaznícky servis (call centrum)

Cieľ vzdelávania:

Zvýšenie efektivity telefonickej komunikácie pracovníkov call centra s klientmi spoločnosti / obchodnými partnermi spoločnosti.

Cieľová skupina:

Pracovníci call centier, predajcovia

Časová dotácia: 8 h

Z obsahu kurzu:

- ✓ Psychológia telefonickej komunikácie
- ✓ Typológia zákazníkov
- ✓ Príprava na telefonát (otázky a argumenty)
- ✓ Zásady verbálnej komunikácie pri telefonickom rozhovore
- ✓ Zásady neverbálnej komunikácie pri telefonickom rozhovore
- ✓ Štruktúra telefonického rozhovoru
- ✓ Jadro hovoru, otvorené a zatvorené otázky
- ✓ Ukončenie rozhovoru výhra-výhra
- ✓ Nepríjemný telefonát – pasívny, agresívny, odmietajúci klient, riešenie reklamácií a negatívnych reakcií zo strany zákazníka
- ✓ Najčastejšie chyby pri telefonovaní
- ✓ Prínosy asertivity
- ✓ Spracovanie negatívnej spätnej väzby
- ✓ Budovanie kvalitných obchodných vzťahov

Asociácia lektorov a kariérnych poradcov (ALKP)
Kremnička 53
974 05 Banská Bystrica
Tel.: +421 919 185 148, +421 915 871 692
E-mail: alkp@alkp.sk **www.alkp.sk**

Efektívna interná komunikácia

Cieľ vzdelávania:

Osvojenie si techník plnohodnotnej a funkčnej internej komunikácie s ohľadom na zvládanie záťažových situácií vo firme.

Cieľová skupina:

Lídri a manažéri všetkých úrovní, interní zamestnanci

Časová dotácia: 8 h

Z obsahu kurzu:

- ✓ Efektívna komunikácia
- ✓ Interná komunikácia v organizácii
- ✓ Podľa potrieb klienta – posilnenie zdravých a silných aspektov komunikácie a práca s rozvojovými oblasťami
- ✓ Konflikt, jeho typy, príčiny, prejavy, dynamika
- ✓ Stratégie a nástroje pre zvládanie konfliktov, resp. konfliktných situácií
- ✓ Záťažové situácie na pracovisku – ich identifikovanie; porozumenie dynamike „záťaže“ v rôznych situáciách
- ✓ Stratégie a techniky na zvládanie rôznych typov záťažových situácií (emócie, stres, nároční ľudia a vzťahy, zaťažujúce okolnosti...)
- ✓ Vypracovanie plánu pre aplikáciu a rozvoj vybraných kompetencií v praxi
- ✓ Podpora a motivácia pre rozvoj klienta
- ✓ Hodnotenie a záver

Mediálny tréning

Cieľ vzdelávania:

Osvojenie si techník sebavedomej komunikácie s médiami

Cieľová skupina:

Pracovníci vo vedúcich pozíciách a osoby verejne vystupujúce

Časová dotácia: 16 h

Komunikácia s médiami

- ✓ Druhy médií
- ✓ Zvládanie stresu a trémy
- ✓ Spôsoby mediálnej prezentácie a sebaprezentácie
- ✓ Schopnosť zaujať, sila 1.dojmu

Verejné vystúpenia

- ✓ Zásady komunikácie vo verejnom styku
- ✓ Jazykové štýly verejného styku
- ✓ Verejné vyjadrenia – ústne, printové, online

Besedy a diskusné relácie

- ✓ Argumentácia a protiargumentácia
- ✓ Odhalenie manipulatívnych techník
- ✓ Vlastná značka a názorová orientácia
- ✓ Základy rétoriky a jazykovej kultúry
- ✓ Kontrola emócií
- ✓ Hlasová a rečová príprava

Prezentačné zručnosti

- ✓ Tvorba efektívnej, účelnej a pútavej prezentácie
- ✓ Obsahová a vizuálna náplň
- ✓ Menej je viac, Tipy a triky

Asociácia lektorov a kariérnych poradcov (ALKP)
Kremnička 53
974 05 Banská Bystrica
Tel.: +421 919 185 148, +421 915 871 692
E-mail: alkp@alkp.sk **www.alkp.sk**

