



ŽELEZNICE SLOVENSKEJ REPUBLIKY
Ústredný inštitút vzdelávania a psychológie
Šancová 102/A, 831 04 Bratislava



ŽSR sú zapísané v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, v oddiele Po, vo vložke 312/B

Katalóg

zvyšovania kompetentnosti zamestnancov

©ŽSR - ÚIVP

www.uivp.sk

Vážený zákazník,

dovoľujeme si Vám ponúknuť katalóg vzdelávacích akcií zameraný na kariérny rast a individuálny rozvoj Vašich zamestnancov.

Autormi a realizátormi tohto vzdelávania sú skúsení psychológovia na ŽSR. Jednotlivé moduly poskytujú štruktúrovanú príležitosť vzdelávania, ktorú možno prepojiť a vytvoriť postupne systém – portfólio kompetentnosti každého zamestnanca.

Moduly sú navrhnuté pre rôzne cieľové skupiny zamestnancov ŽSR a externých zákazníkov s počítanou flexibilitou zmien podľa požiadaviek.

Katalóg vydávame v elektronickej podobe (je k dispozícii na intranete ŽSR, na internete: www.uivp.sk). V prípade záujmu je k dispozícii aj v printovej podobe. Prílohou katalógu je cenník.

Tešíme sa na vzájomnú spoluprácu.

**doc. Ing. Peter Blaho, PhD., v. r.
riaditeľ
Ústredného inštitútu vzdelávania a psychológie**

**O nás: Garancia vzdelávania hlavným psychológom ŽSR podľa
ISO 9001
„Navrhovanie a realizácia vzdelávacích a psychologických služieb“.**

Autormi a realizátormi modulov vzdelávania je skúsený tím železničných psychológov.

Absolvovali rôzne certifikované vzdelávacie aktivity a výcviky zamerané na rozvoj jednotlivých kompetencií, vedenie skupín a poradenstvo v externom a internom prostredí.

Majú dlhoročné skúsenosti s aplikáciou aktuálnych teoretických a relevantných poznatkov pre konkrétnych zákazníkov („programy šité na mieru“).

Výber z doterajších poskytovaných služieb v rámci:

- *Koncepcie vzdelávania ŽSR*
- *reštrukturalizácie ŽSR pri zavádzaní zmien*
- *systému Hodnotenia zamestnancov ŽSR*
- *zvyšovania profesionalizácie správania – Štandardy správania*
- *realizácie projektu ESF*
- *rozvoja komunikačných zručností pre GR ŽSR a VOJ.*

Obsah

A. Moduly	
1. Psychologická prevencia výkonového zlyhania	s. 5
2. Zmena vo firme	s. 6
3. Náročné rozhovory	s. 7
4. Zvládanie stresu	s. 8
5. Komunikácia a komunikačné zručnosti I.	s. 9
6. Komunikácia a komunikačné zručnosti II.	s. 10
7. Telefonická komunikácia	s. 11
8. Úspešná prezentácia	s. 12
9. Časový manažment - plánovanie a regulácia času	s. 13
10. Konflikty a spôsoby riešenia konfliktu	s. 14
11. Koučing	s. 15
12. Štandardy správania a zákaznícka orientácia	s. 16
B. Lektorské zabezpečenie	s. 17
C. Cenník	s. 18

1. Psychologická prevencia výkonového zlyhania

Hlavný cieľ: Oboznámiť účastníkov so psychologickými aspektmi súvisiacimi s prevenciou zlyhania a zvyšovaním kvality pracovného výkonu

Časový rozsah: 12 hodín

Miesto: ŽSR, ÚIVP, SIP Strečno, UZ Starý Smokovec, (resp. v priestoroch zákazníka)

Forma: Prednáška, diskusia

Cieľová skupina:

1. Zamestnanci ŽSR a externých organizácií, u ktorých je psychologická prevencia súčasťou odbornej prípravy v súlade s predpisom Z3
2. Zamestnanci ŽSR a externých organizácií

