



příloha č.5 dohody č.:		KHA-MN-27/2019			POVEZ II (CZ.03.1.52/0.0/0.0/15_021/0000 053)		Vzdělávací zařízení:	K.I.S.S. vzdělávání s.r.o.
Plán výuky							Jména lektorů:	XXX
Zaměstnavatel:		BOKI Industries a.s.			IČO:	257 67 101		
Název vzdělávací aktivity:		Obchodně technická dokumentace			skupina		Místo výuky:	Plynárenská 671, Kolín IV, Kolín
PČ	Datum	Počet vyučovacích hodin	Od - do	probíraná témata				
1	05.03.20	7 hod(60 min)	8:00 - 15.30	Technické zařízení budov. Stavební minimum, tech. dokumentace. Prostředí staveb, vnitřní tepelné prostředí Technické aspekty provozování technických zařízení budov. Přehled technických zařízení, tepelní bilance vytápěného				
2	12.03.20	7 hod(60 min)	8:00 - 15.30	Navrhování soustav vytápění, větrání, chlazení. Komponenty, materiály k vytápění (měřidla, termostaty, čidla) Nejčastější chyby při navrhování a provádění systému TZB				
3	19.03.20	7 hod(60 min)	8:00 - 15.30	Reklamacie a odpovědnost za vady (dle nového občanského zákoníku). Postup přijetí stížností, řízení reklamačního procesu, právní úprava platná při vyřizování reklamací. Sporné aspekty reklamačního řízení. Přijetí reklamace, náležitosti reklamačního procesu				
4	26.03.20	7 hod(60 min)	8:00 - 15.30	Vady zjevné a skryté, oprava a výměna zboží. Zrušení smlouvy, lhůty k vyřízení reklamace Uplatňování reklamací vůči výrobcům a dodavatelům. Reklamační řád, postup při reklamaci. Dopravné, náklady účelně spojené s reklamací				
5	02.04.20	7 hod(60 min)	8:00 - 15.30	Vzniklé škody z důvodu reklamace, odpovědnost za vady. Nároky z odpovědnosti a veškeré otázky s tím související Ochrana spotřebitele, rozhodčí doložky				
6	09.04.20	4+1 hod(60 min)	8:00- 13:00	Jak efektivně řešit konflikty – problémová jednání. Vyřešení konfliktní situace, formy řešení Postup přijetí stížnosti dle typologie zákazníků. Strategie při řešení konfliktů, jak v konfliktu uspět+ závěrečná zkouška				
7								
8								
9								
10								

PČ	Datum	Počet vyučovacích hodin	Od - do	probíraná témata
11				
12				
13				
14				
15				

Vyplňte pouze bílá pole

Datum:	29.11.2019	jméno, příjmení, funkce a podpis oprávněné osoby		(razítko)
Vyřizuje:	Bc.Renata Chroustová	Bc.Renata Chroustová, asistentka GŘ	na základě plné moci	
Číslo telefonu:	XXX			
Email:	XXX			