Tlačové vyhlásenia a správy

- ✓ Tlačové médiá a ich štandardy
- ✓ Štylistická a gramatická správnosť
- ✓ Efektívnosť, presvedčivosť a dôveryhodnosť
- ✓ Najčastejšie chyby
- ✓ Copywriting

Teambuildingová indoor/outdoor aktivita

Cieľ vzdelávania:
Poukázať na komunikáciu vo firme medzi jednotlivými úrovňami zamestnancov a jej dopad na komunikáciu smerom von k zákazníkom. Účelom realizácie teambuildingu v spoločnosti je prostredníctvom interaktivity a zábavy hravou formou symbolicky poukázať na ciele v spoločnosti a docielenie *AHA momentu*, ktorý bude prostriedkom uvedomenia si chýb a pochopenia správneho fungovania spoločnosti.

Cieľová skupina:
Zamestnanci všetkých úrovní v spoločnosti

Časová dotácia: 8 h

Z priebehu aktivity:

- ✓ do akcie je zapojený čo najväčší počet zamestnancov
- ✓ účastníci absolvujú ucelenú a komplexnú teambuildingovú aktivitu so zameraním na vzájomnú spoluprácu a komunikáciu, budovanie dôvery a vzájomných vzťahov
- ✓ účastníci sú rozdelení do menších skupín vzhľadom k ich celkovému počtu.
- ✓ delenie skupín je dopredu stanovené, pričom sa vytvorí napríklad 6 skupín s počtom 10 ľudí a pod.
- ✓ aktivita môže byť vo forme hry, kde budú účastníci niečo skladajú, riešia morálne dilemy či hádanky, vymieňajú si kartičky či iné pomôcky, súťažia a pod.
- ✓ aktivity sú zamerané na témy: komunikácia, negociácia, spolupráca, eskalácia informácií a pod.
- ✓ najdôležitejšia časť celej aktivity je **záverečný debrief**, ktorý nasleduje bezprostredne po aktivite avšak samostatne v každej skupine
- ✓ ako dodávateľ zabezpečíme dostatočný počet kľúčových facilitátorov celej akcie, pričom v závislosti od počtu účastníkov/skupín je potrebné poskytnúť niekoľko facilitátorov z radov spoločnosti
- ✓ výstup z aktivity: (napríklad) určenie najefektívnejších nástrojov na komunikáciu, dôležitosť vzájomnej komunikácie medzi jednotlivými úrovňami pracovného personálu a zároveň aj spolupráce medzi nimi a ich tímami, nakoľko zákazníci vnímajú spoločnosť ako celok
- ✓ hlavným atribútom aktivity má byť interaktivita a zábava a teda naším cieľom je hravou formou symbolicky poukázať na ciele, ktoré chce spoločnosť dosiahnuť. Aktivita by sa mala končiť *AHA momentom*, ktorý má byť prostriedok uvedomenia si chýb a pochopenia správneho fungovania.

Asociácia lektorov a kariérnych poradcov (ALKP)
Kremnička 53
974 05 Banská Bystrica
Tel.: +421 919 185 148, +421 915 871 692
E-mail: alkp@alkp.sk **www.alkp.sk**

ĽUDSKÉ ZDROJE A PERSONALISTI

Pracovný pohovor a výber vhodného kandidáta

Cieľ vzdelávania: osvojenie si techník vedenia pracovných pohovorov a zvýšenie obsadenosti pracovných miest vhodnými kandidátmi

Cieľová skupina: Personalisti, osoby participujúce a zúčastňujúce sa pracovných pohovorov

Časová dotácia: 8 h

Z obsahu kurzu:

- ✓ fázy výberového procesu (od plánovania po dohodu)
- ✓ kompetenčný model (aké pracovné miesto chceme obsadiť, požiadavky na dané pracovné miesto)
- ✓ získanie a efektívna selekcia kandidátov (inzerát, sociálne siete, personálne agentúry, životopis, telefonický pohovor, predvýber)
- ✓ výberový pohovor (štrukturovaný pohovor vs. behaviorálny pohovor)
- ✓ technika STAR (S situation, T task, A action, R result) – zisťovanie o pracovnej minulosti kandidáta na jeho bývalých pracovných pozíciách (ako reagoval v konkrétnych situáciách, aké úlohy riešil, aké dosahoval výsledky, atď.).
- ✓ ktoré kompetencie si všímať a ako ich merať
- ✓ koučovací prístup pri vedení pohovoru
- ✓ kladenie otázok – na ktoré otázky nezabudnúť a ktorým sa radšej vyhnúť
- ✓ čítanie verbálnych a neverbálnych signálov
- ✓ objektívne hodnotenie kandidáta

