

Obsah

| | | |
|--------|--|----|
| 1 | PRÁCE S OSOBNÍM POČÍTAČEM | 8 |
| 1.1 | Vítejte v kurzu Práce s osobním počítačem | 8 |
| 1.2 | Obsah | 8 |
| 1.3 | Úvod | 8 |
| 1.3.1 | Co je to počítač? | 8 |
| 1.4 | Základní typy osobních počítačů | 8 |
| 1.5 | Technické vybavení počítače (Hardware) | 9 |
| 1.5.1 | Komponenty osobního počítače | 10 |
| 1.5.2 | Interní zařízení | 10 |
| 1.5.3 | Periferní zařízení | 11 |
| 1.5.4 | Klávesnice | 12 |
| 1.5.5 | Polohovací zařízení | 13 |
| 1.5.6 | Monitory | 13 |
| 1.5.7 | Tiskárny | 15 |
| 1.5.8 | Náhlavní souprava a reproduktory | 15 |
| 1.5.9 | Technické vybavení pro ukládání dat | 16 |
| 1.5.10 | Číslicové soustavy a reprezentace dat v počítači | 17 |
| 1.5.11 | Uspořádání dat | 17 |
| 1.5.12 | Zálohování dat | 18 |
| 1.6 | Programové vybavení počítače (Software) | 19 |
| 1.6.1 | Freeware, shareware, trialware | 19 |
| 1.7 | Operační systém | 19 |
| 1.7.1 | Pracovní prostředí OS Windows XP | 19 |
| 1.7.2 | Správa souborů | 20 |
| 1.7.3 | Otevření Průzkumníka Windows | 21 |
| 1.7.4 | Popis prvků Průzkumníka Windows | 21 |
| 1.7.5 | Práce v programu Průzkumník Windows | 21 |
| 1.7.6 | Ochrana počítače a ovladače | 22 |
| 1.8 | Aplikační software | 23 |
| 1.8.1 | Textové editory | 23 |
| 1.8.2 | Prostředí MS WORD | 24 |
| 1.8.3 | Tabulkové procesory | 25 |
| 1.8.4 | Prezentační programy | 25 |
| 1.8.5 | Webový prohlížeč | 26 |
| 1.8.6 | Komunikační programy | 27 |
| 1.8.7 | Další užitečné aplikace | 28 |
| 1.8.8 | Přípony souborů | 28 |
| 2 | PŘIPOJOVÁNÍ POČÍTAČE K TELEKOMUNIKAČNÍM SÍTĚM | 30 |
| 2.1 | Vítejte v modulu Připojování počítače k telekomunikačním sítím | 30 |
| 2.2 | Obsah | 30 |
| 2.3 | Úvod | 30 |
| 2.4 | Počátky dálkového přístupu k počítačům | 30 |
| 2.4.1 | Možnosti přenosu dat mezi počítači | 31 |
| 2.4.2 | Počítačová síť | 31 |
| 2.5 | Klasifikace datových sítí | 31 |
| 2.5.1 | Osobní datová síť (PAN) | 32 |
| 2.5.2 | Lokální datová síť (LAN) | 32 |
| 2.5.3 | Metropolitní datová síť (MAN) | 33 |
| 2.5.4 | Rozlehlá datová síť (WAN) | 33 |
| 2.5.5 | Topologie sítě | 33 |
| 2.5.6 | Ethernet | 35 |
| 2.5.7 | Internet | 35 |
| 2.5.8 | Intranet | 35 |
| 2.5.9 | Extranet | 36 |

| | | |
|-------|---|----|
| 2.6 | Připojení k Internetu (resp. Intranetu)..... | 36 |
| 2.6.1 | Připojení pomocí telefonního modemu | 37 |
| 2.6.2 | Připojení pomocí sítě ISDN | 37 |
| 2.6.3 | Připojení pomocí ADSL modemu..... | 37 |
| 2.6.4 | Připojení pomocí sítě kabelové televize | 38 |
| 2.6.5 | Připojení pomocí rádiových sítí | 38 |
| 2.7 | Přenosové cesty | 39 |