Počet miest: min. 8 / max. 20

Obsah vzdelávacej akcie	
Faktory ovplyvňujúce pracovný výkon	<ul style="list-style-type: none">• Výkonová krivka• Režim práce a odpočinku• Podmienky pre prácu, organizácia práce• Schopnosti (vnímanie, pozornosť, pamäť, atď.)• Motivácia
Stres a jeho zvládanie	<ul style="list-style-type: none">• Čo je to záťaž, stresory• Príznaky stresu• Fázy stresu• Techniky redukcie stresu, coping• Zásady psychohygieny
Bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci	<ul style="list-style-type: none">• Príčiny nehôd a nehodové správanie• Prevencia rizikového konania• Závislosti na pracovisku
Osobnosť zamestnanca a práca	<ul style="list-style-type: none">• Sebapoznanie• Spôsobilosť na prácu• Choroby z povolania• Posttraumatická starostlivosť a poradenstvo
Analýzy práce, pracovného miesta, pracovného prostredia	<ul style="list-style-type: none">• Špecifiká práce a pracovného prostredia
Ako sa vzdelávať (učenie sa)	<ul style="list-style-type: none">• Proces a štýly učenia• Techniky a triky• Plánovanie

Poznámka: pre cieľovú skupinu 2 možnosť výberu z blokov

2. Zmena vo firme

Hlavný cieľ: Oboznámenie účastníkov s procesom zavádzania zmeny, špecifikami jej priebehu s možnosťami zvládania

Špecifické ciele:

- Pomocou osobného zážitku prehĺbiť sebaopoznanie a poznanie druhých
- Práca s postojmi
- Rozvoj komunikačných zručností v procese zmeny
- Práca s akceptáciou zmeny

Časový rozsah: 8 hodín

Miesto: ŽSR, ÚIVP, ZPP (resp. v priestoroch zákazníka)

Forma: Prednáška, workshop, resp. výcvik (podľa požiadavky zákazníka)

Cieľová skupina: Zamestnanci ŽSR a externých organizácií

Počet miest: min. 8 / max. 14

Obsah vzdelávacej akcie
Blok 1.
<ul style="list-style-type: none">• Zmena ako proces (etapy)• Práca s informáciami v procese zmeny, pôsobenie na postoje aktérov zmeny• Vedenie ľudí v procese zmeny
Blok 2.
<ul style="list-style-type: none">• Zmena ako stresor, vplyv zmeny na sebahodnotenie a výkon• Sebahodnotenie a rozvoj komunikačných zručností v procese zmeny

3. Náročné rozhovory

Hlavný cieľ: Rozvoj vedomostí a zručností súvisiacich s vedením náročných rozhovorov

Špecifické ciele: Zvládnutie techniky rozhovoru v stresogénnych pracovných situáciách (zvýšenie spôsobilosti pripraviť a viesť rozhovor)

Časový rozsah: 8 – 16 hodín

Miesto: ŽSR, ÚIVP, ZPP (resp. v priestoroch zákazníka)

Forma: Prednáška, diskusia, precvičovanie zručností na konkrétnych situáciách

Cieľová skupina: Manažéri a zamestnanci ľudských zdrojov

Počet miest: min. 8 / max. 12

Obsah vzdelávacej akcie
Blok 1.
<ul style="list-style-type: none">• Komunikácia a chyby s ňou spojené
<ul style="list-style-type: none">• Rozvoj komunikačných zručností<ul style="list-style-type: none">– príprava prostredia na rozhovor– pozorovanie– nadviazanie kontaktu– aktívne počúvanie– kladenie otázok– zvládanie emócií– spätná väzba– rekapitulácia
<ul style="list-style-type: none">• Základné princípy vedenia náročných rozhovorov
Blok 2.
<ul style="list-style-type: none">• Pohovor pri prijímaní do zamestnania• Poradenský rozhovor• Hodnotiaci rozhovor• Disciplinárny rozhovor• Pohovor pri rozviazaní pracovného pomeru

