



Kvalitativní služby na místní úrovni pro emigranty a uprchlíky

[Erasmus + Project reference number: 2017-1-EL01-KA204-036335]

Výstup IO3

Příloha I: Glosář

Realizátoři Drosostalida, IOM
Verze 3.0
Datum 28 únor 2020
Typ Veřejný report



Seznam autorů

Drosostalida	SOCIAL COOPERATIVE ENTERPRISE DROSOSTALIDA
IOM	IOM Mezinarodni organizace pro migraci v Praze

Prohlášení

Tento projekt je financován s podporou Evropské komise. Podpora vypracování této publikace ze strany Evropské komise nepředstavuje schválení obsahu, který odráží pouze názory autorů, a Komise nemůže být činěna odpovědnou za jakékoli použití zde obsažených informací.

Referenční číslo projektu: 2017-1-EL01-KA204-036335.

Q-SER Konsorcium

The Q-SER Konsorcium:

MUNICIPALITY OF EGALEO	Řecko
IOM Mezinárodní organizace pro migraci v Praze	ČR
INTRACOM GMBH	Německo
MEDIA CREATIVA 2020, S.L.	Španělsko
SOCIAL COOPERATIVE ENTERPRISE DROSOSTALIDA	Řecko
ECUMENICAL PATRIARCHAT – GREEK – ORTHODOX METROPOLIS OF GERMANY – COMMUNITY THE ASCENSION IN STUTTGART	Německo
FONDO ANDALUZ DE MUNICIPIOS PARA LA SOLIDARIDAD INTERNACIONAL	Španělsko

Uživatelská práva



Toto dílo je chráněno v rámci CC BY Creative Commons Attribution 4.0 International License.

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Verze výstupu

Rev. N	Popis	Autor	Datum
1.0	D.IO3 - Peer review	All partners	1/09/2018
2.0	D.IO3 – Oficiální představení	Drosostalida, IOM	31/10/2018
3.0	D.IO3 – Finální verze	Drosostalida, IOM	28/02/2020

Obsah

1. GLOSAR PROJEKTU Q-SER	8
---------------------------------------	----------

1. GLOSAR PROJEKTU Q-SER

Termín	Definice	Dodatečná poznámka
administrativní práce	práce, která se týká provádění úkolů v rámci dané společnosti	Někdy jsou zaměstnanci tak zavalení administrativní prací, že zapomínají na svoje klienty.
kontrolní seznam	seznam, který obsahuje důležité aspekty, které se týkají jedné nebo více školicích dovedností	Tento kontrolní seznam bývá vytvářen na úvodním workshopu a bude během školení školitelem využíván.
závěrečný workshop	poslední workshop na konci projektu QSER	Zúčastní se všichni účastníci školení. trvá přibližně 2 hodiny.
komunikační dovednosti	komunikační dovednosti jsou schopnosti, které lidem umožňují jeden s druhým efektivně komunikovat.	Trenéři, kteří se projektu QSER účastní, potřebují dobré komunikační schopnosti.
kontaktní osoba ve společnosti pro projekt QSER	osoba v dané společnosti, se kterou může školitel plánovat časy školení atd.	
služby klientům	služby a asistence poskytované danou společností klientům, kteří si zakoupí či používají její produkty	jedna nebo několik vhodných oblastí školení pro projekt QSER
vzdělávací instituce	instituce, která slouží pro vzdělávání	
empatický	prokazuje zájem o ostatní a je schopen jim během vzájemného kontaktu porozumět	Školitelé, kteří spolupracují na projektu QSER, musí být empatičtí.
zaměstnanci	jednotlivci, kteří pracují v dané	

Termín	Definice	Dodatečná poznámka
	společnosti	
zaměstnavatel	majitel dané společnosti, ředitel nebo zodpovědná osoba ve vedení	
podnik, společnost	obchodní organizace, také nazývaná společnost	termíny „podnik“ a „společnost“ jsou vzájemně zaměnitelné. Projekt QSER je prováděn v dané organizaci nebo společnosti.
oční kontakt	pohled do něčích očí, například při vzájemném hovoru	
FAQ	Frequently Asked Questions	
poskytnutí zpětné vazby	popisuje situaci po mentorování Školitel řekne zaměstnanci co viděl, slyšel a jak se cítil během projekcí.	V osobní zpětné vazbě školitel zpraví zaměstnance o svém dojmu a bude vždy hovořit o situaci, kterou spolu zažili. Zaměstnanec také bude dotázán, proč provádí svou práci tím konkrétním způsobem a co by sám chtěl zlepšit atd.
závěrečná zpráva	Tato závěrečná zpráva je sepsána školitelem poté, co projekt QSER skončí.	
flip chart	druh prezentačního nástroje používaného k vizualizování nápadů	
Imigrant	osoba, která přichází trvale žít do cizí země.	V projektu QSER se jedná o naši cílovou skupinu
interní školení	školení, které se koná v rámci společnosti	Projekt QSER je koncept školení, které se koná v rámci dané společnosti
interaktivní školení	školení, které aktivně zapojuje jeho účastníky	Workshopy projektu QSER by vždy měly být organizovány interaktivním způsobem

