



KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOSTI ÚŘEDNÍKA

- **Úvodní informace ke studiu e-learningových kurzů RENTEL**
 - + Informace o kurzu
 - + Informace ke studiu
- **Komunikace obecně**
 - + Úvod ke kapitole
 - + Komunikace a sociální interakce
 - + Historie
 - + Komunikace jako proces
 - + Funkce komunikace
 - + Cvičný test
- **Druhy a formy komunikace**
 - + Úvod ke kapitole
 - + Druhy komunikace
 - + Formy komunikace
 - + Cvičný test
- **Verbální komunikace**
 - + Úvod ke kapitole
 - + Základní principy verbální komunikace
- **Neverbální komunikace**
 - + Úvod ke kapitole
 - + Pojem neverbální komunikace
 - + Typy neverbálních projevů
 - + Složky neverbální komunikace
 - + Mimika
 - + Gestika
 - + Postoj a pohyb těla
 - + Oční kontakt
 - + Doteky
 - + Pachy a vůně
 - + Proxemika
 - + Image
 - + Cvičný test



OSNOVA KURZU

akreditovanekurzy.cz

- **Paralingvistika**
 - + Úvod ke kapitole
 - + Paralingvistika
 - + Cvičný test
- **Naslouchání**
 - + Úvod ke kapitole
 - + Aktivní naslouchání
 - + Zlovyky v naslouchání
 - + Komunikační bariéry
 - + Cvičný test
- **Efektivní komunikace**
 - + Úvod ke kapitole
 - + Vztahové strategie
 - + Zásady úspěšného chování
 - + Druhy otázek
 - + Technika kladení otázek
 - + Metoda SPIN
 - + Komunikace po telefonu
 - + Cvičný test
- **Neefektivní komunikace**
 - + Úvod ke kapitole
 - + Neefektivní komunikace
 - + Zvládání emocí v diskusi
- **Styly chování**
 - + Úvod ke kapitole
 - + Styly chování
 - + Pasivita
 - + Agresivita
 - + Asertivita
 - + Cvičný test
- **Konflikty**
 - + Úvod ke kapitole
 - + Pojem konflikt
 - + Druhy konfliktů



OSNOVA KURZU

akreditovanekurzy.cz

- + Vývoj konfliktu
- + Způsoby řešení konfliktů
- + Spouštěcí mechanismy konfliktů
- + Řešení konfliktů metodou 3 kroků
- + Typy a role v konfliktu
- + Zvládání problémů
- + Cvičný test
- **Stres**
 - + Úvod ke kapitole
 - + Pojem stres
 - + Druhy, fáze a rozměry stresu
 - + Biologické a psychické potřeby
 - + Formy reakce na frustraci
 - + Signály stresu
 - + Příznaky stresu
 - + Zvládání stresu
 - + Prevence stresu
 - + Cvičný test
- **Týmová spolupráce**
 - + Úvod ke kapitole
 - + Charakteristika týmu
 - + Druhy týmů
 - + Pozitiva a negativa práce v týmu
 - + Předpoklady úspěšné týmové spolupráce
 - + Cvičný test
- **Proces týmové spolupráce**
 - + Úvod ke kapitole
 - + Proces týmové spolupráce
 - + Stanovení cíle
 - + Skladba týmu
 - + Velikost týmu
 - + Týmové role
 - + Soudržný tým
 - + Vývojová stádia spolupráce v týmu



OSNOVA KURZU

akreditovane kurzy.cz

- + Kritické faktory
- + Bariéry týmové spolupráce
- + Cvičný test
- **Doporučená literatura**
 - + Doporučená literatura
- **Závěrečný test a hodnotící anketa**