



PLÁN REALIZACE ODBORNÉ PRAXE

I. Uchazeč o zaměstnání ABSOLVENT		
Jméno a příjmení:	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	
Datum narození:	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	
Kontaktní adresa:	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	
Telefon:	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	
Zdravotní stav dobrý: /zaškrtněte/	ANO	NE
Omezení /vypište/:	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	
V evidenci ÚP ČR od:	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	
Vzdělání:	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	
Znalosti a dovednosti:	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	
Pracovní zkušenosti:	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	
Absolvent se účastnil před nástupem na odbornou praxi v rámci aktivit projektu:	rozsah	druh
a) Poradenství	XXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX
	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
b) Rekvalifikace	-----	-----

II. ZAMĚSTNAVATEL

Název organizace: sales24, s.r.o.
Adresa pracoviště: Králova 1742, 666 01 Tišnov
Vedoucí pracoviště: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Kontakt na vedoucího pracoviště: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Zaměstnanec pověřený vedením
odborné praxe – **MENTOR**

Jméno a příjmení: -----
Kontakt: -----
Pracovní pozice/Funkce Mentora -----
Druh práce Mentora /rámec pracovní
náplně/ -----

III. ODBORNÁ PRAXE

Název pracovní pozice absolventa:	Operátor call centra
Místo výkonu odborné praxe:	Králova 1742, 666 01 Tišnov
Smluvený rozsah odborné praxe:	12 měsíců, 30 hodin týdně
Kvalifikační požadavky na absolventa:	Středoškolské vzdělání
Specifické požadavky na absolventa:	Dobré verbální schopnosti, komunikativní osobnost, ochota se učit novým věcem, znalost práce na počítači
Druh práce - rámec pracovní náplně absolventa	Operátor – volání s klienty a s tím spojená administrativa, odborné znalosti spojené s informacemi, které jsou poskytovány klientům, znalost systémů, v nichž pracuje

KONKRETIZUJTE STANOVENÍ CÍLŮ ODBORNÉ PRAXE A ZPŮSOB JEJICH DOSAŽENÍ:

PRŮBĚŽNÉ CÍLE:

Seznámení se s náplní práce operátora – práce se systémy, odborná znalost, komunikační dovednosti

Zadání konkrétních úkolů činnosti

/v případě potřeby doplňte řádky nebo doložte přílohou/

orientace ve firmě, seznámení s provozem, seznámení s BOZP, vkládání a zpracování informací v systému, výstupy ze systému, samostatná komunikace se zákazníkem, samostatná sebereflexe, zpracování zpětné vazby

STRATEGICKÉ CÍLE:

/v případě potřeby doplňte řádky nebo doložte přílohou/

zvýšení kvalifikace, osvojení si výborných komunikačních dovedností, bezchybné a samostatné zpracování získaných informací

VÝSTUPY ODBORNÉ PRAXE:

/doložte přílohou/

Název přílohy:

Datum vydání přílohy:

Příloha č. 1 Průběžné hodnocení absolventa

20.1.2018, 20.4.2018,
20.7.2018 a 20.10.2018

Příloha č. 2 Závěrečné hodnocení absolventa

20.10.2018

Příloha č. 3 Osvědčení o absolvování odborné praxe 20.10.2017

Příloha: Reference pro budoucího zaměstnavatele* 20.10.2017

HARMONOGRAM ODBORNÉ PRAXE

Harmonogram odborné praxe, tj. časový a obsahový rámec průběhu odborné praxe je vhodné předjednat a konzultovat mezi zaměstnancem KrP a KoP ÚP ČR, mentorem a absolventem již před nástupem absolventa na odbornou praxi, aby jeho rámec byl zřejmý již před podepsáním Dohody o vyhrazení společensky účelného pracovního místa a popřípadě Dohody o poskytnutí příspěvku na mentora. Podle aktuální situace a potřeby může být harmonogram doplňován nebo upravován.

/v případě potřeby doplňte řádky/

Měsíc/Datum	Aktivita	Rozsah	Zapojení Mentora
říjen 2017 - prosinec 2017	Školení BOZP. Seznamování se s pracovištěm, s úkoly, které bude plnit, s pracovními činnostmi, získávání pracovních návyků. Školení teoretických znalostí, které bude k práci operátora potřebovat. Náslechy hovorů již zkušených operátorů, jejich rozbor s nadřízeným. Seznámení se systémem SIPCON (systém k provádění hovorů). Získání přístupových údajů do SIPCON. Zaškolení práce se systémem SIPCON. Vložení osobních údajů do SIPCON, vložení informací nutných pro provádění prac. činností do SIPCON, nastavení funkcí SIPCON pod dohledem vedoucího. Provede ukušební hovor pod dozorem nadřízeného a rozbor hovoru, náslechy složitějších hovorů. Vyhodnocení získaných informací a jejich zaznamenání do systému SIPCON. Postupné utvrzování v prac. návycích, školení komunikačních dovedností. Seznámení s politikou zadavatele projektu. Provedení jednoduchého hovoru pod dozorem nadřízeného a následný rozbor hovoru, sebehodnocení, zaškolování postupů ve složitějších pracovních situacích.	3 měsíce	_____

leden 2018	Zaškolování v oblasti psychologie zákazníka, školení asertivity.	3 měsíce	_____
-	Provedení složitějšího hovoru pod dozorem nadřízeného a následný rozbor hovoru, zpětná vazba od zadavatele projektu.		
březen 2018	Provádění hovoru se samostatnými nacvičenými situacemi, seznámení s politikou zadavatele projektu. Individuální pololetní konzultace s nadřízeným o pracovním začlenění. V rámci konzultace možnost vyjádřit své problémy, klady i zápory dané pozice.		
duben 2018	Operátor se nadále zlepšuje v pracovních činnostech. Zběžné seznámení s dalšími zadavateli, s pracovní činností pro tyto zadavatele, náslechy hovorů i u těchto dalších zadavatelů tak, aby bylo získáno základní povědomí o celém portfoliu zadavatelů pro firmu sales24, s.r.o.	3 měsíce	_____
-	Samostatné vykonávání běžné pracovní činnosti s minimálním dohledem.		
červen 2018			
červenec 2018	Seznámení pod dozorem vedoucího s kompletními výstupy ze SIPCON s jejich tříděním, řazením, a to od všech zadavatelů. Následné zpracování těchto získaných informací do statistik a přehledů.	3 měsíce	_____
-	Absolvent odb.praxe je schopen samostatně a bezchybně provádět pr.úkolů bez kontroly, získal pracovní návyky, získal sociální začlenění do kolektivu, získá vztah k nadřízeným i kolegům, respekt k nadřízeným.		
září 2018	Individuální roční konzultace s nadřízeným o pracovním začlenění. V rámci konzultace možnost vyjádřit své problémy, klady i zápory dané pozice.		
Termíny pro odevzdání průběžného hodnocení: 20.1.2018, 20.4.2018,			

20.7.2018,
20.10.2018

**Termíny pro
vyhotovení příloh –
„Osvědčení o
absolvování
odborné praxe“ a
„Závěrečné
hodnocení“**
20.10.2018

** V případě, že si zaměstnavatel účastníka neponechá v pracovním poměru po skončení odborné praxe, poskytne zaměstnavatel „Reference pro budoucího zaměstnavatele“, a to ve volné formě.*

*Schválil(a): dne.....
(jméno, příjmení, podpis)*