4. Zvládanie stresu

Hlavný cieľ: Poskytnúť poznatky z oblasti zvládania stresu

Špecifické ciele:

- Poukázať na individuálnu toleranciu voči stresu
- Oboznámiť účastníkov s vybranými stratégiami a technikami redukcie stresu
- Vedieť aplikovať získané poznatky v stresogénnom prostredí

Časový rozsah: 8 – 16 hodín

Miesto: ŽSR, ÚIVP, ZPP (resp. v priestoroch zákazníka)

Forma: Prednáška, tréning

Cieľová skupina: Zamestnanci ŽSR a externých organizácií

Počet miest: min. 8 / max. 14

Obsah vzdelávacej akcie
Blok 1.
<ul style="list-style-type: none">• Základné teoretické poznatky z problematiky zvládania záťaže a stresu• Fyziologická vybavenosť organizmu v strese, GAS• Vplyv stresu na organizmus, príznaky stresového stavu (fyziologické, emocionálne, behaviorálne, psychické)• Stres a pracovné prostredie, technostres
Blok 2.
<ul style="list-style-type: none">• Práca, prepracovanosť, stres a choroby• Zmena ako stresor• Workoholizmus a burnout syndróm• Vybrané spôsoby redukcie akútneho stresu• Ukážka vybraných techník redukcie stresu

5. Komunikácia a komunikačné zručnosti I.

Hlavný cieľ: Rozvoj vedomostí a nácvik komunikačných zručností

Časový rozsah: 8 hodín

Miesto: ŽSR, ÚIVP, ZPP (resp. v priestoroch zákazníka)

Forma: Prednáška

Cieľová skupina: Zamestnanci ŽSR a externých organizácií

Počet miest: min. 8 / max. 14

Obsah vzdelávacej akcie
Blok 1.
<ul style="list-style-type: none">• Ako a kedy komunikujeme, zásady v komunikácii• Princíp a očakávania v komunikácii• Vzťahová rovina komunikácie• Sebaopoznanie• Poznanie komunikačného partnera• Poznanie prostredia, chyby vo vnímaní
Blok 2.
<ul style="list-style-type: none">• Komunikačné modely• Komunikačné šumy• Päť rečových registrov

6. Komunikácia a komunikačné zručnosti II.

Hlavný cieľ: Rozvoj vedomostí a nácvik komunikačných zručností

Časový rozsah: 8 -16 hodín

Miesto: ŽSR, ÚIVP, ZPP (resp. v priestoroch zákazníka)

Forma: Prednáška + výcvik - podľa požiadavky zákazníka

Cieľová skupina: Zamestnanci ŽSR a externých organizácií

Počet miest: min. 8 / max. 14

Obsah vzdelávacej akcie
Blok 1.
<ul style="list-style-type: none">• Prostriedky neverbálnej komunikácie• Paralingvistika• Verbálna komunikácia• Komunikačné štýly a techniky• Rozhovor – priebeh a technika rozhovoru• Chyby vo vedení rozhovoru
Blok 2.
<ul style="list-style-type: none">• Aktívne počúvanie• Kladenie otázok• Spätná väzba

Poznámka: Nadstavba na “Komunikácia a komunikačné zručnosti I.”.

