

**Príloha č. 1 k Zmluve
o poskytovaní špecializovaného vzdelávania pre top manažérov
Ministerstva financií SR**

Zvyšovanie manažérskeho zručnosti /podľa jednotlivých okruhov/ top manažérov sa bude realizovať formou jednotňových vzdelávacích aktivít v rozsahu 8 vyučovacích hodín po dobu celého roku 2007 /od marca 2007 do decembra 2007/.

1. okruh: Spoločenský protokol, biznis protokol a jednotný štátny protokol - 100 vyučovacích hodín.

- úvod, základné formy zdvorilosti, hierarchie, rozdiel medzi obchodným, spoločenským protokolom a diplomatickým protokolom
- jednotný štátny protokol, vlajkové etiketa a štátne symboly
- protokolárny postup pri prijatiach zahraničných návštev v SR a návštev predstaviteľov SR v zahraničí : oficiálne a pracovné návštevy predstaviteľov a delegácií SR v zahraničí, oficiálne a pracovné návštevy zahraničných predstaviteľov a delegácií v SR, tranzitné návštevy ústavných predstaviteľov cudzích štátov,
- protokol pri návšteve ústavných činiteľov – príprava návštevy, privítanie, program a jeho zabezpečenie, rozlúčka, ukončenie návštevy
- vybrané časti Zákona číslo 63/1993 NR SR z 18. 2.1993 o štátnych symboloch SR a ich používanie /štátny znak, štátna vlajka, štátna pečať, štátna hymna /
- odporúčanie MV SR číslo SVS 204-2004/00329 z 19. apríla 2004 na používanie vlajky Európskej únie pre štátne orgány a územnú samosprávu, nimi zriadené právnické osoby a verejnoprávne inštitúcie v SR
- všeobecné pravidlá biznis protokolu : prednosti poradia, oslovenie, predstavovanie, podávanie rúk, usádzanie
- štandardne vedenie rozhovoru v jeho štruktúre a forme podľa biznis protokolu
- spoločenské podujatia a ich príprava, priebeh, povinnosti hostiteľa, hosťa, príprava návštevy, pozvania, návštevy, starostlivosť o hostí, pohostenie,
- dary, prezenty v dobrom štýle, umenie obdarovať a prijímať dary
- práca s vizitkami, základné poslanie vizitiek, dvojjazyčné navštívenky, forma, papier, štýl, typy, korešpondencia prostredníctvom vizitiek
- image, dôležitosť vzhľadu, profesionálny štýl obliekania, zásady obliekania
- spoločenská konverzácia, ako rozprávať, nadväzovanie rozhovoru, dovolené témy a témy nevhodné, pochvaly a prijímanie komplimentov.

2. okruh: Komunikácia a rétorika - 112 vyučovacích hodín.

- teoretické vstupy, základné komunikačné teórie a ich implementácia do zmien správania seba a na dešifrovanie správania iných, čo je to komunikácia, dá sa nekomunikovať, význam pri vytváraní vzťahov a budovaní osobnej podpory
- dotazník Johari okno a jeho výklad, využitie v praxi a činnostiach, interpretácia
- transakčná analýza – dotazník a jeho vyhodnotenie, interpretácia a možnosti korekcií správania a dešifrovanie správania sa iných,
- nácvik nových komunikačných stratégií a nová technológia komunikácie zabezpečujúca prevenciu vzniku konfliktov, resp. ich elimináciu a efektívne zvládnutie
- verbálna zložka komunikácie
narábanie so slovo, zoznam zakázaných slov, transformácie negatívnych tvrdení na pozitívne a akceptovateľné tvrdenia, slovná zásoba, vypracovanie zoznamu slov a slovných spojení, riešenie náročných situácií - konzultácie na vzniknuté náročné a krízové situácie, dĺžka a štruktúra viet, rytmus a opakovanie a iné rečnícke prostriedky
aktívne počúvanie – techniky kladenia otázok, parafrázovanie, zdržanie sa posudzovania, fyzická pozornosť – nácvik techník kladenia otázok /otvorené, zatvorené, viacvýznamové ai./, nácvik sumarizovania a parafrázovania
komunikačné šumy a ich eliminovanie, overovanie si počutého, techniky zabezpečujúce porozumenie

štandardná rozhovor a jeho nácvik s dôrazom na dodržiavanie štruktúry rozhovoru, štruktúra vedenia štandardného rozhovoru podľa biznis protokolu, štandardného dohodnutie si pracovného stretnutia /telefonický dohovor, prijímanie návštev a rola hosťa a hostiteľa, práca s vizitkami na recepcií, vrátnici, na sekretariáte, cesta na miesto rokovania – spoločenská konverzácia a vytváranie vzťahu s externým klientom, štandardy správania sa počas privítania /predstavenie sa, práca s vizitkami, prijímanie občerstvenia, resp. ponúkajú občerstvenia, pravidlá a spôsoby ponúknutia miesta, usadenie podľa biznis protokolu, vedenie rozhovoru – prezentácia firmy, seba, produktu podľa schémy JA-VY-MY, dohoda a sumarizácia pracovného stretnutia, vybrané techniky zakončenia rozhovoru záver stretnutia – spoločenská konverzácia a vytváranie vzťahu, aktivity po ukončení pracovného stretnutia – starostlivosť o klienta

vokálna komunikácia – teoretický vstup akustické prejavy reči, ktoré nie sme schopní zapísať bežným spôsobom (hlasitosť, tónová výška, farba reči, prestávky, rýchlosť reči, dôraz)