| 2.8 | Doplňková zařízení a prvky pro připojení počítače k LAN | 40 |
| 2.8.1 | Rozbočovače a přepínače | 41 |
| 2.8.2 | Telefonní modem | 41 |
| 2.8.3 | Terminálový adaptér | 42 |
| 2.9 | Opatření pro bezpečnost přenášených dat..... | 42 |
| 2.9.1 | Zabezpečení pomocí hesla | 42 |
| 2.9.2 | Ochranná brána – firewall | 43 |
| 2.9.3 | Zabezpečení rádiových přístupových sítí | 43 |
| 2.9.4 | Přihlášení k síťovému serveru | 43 |
| 2.9.5 | Virtuální privátní síť | 44 |
| 3 | POUŽÍVÁNÍ INTERNETU: WORLD WIDE WEB A E-MAIL | 45 |
| 3.1 | Úvod..... | 45 |
| 3.2 | Obsah | 45 |
| 3.3 | Úvod..... | 45 |
| 3.4 | Síť Internet | 45 |
| 3.4.1 | Sítě Intranet a Extranet..... | 46 |
| 3.5 | World-Wide-Web..... | 46 |
| 3.6 | Webové prohlížeče..... | 47 |
| 3.6.1 | Webové adresy | 47 |
| 3.6.2 | Názvy domén | 48 |
| 3.6.3 | Struktura doménového jména..... | 49 |
| 3.7 | Webový prohlížeč | 50 |
| 3.8 | Používání webového prohlížeče..... | 51 |
| 3.8.1 | Pohyb po webových stránkách | 51 |
| 3.8.2 | Přidávání stránek k Oblíbeným | 51 |
| 3.8.3 | Vyhledávací stroje..... | 52 |
| 3.8.4 | Používání vyhledávacího stroje..... | 53 |
| 3.9 | Elektronická pošta (e-mail)..... | 53 |
| 3.9.1 | E-mailové adresy..... | 54 |
| 3.9.2 | Psaní e-mailu..... | 54 |
| 3.9.3 | Odesílání e-mailu | 55 |
| 3.9.4 | Odpověď na e-mail..... | 55 |
| 3.9.5 | Připojení souboru k e-mailu | 55 |
| 4 | TELEWORKING..... | 56 |
| 4.1 | Úvod..... | 56 |
| 4.2 | Obsah | 56 |
| 4.3 | Co je Teleworking?..... | 56 |
| 4.3.1 | Podoby teleworkingu..... | 57 |
| 4.3.2 | Jakou práci lze provádět v rámci teleworkingu? | 58 |
| 4.3.3 | Požadavky na teleworkera..... | 58 |
| 4.4 | Požadavky na manažera/zaměstnavatele..... | 58 |
| 4.5 | Výhody teleworkingu..... | 59 |
| 4.5.1 | Výhody teleworkingu pro zaměstnance | 59 |
| 4.5.2 | Výhody teleworkingu pro zaměstnavatele | 60 |
| 4.5.3 | Společenské výhody | 61 |
| 4.5.4 | Rovnováha výhod teleworkingu..... | 61 |
| 4.5.5 | Nevýhody teleworkingu | 61 |
| 4.5.6 | Realizace | 62 |
| 4.5.7 | Právní, technické a praktické otázky | 63 |

| | | |
|--------|---|----|
| 4.6 | Úspěšný teleworking..... | 63 |
| 4.6.1 | Kritéria úspěchu teleworkingu | 64 |
| 4.7 | Technologie pro teleworking | 64 |
| 4.8 | Komunikační sítě pro teleworking | 65 |
| 4.9 | Software | 66 |
| 4.10 | Rozšíření teleworkingu / Teleworking v západní Evropě | 67 |
| 4.10.1 | Rozdíly mezi zeměmi..... | 67 |
| 4.10.2 | Situace ve Velké Británii..... | 68 |
| 4.11 | Faktory podporující teleworking..... | 68 |
| 4.12 | Prékážky teleworkingu..... | 69 |
| 5 | VIDEOKONFERENCE..... | 70 |