7. Telefonická komunikácia

Hlavný cieľ: Rozvoj vedomostí a nácvik komunikačných zručností

Časový rozsah: 8 hodín

Miesto: ŽSR, ÚIVP, ZPP (resp. v priestoroch zákazníka)

Forma: Prednáška, výcvik - podľa požiadavky zákazníka

Cieľová skupina: Zamestnanci ŽSR a externých organizácií

Počet miest: min. 8 / max. 12

Obsah vzdelávacej akcie
<ul style="list-style-type: none">• Zákaznícka orientácia• Komunikačné štýly a techniky• Verbálna komunikácia• Rozhovor – priebeh a technika rozhovoru• Paralingvistika• Základné pravidlá pri telefonickom rozhovore, postup• Chyby vo vedení rozhovoru• Aktívne počúvanie, kladenie otázok, spätná väzba• Efektívne zvládnutie telefonického sťažnosti

8. Úspešná prezentácia

Hlavný cieľ: Poskytnúť účastníkom priestor pre rozvoj teoretických a praktických zručností súvisiacich s prípravou úspešnej prezentácie

Časový rozsah: 8 – 16 hodín

Miesto: ŽSR, ÚIVP, ZPP (resp. v priestoroch zákazníka)

Forma: Prednáška (s počítačovou podporou tvorby prezentácie), diskusia

Cieľová skupina: Zamestnanci ŽSR a externých organizácií

Počet miest: min. 8 / max. 12

Obsah vzdelávacej akcie
Blok 1.
<ul style="list-style-type: none">• Charakteristika prezentácie• Plánovanie a príprava prezentácie• Orientácia na cieľovú skupinu• Stanovenie cieľov prezentácie• Štruktúra informácií a argumentov• Výber vizuálnych prostriedkov• Príprava rečníka (vzhľad, práca s hlasom, osobnosť)• Prezentovanie• Najčastejšie chyby pri prezentácii a možnosti ich predchádzania
Blok 2.
<ul style="list-style-type: none">• Stratégie pre kritické okamihy - práca so skupinovou atmosférou, zvládanie publika, otázky a pripomienky, citlivé momenty prezentácie

9. Časový manažment - plánovanie a regulácia času

Hlavný cieľ: Oboznámenie účastníkov s problematikou časového manažmentu v konkrétnych modelových situáciách

Časový rozsah: 8 hodín

Miesto: ŽSR, ÚIVP, ZPP (resp. v priestoroch zákazníka)

Forma: Interaktívna prednáška, workshop

Cieľová skupina: Manažéri a administratívni zamestnanci ŽSR a externých organizácií

Počet miest: min. 8 / max. 12 (v súlade s požiadavkami zákazníka a miestom realizácie)

Obsah vzdelávacej akcie
Blok 1.
<ul style="list-style-type: none">• Čas ako objektívny a subjektívny ukazovateľ• Čas ako cenný zdroj nášho úspechu• Príčiny časového preťaženia
Blok 2.
<ul style="list-style-type: none">• Prečo je čas najlepšou investíciou?• Znaky dobrého hospodárenia s časom
<ul style="list-style-type: none">• Ako hospodáriť s časom, organizácia práce, regulácia času, organizácia „pracovného stola“
<ul style="list-style-type: none">• Zlodeji času a čo s nimi?• Generácie manažmentu času• Mimopracovný čas a jeho štruktúrovane

10. Konflikty a spôsoby riešenia konfliktu

Hlavný cieľ: Oboznámenie sa s problematikou konfliktov

Špecifické ciele: Nácvik možných spôsobov riešenia konfliktu

Časový rozsah: 8 hodín

Miesto: ŽSR, ÚIVP, ZPP (resp. v priestoroch zákazníka)

Forma: Prednáška, výcvik - podľa požiadavky zákazníka

Cieľová skupina: Zamestnanci ŽSR a externých organizácií

Počet miest: min. 8 / max. 12

Obsah vzdelávacej akcie
Blok 1.
<ul style="list-style-type: none">• Konflikt a nastavenie ľudí voči konfliktom• Základné stratégie človeka v ohrození• Rovnováha a stabilita• Typy konfliktov• Depersonifikácia v konfliktoch• Postoje a záujmy v konfliktoch
Blok 2.
<ul style="list-style-type: none">• Vývoj konfliktu• Techniky riešenia konfliktu• Konfliktné štýly• Príčiny konfliktov• Transakčná analýza