- rétorika – teoretický vstup, cvičenie narábania s hlasom, práca s tichom, modulácia hlasu, nácvik vystúpení a analýza, masívna spätná väzba, cvičenia prednesu a narábania s hlasom a so slovom, rečnícke otázky a ako ich povedať
- neverbálna komunikácia – Proxemika
zdeľovanie približovaním alebo vzdalovaním sa v horizontálnej alebo vertikálnej rovine
Kordov zákon o priestore, teritoriálne správanie, hra s priestorom – priestorové zóny, usadenie a sedenie : miesta na sedenie vyjadrujú spojenectvá, malé vojny a boje za rokovacím stolom, sedenie a státie ako vyjadrenie postoja, vertikálny a horizontálny pohyb /vstávanie, sedenie a vzdialenosti, prednosti podaria v priestore/.Dešifrovanie možností manipulácie s priestorom. Nácvik a tréning rôznych typov sedenia a státia, spätná väzba a korekcie, zapracovanie poznatkov z proxemiky do tvorby rokovacích a zasadacích poriadkov s ohľadom na pravidlá biznis protokolu, spoločenskej etikety a jednotného štátneho
- Haptika a gestika, kinezika
zdeľovanie bezprostredným dotykom (podávanie rúk ai.), kultúrou stanovené a ovplyvnené pohyby, gestá, mimovoľné pohyby
teoretický vstup – dešifrovanie jednotlivých spôsobov podávania rúk, čo na to hovorí biznis protokol a čo spoločenský protokol, dešifrovanie gest a postojov, mimovoľných pohybov. Nácvik a videotrénung podávania rúk, efektívnych gest a výrazu s masívnou spätnou väzbou
- Mimika a pohľady očí
zdeľovanie výrazom tváre, reč očí, t.j. činnosť očnej partie tváre v styku s ľuďmi. Kam pozeráme, na koho pozeráme, ako dlho, ako často, ako máme otvorené oči, rozšírené zrenice, teoretickú vstup – tvárové zóny, lož v tvári : očné príznaky, ústa, nos., mimické prejavy. Nácvik a videotrénung prejavu a ovládania mimiky, korekcie a spätná väzba

3. okruh: Prezentačné zručnosti - 100 vyučovacích hodín.

- štruktúra prezentácie / cieľ, cieľová skupiny, forma, funkcia, vybrané metódy : tvrdé fakty, štatistika a grafy, ilustrácie, príklady, skúsenosť, emócie, humor, šok, prekvapenie ai./
- štruktúra prejavu a nácvik použitia 5 typov osnov
 1. osnova : stanovisko, dôvod, príklad, stanovisko.
 2. osnova : návrh, dôvod, príklad, návrh
 3. osnova : minulosť, súčasnosť, budúcnosť
 4. osnova : problém, príčina, riešenie, akcia
 5. osnova : povedzte im, čo im chcete povedať, povedzte to, povedzte im, čo ste im povedali
modelovanie a videotrénung prednesu jednotlivých typov osnov, masívna spätná väzba
- formy a používanie pomôcok, názorných premetov, resp. produktov, možností a spôsoby vizualizácie
- práca s náročným klientom /agresívny, mlčanlivý, ai/
- práca s cieľovou skupinou, práca s publikom / prezentácie podľa štruktúry cieľovej skupiny, jej potrieb a záujmov,
- modelovanie situácií : predstavenie seba, firmy, vybraného produktu/produktov – videotrénung a masívna spätná väzba, napodobňovanie
- zvládanie námietok a kritiky, argumentácia

- dešifrovanie nátlakových techník /predstieranie nezáujmu, odvolávanie sa na konkurenciu, skúsenosti z minulosti, časový a emočný nátlak, absurdné požiadavky, odvolávanie sa na skúsenosti z minulosti, nátlak – nové informácie ai./ a ich prevencia ... modelovanie situácií a spätná väzba
- zvládanie témy a nácvik antistresových cvičení

Celkový počet hodín je 312 vyučovacích hodín.

System a štruktúra vzdelávania umožňuje manažérov efektívne využívanie času, systematické udržiavanie sa v procese sebazdokonaľovania, umožňuje pružné korigovanie správania na základe získaných znalostí a zručností a tiež možnosti konzultácií o limitoch a problémoch pri implementácii poznatkov a trénovaných zručností v praxi.

Formy a metódy práce : krátke teoretické vstupy, riadená diskusia, modelovanie situácií a prehrávanie rolí, videotréning s masívnou spätnou väzbou. Sociálne učenie v rámci malej skupiny, interaktívne aktivity. Práce s osobnými akčnými plánmi implementácie poznatkov a zručností. Individuálne konzultácie a koučing prostredníctvom telefonickej, mailovej a smskovej komunikácie s následným „vrátením“ témy a diskutovaného problému do skupiny, s prihliadnutím na zachovanie diskretnosti.