| 5.1 | Videokonference – obsah..... | 70 |
| 5.2 | Videokonference – úvod | 70 |
| 5.3 | Typy videokonferenčních systémů | 71 |
| 5.4 | Sluchátka, mikrofon, reproduktory | 71 |
| 5.4.1 | Webkamera | 71 |
| 5.4.2 | Instalace webkamery | 72 |
| 5.5 | Parametry videa..... | 72 |
| 5.6 | Přenosová rychlost a potřebná šířka pásma..... | 73 |
| 5.7 | Přístupové sítě k internetu..... | 74 |
| 5.8 | Skype – téma pro mírně pokročilé | 74 |
| 5.8.1 | Instalace..... | 75 |
| 5.8.2 | Spuštění aplikace..... | 75 |
| 5.8.3 | První přihlášení | 76 |
| 5.8.4 | Přidání kontaktu do telefonního seznamu | 76 |
| 5.8.5 | První zavolání jinému uživateli..... | 76 |
| 5.8.6 | Konferenční hovor – téma pro pokročilé | 77 |
| 5.8.7 | Chat – téma pro pokročilé | 77 |
| 5.8.8 | Další možnosti aplikace Skype – téma pro pokročilé | 77 |
| 5.9 | Windows Messenger – téma pro mírně pokročilé | 77 |
| 5.9.1 | Spuštění aplikace Windows Messenger | 77 |
| 5.9.2 | Zřízení uživatelského účtu | 78 |
| 5.10 | Zřízení e-mailového účtu | 78 |
| 5.10.1 | Přidání nového kontaktu..... | 78 |
| 5.11 | Nastavení zvuku a videa..... | 79 |
| 5.12 | Zahájení videokonverzace..... | 79 |
| 5.13 | Standardy pro videokonferenci | 79 |
| 6 | ŘÍZENÍ TELEWORKINGU | 80 |
| 6.1 | Úvod..... | 80 |
| 6.2 | Obsah | 80 |
| 6.3 | Plánování Vaší práce..... | 80 |
| 6.4 | Odhad času | 80 |
| 6.5 | Plánovače | 81 |
| 6.5.1 | Papírový organizér / plánovač..... | 81 |
| 6.5.2 | Elektronický organizér / PDA / Palm Pilot | 82 |
| 6.6 | Projektový management – Co je to projekt? | 82 |
| 6.7 | Projektový management..... | 83 |
| 6.7.1 | Podstata projektového managementu..... | 83 |
| 6.7.2 | Cíle..... | 83 |
| 6.7.3 | Plánování a kontrola..... | 83 |
| 6.8 | Charakteristiky projektu..... | 84 |
| 6.8.1 | Instrument změny | 84 |
| 6.8.2 | Jasný start a cíl | 84 |
| 6.8.3 | Specifický cíl..... | 85 |
| 6.8.4 | Náklady, čas a zdroje | 85 |
| 6.8.5 | Široká paleta potřebných schopností..... | 85 |

| | | |
|--------|--|-----|
| 6.8.6 | Přechodová křivka..... | 85 |
| 6.9 | Projektový management / potřeba kontroly | 85 |
| 6.10 | Omezující faktory | 86 |
| 6.11 | Kontrola projektového managementu..... | 86 |
| 6.11.1 | Zprávy | 87 |
| 6.11.2 | Schůzky projektového týmu / schůzky mezi dvěma osobami..... | 87 |
| 6.11.3 | Ganttovy diagramy..... | 87 |
| 6.12 | Projektový plán | 87 |
| 6.13 | Projektový plán – čím začít?..... | 88 |
| 6.13.1 | Rozpis práce | 88 |
| 6.14 | Projektový plán – rozpis práce | 88 |
| 6.15 | Plánování neočekávaných událostí | 89 |
| 6.16 | Plánování..... | 89 |
| 6.17 | Ganttův diagram..... | 90 |