Behaviorálne vedenie pracovných pohovorov

Cieľ vzdelávania:

Zvýšenie efektivity realizácie pracovných pohovorov prostredníctvom ich behaviorálneho vedenia, nadobudnutie nového pohľadu do vedenia pohovoru oproti štandardnému vedeniu pracovného pohovoru

Cieľová skupina:

Personalisti, osoby podieľajúce sa na vedení pracovných pohovorov

Časová dotácia: 8 h

Z obsahu kurzu:

- ✓ Fázy výberového procesu
- ✓ Kompetenčný model
- ✓ Zásady rovnakého zaobchádzania
- ✓ Získanie a efektívna selekcia kandidátov
- ✓ (Inzerát, personálne agentúry, životopis, telefonický pohovor, hodnotenie)
- ✓ Výberový pohovor (Štrukturovaný pohovor vs. Behaviorálny pohovor)
- ✓ Využívanie techniky STAR
- ✓ Čítanie verbálnych a neverbálnych signálov
- ✓ Objektívne hodnotenie kandidáta
- ✓ Ktoré kompetencie si všímať a ako ich merať
- ✓ Kritériá výberu
- ✓ Koučovací prístup pri vedení pohovoru

Asociácia lektorov a kariérnych poradcov (ALKP)
Kremnička 53
974 05 Banská Bystrica
Tel.: +421 919 185 148, +421 915 871 692
E-mail: alkp@alkp.sk **www.alkp.sk**

Tvorba a použitie kompetenčného modelu

Cieľ vzdelávania:

Pri prijímaní nového a zároveň i hodnotení interného zamestnanca za kompetenciu považujeme kombináciu zručností, prístupu k práci a znalostí, ktorá sa prejavuje v pracovnom správaní, je pozorovateľná, merateľná a hodnotená. Kompetencia je rozhodujúcim faktorom pre dosahovanie požadovaných výsledkov a naplno sa prejavuje konaním pracovníka, pričom priamo vplýva na rast a úspešnosť spoločnosti, v ktorej zamestnanec pracuje. Cieľom školenia je osvojenie si vedomostí, ako vytvoriť a používať kompetenčný model v prostredí spoločnosti, v ktorej účastníci kurzu pracujú a podľa potrieb tímu, ktorý vedú. Na konci školenia budú vedieť samostatne pracovať a tvorivo rozvíjať vlastné kompetenčné modely pre účely náboru nových zamestnancov, zefektívnenia náboru ako takého ale aj pre potreby interného rozvoja zamestnancov.

Cieľová skupina:

Manažéri všetkých úrovní, personalisti, osoby podieľajúce sa na vedení pracovných pohovorov

Časová dotácia: 8 h

Z obsahu kurzu:

- ✓ Definícia kompetencií
- ✓ Tri typy kompetencií a ich dôležitosť
- ✓ Úrovne kompetencií a ich charakteristika
- ✓ Meranie kompetencií, výhody a nevýhody jednotlivých postupov
- ✓ Päťstupňová hodnotiaca škála merania kompetencií
- ✓ Identifikácia kľúčových a mimoriadne talentovaných zamestnancov
- ✓ Rozvoj kompetencií kľúčových a mimoriadne talentovaných zamestnancov
- ✓ Štrnásť kľúčových manažérskych kompetencií
- ✓ Užitočné šablóny a dokumenty

Kariérny koučing

Cieľ vzdelávania:

Osvojenie si techník, vedúcich k určenému cieľu koučovaného – ako byť úspešný v práci, ako sa rozvíjať a postupovať v kariére, odstránenie prípadných bariér, ktoré bránia jednotlivcovi napredovať v pracovnej oblasti.

Cieľová skupina:

Manažment organizácie, team lídri, neziskové organizácie, pracovníci verejnej správy zaoberajúci sa sociálnym poradenstvom.