Termín	Definice	Dodatečná poznámka
úvodní workshop	první workshop na začátku projektu QSER	Standardně se účastní všichni zaměstnanci, ne jenom účastníci školení. trvá přibližně 2 hodiny Hlavním cílem je vytvořit kontrolní seznam a vysvětlit pochybnosti ohledně školení.
přenos učení	dochází k němu, když zaměstnanci úspěšně začnou v praxi používat to, co se naučili	
seznam účastníků školení	Účastníci školení se registrují na školení tím, že na seznam napíšou své jméno.	
dlouhodobé školení	školení, které se koná několik týdnů či měsíců	Projekt QSER je školení dlouhodobé.
motivační efekt	dochází k němu, když kroky provází pozitivní pocity a pobídky	Projekt QSER má na zaměstnance motivační efekt. Cítí se, že jim ostatní rozumí a cítí také osobní podporu.
nevyrušování zaměstnanců	znamená, že nedochází k zasahování do práce, například hovory mezi zaměstnancem a klientem atd.	Během stínování pracovních povinností školitel zůstává v pozadí a pouze děj sleduje, místo toho, aby zasahoval. V nejlepším případě klienti ani nevědí, že je školitel přítomen.
nesouzení zaměstnanců	znamená to, že školitel neříká, že je něco dobře nebo špatně, ale dává pouze profesionální zpětnou vazbu a radu	
neděšení zaměstnanců	znamená, že nevyvstanou obavy ohledně plánovaného postupu	Pro mnoho zaměstnanců bude to, že budou na pracovišti doprovázeni, nová zkušenost. Nejsou na to zvyklí, a proto přirozeně budou mít obavy. Školitel je musí informovat takovým způsobem, aby překonali své obavy a aby nebyli vylekaní.

Termín	Definice	Dodatečná poznámka
pracovní doba	doba, kdy je školitel ve společnosti přítomen, například během stínování nebo rozhovorů během zpětné vazby	
doba školení	časové rozmezí pro školení	V projektu QSER se jedná o krátkodobé školení. Projekt QSER tudíž může trvat několik týdnů.
osobní certifikáty	Všichni účastníci školení za svoji úspěšnou účast v projektu QSER obdrží certifikát.	Účastníci školení dostanou na závěrečném workshopu certifikát.
oblasti ke zlepšení	znamenají například postoj k práci, který zaměstnanec chce nebo by měl zlepšit	Během zpětné vazby se zaměstnanec pouze nedozví více o svých schopnostech, ale také o svých oblastech ke zlepšení
doba vlastního učení se	doba, kdy zaměstnanci aplikují do praxe to, co se naučili sami bez školitele	
malý podnik	podnik s méně než 50 zaměstnanci	
Postup projektu QSER	průběh akcí, postupů a výsledků během školení projektu QSER	
krok za krokem	dělání věcí krok za krokem znamená, že se dělá věc jedna po druhé	Zaměstnanci se zaměřují na svoje oblasti ke zlepšení jednu po druhé. Díky vyváženému mixu stínování a vlastního učení se, zaměstnanci krok za krokem zlepšují svoje schopnosti.
tým, personál	zaměstnanci, kteří spolu pracují v jedné společnosti nebo divizi	Termíny „tým“ a „personál“ jsou vzájemně zaměnitelné.

Termín	Definice	Dodatečná poznámka
být ušitý na míru	znamená být pro něco uzpůsobený	Projekt QSER je ušitý na míru mikro a malým podnikům. Termíny „být uzpůsobený“ a „být přizpůsobený“ jsou vzájemně zaměnitelné.
získat důvěru	proces, kdy zaměstnanci začínají školiteli a projektu QSER věřit	Termín „vybudovat důvěru“ je zaměnitelný.
seznámit se s něčím	účastníci znají danou metodu dost dobře na to, aby mohli tuto metodu projektu QSER používat sami	
mluvení a učení z očí do očí	znamená, že rozmluva a učení probíhá za osobní přítomnosti	V projektu QSER školitel nemá vyšší pozici než zaměstnanec. Dochází k poskytování podpory a radám z očí do očí.
školitel	jednotlivec, který projekt QSER vede a školí tak zaměstnance	
cíle školení	výsledky, kterých by mělo školením být dosaženo	
potřeby školení	popisuje, jaké schopnosti společnost nebo zaměstnanec potřebuje	Během projektu QSER se musí na začátku stanovit potřeby školení.
průběh školení	obsahuje všechny důležité informace pro školení, například požadované školené schopnosti, začátek projektu atd.	
účastníci školení	jednotlivci, kteří se školení projektu QSER účastní	Účastníci školení se účastní workshopů a jsou na pracovišti stínováni

Termín	Definice	Dodatečná poznámka
školené schopnosti	schopnosti, které mohou být školiteli naučeny	Termíny „školené schopnosti“ a „otázky pro školení“ jsou vzájemně zaměnitelné. Školenými schopnostmi se myslí různé schopnosti, kterými disponují školitelé a které tak mohou zaměstnance naučit.
pracovní rozvrh	psaný plán úkolů a nezbytných akčních kroků, které musí být před, během nebo po projektu QSER podniknuty	Pracovní rozvrh pro projekt QSER se skládá z 20 kroků a je uveden v manuálu.
postup práce	pokrok v rozdělané práci	
pracoviště	znamená místo v dané společnosti, kde je zaměstnanec školitelem stínován	
účastníci workshopu	jednotlivci, kteří se účastní workshopu	například úvodního workshopu nebo toho závěrečného