11. Koučing

Hlavný cieľ: Oboznámenie sa s problematikou

Špecifické ciele: Poskytnúť účastníkom priestor pre rozvoj zručností pri vedení ľudí

Časový rozsah: 8 hodín

Miesto: ŽSR, ÚIVP, ZPP (resp. v priestoroch zákazníka)

Forma: Prednáška, výcvik – podľa požiadavky zákazníka

Cieľová skupina: Vedúci zamestnanci ŽSR a externých organizácií

Počet miest: min. 6 / max. 12

Obsah vzdelávacej akcie
<ul style="list-style-type: none">• Základné pojmy, druhy koučingu• Prínos koučingu pre zamestnanca, nadriadeného a firmu• Princípy koučingu• Komunikácia pri koučovaní

12. Štandardy správania a zákaznícka orientácia

Hlavný cieľ: Poskytnúť účastníkom priestor pre rozvoj teoretických a praktických zručností v problematike štandardov správania

Časový rozsah: 8 - 16 hodín

Miesto: ŽSR, ÚIVP, ZPP (resp. v priestoroch zákazníka)

Forma: Prednáška, workshop, diskusia

Obsah vzdelávacej akcie
<ul style="list-style-type: none">• Štandardy• Zákaznícka orientácia• Štandard 1 – Zodpovednosť• Štandard 2 - Záujem o zákazníka• Štandard 3 – Kontakt so zákazníkom• Štandard 4 – Oblečenie a úprava• Štandard 5 – Systém práce• Štandard 6 – Odborný rast• Štandard 7 – Spolupráca• Štandard 8 – Systém práce

Poznámka: Obsah tém jednotlivých blokov „ušíjeme na mieru“, podľa požiadaviek zákazníka

Lektorské zabezpečenie	Región	Telefón	Adresa
Odborný garant: Letková Nina, Mgr. letkova.nina@zsr.sk	Bratislava	02/2029 2822 0904 856 846	Šancová 102/A 831 04 Bratislava psychologia.bratislava@zsr.sk
Dubravčíková Dagmar, Mgr. dubravcikova.dagmar@zsr.sk		02/2029 7872	
Stískalová Dana, Mgr. stiskalova.dana@zsr.sk		02/2029 4151	
Dlugošová Alena, Mgr. dlugosova.alena@zsr.sk		02/2029 4151	
Záhorová Mariana, Mgr. zahorova.mariana@zsr.sk	Žilina	041/229 2360	Ulica 1.mája 34 010 01 Žilina psychologia.zilina@zsr.sk
Renáta Jamnická , PhDr. psychologia.zvolen@zsr.sk	Zvolen	045/229 3267	Masarykova 294/3 960 01 Zvolen psychologia.zvolen@zsr.sk
Letková Nina, Mgr. letkova.nina@zsr.sk	Košice	055/229 2721	Staničné námestie 11 040 01 Košice psychologia.kosice@zsr.sk

Cenník

	Cena	Rozsah	Merná jednotka
Psychologická prevencia výkonového zlyhania	100,00 €	12	osoba
Zmena vo firme	70,00€	8	osoba
Náročné rozhovory I.	70,00€	8	osoba
Náročné rozhovory II.	120,00€	16	osoba
Zvládanie stresu I.	70,00€	8	osoba
Zvládanie stresu II.	120,00€	16	osoba
Komunikácia a komunikačné zručnosti I.	70,00€	8	osoba
Komunikácia a komunikačné zručnosti II.	120,00€	16	osoba
Telefonická komunikácia	70,00€	8	osoba
Úspešná prezentácia I.	70,00€	8	osoba
Úspešná prezentácia II.	120,00€	16	osoba
Časový manažment - plánovanie a regulácia času	70,00€	8	osoba
Konflikty a spôsoby riešenia konfliktu	70,00€	8	osoba
Koučing	70,00€	8	osoba
Štandardy správania a zákaznícka orientácia	120,00€	16	osoba

Účinnosť od 1.1.2020