Časová dotácia: 8 h

Z obsahu kurzu:

- ✓ Všeobecné aspekty kariérového koučingu
- ✓ Koučing v procese budovania „Personal Brand“
- ✓ Tréning koučovacích rozhovorov s cieľom zvýšenia vnútornej motivácie koučovaného (zamestnanca).
- ✓ Krátkodobé a dlhodobé ciele v koučingu
- ✓ Tvorba akčných plánov
- ✓ „Follow up“ ako nástroj monitorovania prípadných bariér pri zavádzaní osobných cieľov do praxe

Asociácia lektorov a kariérnych poradcov (ALKP)
Kremnička 53
974 05 Banská Bystrica
Tel.: +421 919 185 148, +421 915 871 692
E-mail: alkp@alkp.sk **www.alkp.sk**

OBCHODNÉ ZRUČNOSTI

Tréning nákupných zručností

Cieľ vzdelávania:

Zlepšiť a zvýšiť zručnosti, ktoré súvisia s efektivitou činností oddelenia nákupu, podporiť dodržiavanie procesov pri starostlivosti o nového dodávateľa a tiež podporiť kreativitu oddelenia zamestnancov, ktorí sú odborníci vo svojej oblasti, tak aby vedeli svoje vedomosti a zručnosti efektívne podať/posúvať ďalej.

Cieľová skupina:

Nákupcovia, riaditelia, vyšší manažment spoločnosti

Časová dotácia: 32 h

Z obsahu kurzu:

- ✓ **Tieňovanie manažérov** a získanie reálneho komplexného prehľadu o všetkých dôležitých faktoch vstupujúcich do jednotlivých podnikových procesov a utvorenie si obrazu o podnikovej realite a zložitosti v súvislostiach jej riadenia.
- ✓ **Konfrontovanie** nadobudnutých poznatkov z tieňovania, získavanie vysvetlení a doplňujúcich informácií od manažérov na to, čo sa nedalo pri práci vidieť (napr. prečo sa to, čo bolo videné robilo tak, a nie inak, zistenie ako uvažuje manažér, čo funguje, čo nie, čo by sa malo zmeniť, návrhy manažérov na efektívnejšie riešenia odpozorovaných situácií). Spracovanie výstupov z tieňovania, čo funguje, čo nefunguje, čo je potrebné zmeniť, workshop. Diskusia, konfrontovanie manažérov s nadobudnutými poznatkami z tieňovania.
- ✓ **Nové možnosti a techniky nákupu**
- ✓ Základné role nákupcov a ich úloha v nákupe, komunikácia s rôznymi typmi zákazníkov/dodávateľov, teoretické a praktické skúsenosti voľby vhodnej metódy vyjednávania, vytváranie silných argumentov, zvládnutie námietok komunikačného partnera, aktuálne trendy v nákupe
- ✓ **Follow up (mesiac po tréningu)** na vyhodnotenie užitočnosti resp. zistenie prípadných bariér zavedenia nadobudnutých zručností z tréningu do praxe.

Tréning predajných zručností

Cieľ vzdelávania:

Osvojenie si predajných zručností, vyjednávacích techník a metód predaja s cieľom dosiahnutia výhodného obchodu pre obe strany.

Cieľová skupina:

Predajcovia, obchodníci

Časová dotácia: 8 h

Z obsahu kurzu:

- ✓ Psychológia predaja
- ✓ Komunikácia obchodníka
- ✓ Kladenie otázok a mapovanie potrieb zákazníka
- ✓ Vyvolanie záujmu o produkt
- ✓ Techniky uzatvárania predaja
- ✓ Práca so zvýhodnenými cenami pre zákazníka
- ✓ Dôveryhodný predaj
- ✓ Akvizícia nových klientov
- ✓ Vyjednávanie
- ✓ Riadenie vzťahu so zákazníkom
- ✓ Riadenie obchodného tímu

Asociácia lektorov a kariérnych poradcov (ALKP)
Kremnička 53
974 05 Banská Bystrica
Tel.: +421 919 185 148, +421 915 871 692
E-mail: alkp@alkp.sk **www.alkp.sk**

Účtovníctvo, financie a kontroling pre nefinančných manažérov

Cieľ školenia:

Zvýšiť úroveň ekonomického povedomia účastníkov a umožniť im efektívne využívať finančné informácie pri riadení firmy; ponúknuť účastníkom praktické vedomosti, ktoré podporia ich podnikateľské myslenie potrebné pre prijímanie správnych krátkodobých a dlhodobých rozhodnutí na základe finančných informácií.

