

Příloha č. 1 rámcové smlouvy - Specifikace školení

Téma: A

Efektivní komunikace při plnění úkolů - pro vedoucí zaměstnance JSVA

- cílem školení je prohloubení znalostí a dovedností v oblasti efektivní komunikace a využívání komunikačních prostředků pro zajištění plnění úkolů

Téma: B

Komunikace při řešení tísňových stavů vyhlášených řidiči MHD - pro dispečery JPA

- cílem dvoudenních interaktivních tréninků - zejména řidičů na pohotovostních vozidlech je:
 - stmelení kolektivu v závislosti na generační obměně (např. respektování hierarchie z hlediska zkušeností, přístup k nadřízeným a kolegům)
 - prohloubení znalostí v oblasti využívání profesionální a bezchybné komunikace při řešení tísňových stavů v městské hromadné dopravě - BUS (zvládnutí psychologického napětí, vyhodnocení závažnosti situace a zmírnění stresu u účastníků mimořádné situace, vedení řidičů dispečerem) a při likvidaci dopravní nehody autobusu na místě (psychologická podpora řidiče autobusu, cestujících, protistrany).

1.1 Téma: A

Efektivní komunikace při plnění úkolů

1. Cílová skupina

vedoucí zaměstnanci Jednotky Správa Vozidel a Autobusů

2. Forma výuky

část - **jednodenní workshop** zaměřený na sdílení zkušeností s komunikací a předáváním informací, zkušeností s používáním nástrojů pro komunikaci

část – **jednodenní školení** určené k prohloubení znalostí a dovedností v oblasti efektivní komunikace pro manažery a využívání vhodných nástrojů pro komunikaci v praxi.

3. Období realizace

březen – květen 2020

4. Obsahová náplň školení

způsoby komunikace a její vhodné využití při zadávání úkolů a předávání informací (verbální, písemná, e-mailová)

možnosti předávání informací (porady, osobní setkání, pracovní týmy)

efektivní komunikace (jasné a srozumitelné předávání informací)

ověřování pochopení předání informace

efektivní využití prostředků komunikace v DP (kalendář, telefon, sms, interní sdělení apod.)

5. Organizace vzdělávání

- předpokládaný počet účastníků: cca 20
- počet účastníků ve skupině: 10
- počet skupin 4
- předpokládaný počet výukových dnů: 4

- předpokládaná délka výukového dne: 8 výukových hodin
- místo konání: Praha

6. Lektorské obsazení

dodavatel služby zajistí výuku lektorem, který má odpovídající odborné znalosti, kvalifikaci pro vzdělávání dospělých a praktické zkušenosti se školením v oblasti efektivní komunikace

7. Cenová nabídka za 1 školící den bude zahrnovat

- studijní materiály pro účastníky, příp. učební pomůcky
- realizaci školení, včetně dopravy lektora do místa konání výuky

1.2 Téma: B

Komunikace při řešení tísňových stavů vyhlášených řidiči MHD

1. Cílová skupina

dispečeri JPA

2. Forma výuky

- dvoudenní interaktivní tréninky zaměřených na trénink komunikace dispečerů při vyhlášení tísňových stavů v MHD

3. Období realizace

duben – listopad 2020

4. Obsahová náplň školení

- praktický nácvik komunikace dispečerů na pohotovostním vozidle s mimopodnikovými složkami
- praktický nácvik komunikace dispečerů na pohotovostním vozidle při tísňových situacích
- praktické ukázky včetně nácviku jednotlivých stavů a následné rozborů

4.1. Komunikační znalosti a dovednosti:

- základní styly komunikace a jednání
- emoční inteligence, empatie
- aktivní naslouchání
- asertivita, asertivní techniky a dovednosti
- zásady efektivní komunikace
- zvládání negativního chování
- zvládání stresu
- efektivní argumentace a přesvědčování
- typy lidí v konfliktech
- styly řešení konfliktních situací
- vedení konfliktních rozhovorů

4.2. Vedení komunikace při tísňovém volání:

- vedení komunikace v případech neprofesionálního vedení relace ze strany řidičů (nesrozumitelné, emočně zaměřené, agresivní apod.)
- vedení komunikace v případech neprofesionálního jednání ze strany řidiče autobusu nebo protistrany u mimořádné události (emočně zaměřené)
- zvládání komunikace při stresových situacích
- umění rozlišit podstatné a nepodstatné informace

- rozbor relací (poskytne zadavatel)
- zvládání asertivní a krizové komunikace, zejména v situacích „na ulici“
- umění efektivní argumentace a přesvědčování
- úspěšné řešení rozdílných konfliktních situací v denním a nočním provozu

5. Organizace vzdělávání

- předpokládaný počet účastníků: cca 65
- počet účastníků ve skupině: cca 13
- počet skupin: 5 (každá skupina 2 výukové dny)
- předpokládaný počet výukových dnů: 10
- předpokládaná délka výukového dne: 8 výukových hodin
- **místo konání: mimo Prahu do 50 km**

6. Lektorské obsazení

- dodavatel služby zajistí výuku lektorem, který má odpovídající odborné znalosti, kvalifikaci pro vzdělávání dospělých a praktické zkušenosti se školením dispečerů MHD
- z důvodu pochopení, získání obecného přehledu a sžití se s prostředím je nutný před školením pobyt lektora po dobu jedné pracovní směny na pracovišti dispečinku a na pohotovostním vozidle. Obsahová náplň a průběh školení bude upřesněn po návštěvě pracoviště a konzultace s příslušným lektorem
- *vzhledem ke specifickému zaměření práce dispečerů, dodavatel prokáže znalost práce dispečerů a povědomí o tísnových stavech nastávajících v městské hromadné dopravě (reference, osvědčení, certifikát, zkušenosti z obdobných zakázek apod.).*

7. Cenová nabídka za 1 školící den bude zahrnovat:

- výuku, lektora, školící místnost, výukové materiály, didaktickou techniku, vyhodnocení, ubytování s možností parkování, stravování (1x snídaně, 2x oběd, 1x večeře rozšířená, 4x občerstvení)
- přítomnost 3 vedoucích zaměstnanců vždy první den školení u každé skupiny = 5x večeře.