

## Popis nabízeného předmětu plnění – část 1:

- **kurz A - „Komunikace v krizových situacích“**
  - časová dotace **6 hodin** (včetně přestávek)
  - kurz vedou vždy **2 lektori**
  - kurz je určen pro minimálně **10** a maximálně pro **12 účastníků**
  - náplň kurzu:
    - teoretický základ (*2 hodiny*):
      - komunikace v krizových situacích
      - krizové situace a jejich vliv na komunikaci
      - fáze krize/konfliktu
      - možnosti řešení situace ve všech fázích krize/konfliktu
      - možnosti psychohygieny a zbavení se následku krize/konfliktu
    - praktické nácviky komunikace v krizových situacích (*4 hodiny*):
      - nácviky asertivního řešení krizových a konfliktních situací po telefonu
      - rozbor praktických situací
      - zpětná vazba cvičícím účastníkům
      - opakované řešení identické situace po jejím rozebrání
  
- **kurz B - „Operační řízení mimořádné události s hromadným postižením osob“**
  - časová dotace **6 hodin** (včetně přestávek)
  - kurz vedou vždy **2 lektori**
  - kurz je určen pro minimálně **5** a maximálně **12 účastníků**
  - náplň kurzu:
    - teoretický základ (*2 hodiny*):
      - operačního řízení MU s HPO - legislativa, doporučené postupy, vnitřní postupy a metodiky
      - úvod do problematiky CRM - týmové řešení kritických situací
    - praktické nácviky (*4 skupiny á 40 min + rozbor a zpětná vazba 15-20 min*):
      - operačního řízení MU s HPO - procvičení činností na jednotlivých postech v týmu
      - procvičení týmové spolupráce a komunikace ve stresující situaci
      - rozbor praktických nácviků, zpětná vazba
      - náměty na úpravu postupů, procesů a metodik
  - technické zabezpečení praktické části kurzu:
    - telefonní ústředna s IP telefony s možností rychlovolby
    - radiostanice
    - interaktivní scénáře simulující jednotlivé události MU s HPO
    - vyhodnocovací checklisty pro záznam činností v rámci CRM při řešení MU s HPO

## Cenová nabídka

veřejná zakázka malého rozsahu

### část 1. Rozvoj dovedností při příjmu tísňového volání

předmět plnění	název kurzu	počet kurzů	cena Kč bez DPH / 1 kurz	Cena v Kč bez DPH
KURZ A	Komunikace v krizových situacích	2	16730	33460
KURZ B	Operační řízení mimořádné události s hromadným postižením osob	2	17120	34240



### Rekapitulace

Cena bez DPH	67 700,00 Kč
DPH	14 217,00 Kč
Cena vč. DPH	81 917,00 Kč