Cieľová skupina:

Riaditelia a manažéri výrobných spoločností, resp. ktokoľvek, kto používa finančné informácie pri svojej práci

Časová dotácia: 8 h

Obsah školenia:

- ✓ Účtovníctvo a podnikanie
- ✓ Finančné výkazy
- ✓ Interpretácia finančných výkazov
- ✓ Pracovný kapitál
- ✓ Peňažné toky
- ✓ Rozpočet a finančné zdroje krok za krokom
- ✓ Trendy v oblasti riadenia nákladov
- ✓ Investície a ich návratnosť
- ✓ Kontroling
- ✓ Prípadové štúdie v rámci každej kapitoly

PRE VEDÚCICH PRACOVNÍKOV VO VÝROBNÝCH FIRMÁCH

Projektový manažment

Cieľ vzdelávania:

Osvojenie si poznatkov a zručností projektového manažmentu, na základe ktorých je možné vniesť poriadok a systém do projektového riadenia a realizácie.

Cieľová skupina:

Vlastníci firiem, manažéri na všetkých úrovniach riadenia, projektoví manažéri

Časová dotácia: 32 h

Z obsahu kurzu:

✓ **Projektový manažment základy**
- Čo je projekt? Rozdiel od rutinnej práce – praktické dôsledky
- Projektové ciele – a ako sú definované
- Projektový trojuholník – kvalita závisí na čase, objeme a rozpočte
- Kritériá na úspech projektu

✓ **Projektová organizácia**
- Projektový tím, role v tíme
- Organizačná schéma, matica zodpovednosti

✓ **Projektové plánovanie**
- PSP – „prečo“ je dôležité, základné princípy, pracovné balíčky
- Plánovanie, ukážky techník, kritické cesty, míľniky
- Náklady projektu, zdroje projektu

✓ **Projektové riadenie**
- Úlohy, príklady techník (sledovanie nákladov a času)

✓ **Projektová dokumentácia**
- Účel – čo brať do úvahy

✓ **Riadenie rizík**
- Riziká vs. problémy – ako s nimi zaobchádzať, matica rizík, núdzový (krízový) plán

✓ **Riadenie zmien**
- Zmeny v projekte, ako s nimi zaobchádzať

Asociácia lektorov a kariérnych poradcov (ALKP)
Kremnička 53
974 05 Banská Bystrica
Tel.: +421 919 185 148, +421 915 871 692
E-mail: alkp@alkp.sk **www.alkp.sk**

✓ **Nástroje v projektovom manažmente**

- Predstavenie spoločných projektových nástrojov

✓ **Projektový manažment v praxi**

- Kroky k realizácii, naučené metódy založené na skutočnom projekte
- Používanie projektových nástrojov k získaniu úspechu
- Praktické ukážky v kombinácii s každým krokom projektu

✓ **Projektový management - coaching**

- Stupne (etapy), ktoré už boli použité a dosiahnuté v podniku za prítomnosti projektových nástrojov – učenie sa v priebehu procesu
- Úspešné ukážky – problémy a ich riešenie
- Výmena skúseností – manažér – skupina
- Tipy a triky trénera pre bezproblémový prechod projektov v podniku

Manažment zmeny

Cieľ vzdelávania:

Osvojenie si techník manažmentu zmeny, od definovania potreby zmeny, cez plánovanie, realizáciu a upevnenie zmeny až po pozitívne prijatie zmeny a posun vpred.

Cieľová skupina:

Pracovníci vo vedúcich pozíciách, lídri a manažéri všetkých úrovní, personalisti a zamestnanci oddelenia ľudských zdrojov

Časová dotácia: 8 h

Z obsahu kurzu:

- ✓ Prečo je zmena potrebná? Úloha a cieľ zmeny
- ✓ Vnútorné a vonkajšie atribúty zmeny
- ✓ Role, ktoré zastávame v čase zmien
- ✓ Krivka prežívania zmeny
- ✓ Úloha manažéra počas jednotlivých fáz prežívania zmeny
- ✓ Prirodzený odpor k zmenám a jeho príčiny
- ✓ Techniky prekonávania odporu k zmene
- ✓ Rámec manažmentu zmeny: analýza, príprava, plánovanie, realizácia, upevnenie
- ✓ Metódy prístupu k zmenám
- ✓ Zvládanie vlastnej a cudzej negativity pri zavádzaní zmeny
- ✓ Predpoklady úspešného manažmentu zmien

Asociácia lektorov a kariérnych poradcov (ALKP)
Kremnička 53
974 05 Banská Bystrica
Tel.: +421 919 185 148, +421 915 871 692
E-mail: alkp@alkp.sk **www.alkp.sk**

PRE LEKTOROV A TRÉNEROV

Lektor – Train the trainer

Cieľ vzdelávania:

Osvojenie si lektorských zručností v oblasti prípravy na školenia od zostavenia analýzy vzdelávacích potrieb, určenie cieľov vzdelávania, realizácie až po vyhodnotenie vzdelávania. Nadobudnutie komplexného lektorského základu, na základe ktorého bude účastník tohto kurzu vedieť sebaisto uchopiť vlastné školenie z pohľadu andragogického, sociálneho i didaktického tak, aby bolo školenie jasné, logické, zrozumiteľné a zároveň pútavé a „živé“. Zároveň inšpirovanie od skúsených lektorov, ktorí dlhoročne pôsobia vo vzdelávaní dospelých.

Cieľová skupina:

Školitelia, tréneri, mentori, predajcovia a osoby, ktoré majú záujem pracovať vo vzdelávaní dospelých

Časová dotácia: 16 h

Z obsahu kurzu:

- ✓ Lektor a jeho sociálne kompetencie
- ✓ Príprava na školenie ako kvalitný základ
- ✓ Techniky analýzy vzdelávacích potrieb
- ✓ Cieľ vzdelávania ako kľúčový faktor úspešného školenia
- ✓ Didaktické zručnosti a dynamika a timing školenia
- ✓ Lektorská príprava a scenár lektora
- ✓ Spracovanie prezentácií a handoutov – tipy a triky
- ✓ Špecifiká vo vzdelávaní dospelých a cyklus učenia sa
- ✓ Metódy vzdelávania – prednáška nie je všetko
- ✓ Úvod školenia a používanie „ice breakerov“ (heterogénne a homogénne skupiny účastníkov, účastníci poznajúci sa a nepoznajúci sa)
- ✓ Jadro školenia, jednotlivé bloky školenia
- ✓ Záver školenia, spätná väzba a hodnotenie vzdelávania
- ✓ Náročné situácie počas školenia
- ✓ Stres lektora a práca s ním

Manažér ďalšieho vzdelávania

Cieľ vzdelávania:

Osvojenie si komplexných vedomostí a zručností v oblasti manažovania ďalšieho vzdelávania

Cieľová skupina:

Manažéri ďalšieho vzdelávania, riadiaci pracovníci vo vzdelávacej spoločnosti, HR manažéri ako aj záujemcovia o oblasť ďalšieho vzdelávania.

Časová dotácia: 16 h

Z obsahu kurzu:

- ✓ Kľúčové kompetencie manažéra
- ✓ Manažérske kompetencie riadiaceho pracovníka vo vzdelávaní dospelých
- ✓ Osobnosť a štýl práce riadiaceho pracovníka vo vzdelávaní dospelých
- ✓ Personálny manažment, úlohy a funkcie manažéra
- ✓ Manažérska psychológia
- ✓ Projektový manažment vo vzdelávaní
- ✓ Tvorba projektu vo vzdelávaní
- ✓ Finančné riadenie projektu vzdelávania
- ✓ Personálne riadenie projektu plánovania
- ✓ Implementácia projektu a realizácia vzdelávania
- ✓ Monitoring a vyhodnotenie projektu
- ✓ Špecifiká vzdelávania dospelých a osobitosti učenia sa dospelého človeka
- ✓ Ciele a cieľové skupiny vo vzdelávaní dospelých
- ✓ Analýza vzdelávacích potrieb
- ✓ Plánovanie a projektovanie vzdelávania
- ✓ Hodnotenie vzdelávacej aktivity

Asociácia lektorov a kariérnych poradcov (ALKP)
Kremnička 53
974 05 Banská Bystrica
Tel.: +421 919 185 148, +421 915 871 692
E-mail: alkp@alkp.sk **www.alkp.sk**