| 6.17.1 | Ganttův diagram..... | 90 |
| 6.18 | Analýza kritické cesty..... | 91 |
| 6.18.1 | Analýza kritické cesty – postup | 92 |
| 6.19 | Software pro projektový management | 93 |
| 6.20 | Týmová práce..... | 93 |
| 6.20.1 | Čím se vyznačuje dobrý tým? | 93 |
| 6.20.2 | Vytváření kultury a prostředí pro týmovou práci | 93 |
| 6.21 | Schůzky..... | 94 |
| 6.21.1 | Cíl..... | 94 |
| 6.21.2 | Plánování..... | 94 |
| 6.21.3 | Průběh schůzky | 94 |
| 6.21.4 | Zakončení schůzky..... | 95 |
| 6.21.5 | Virtuální týmy | 95 |
| 6.22 | Virtuální týmy | 96 |
| 6.23 | Virtuální schůzky | 96 |
| 6.24 | Konference | 96 |
| 6.24.1 | Audio-konference..... | 96 |
| 6.24.2 | Datová konference..... | 97 |
| 6.24.3 | Groupware a společná práce | 97 |
| 6.25 | Aplikace pro groupware..... | 98 |
| 6.25.1 | Windows Live Messenger..... | 98 |
| 6.26 | Řízení virtuálních týmů..... | 98 |
| 6.26.1 | Maximalizujte čas strávený osobní komunikací | 98 |
| 6.26.2 | Postupujte rozvážně..... | 98 |
| 6.26.3 | Používejte vhodné technologie..... | 99 |
| 6.26.4 | Řešte vážné konflikty | 99 |
| 6.26.5 | Komunikujte..... | 99 |
| 6.27 | Některé problematické oblasti týmové práce | 99 |
| 6.28 | Projektový management – klíčové body..... | 99 |
| 7 | ELEKTRONICKÉ PODNIKÁNÍ (E-BUSINESS) | 100 |
| 7.1 | Elektronické podnikání | 100 |
| 7.1.1 | Postavení elektronického podnikání v současném světě..... | 100 |
| 7.1.2 | Základní vztahy mezi subjekty v elektronickém podnikání..... | 100 |
| 7.1.3 | Aplikace elektronického podnikání..... | 101 |
| 7.2 | Plánování podnikových zdrojů..... | 101 |
| 7.3 | Elektronický obchod | 102 |
| 7.3.1 | Úvod..... | 102 |
| 7.3.2 | Principy elektronického obchodu..... | 103 |
| 7.3.3 | Prizpůsobení aplikací uživateli..... | 104 |
| 7.3.4 | Kategorie aplikací | 105 |
| 7.4 | Elektronické zásobování | 105 |
| 7.4.1 | Úvod..... | 105 |
| 7.4.2 | Hlavní systémy elektronického zásobování | 106 |

| | | |
|-------|---|-----|
| 7.4.3 | Přínosy elektronického zásobování..... | 106 |
| 7.5 | Elektronická tržiště..... | 107 |
| 7.5.1 | Úvod..... | 107 |
| 7.5.2 | Typy e-tržišť: dle obchodované komodity..... | 107 |
| 7.5.3 | Typy e-tržišť: dle dominujícího subjektu a dle způsobu členství..... | 107 |
| 7.5.4 | Principy e-tržišť..... | 108 |
| 7.5.5 | Služby elektronických tržišť..... | 109 |
| 7.6 | Řízení dodavatelských řetězců..... | 109 |
| 7.6.1 | Dodavatelský řetězec a jeho řízení..... | 109 |
| 7.6.2 | Klíčové procesy v dodavatelském řetězci..... | 110 |
| 7.6.3 | Systém APS – Systém pokročilého plánování a rozvrhování resp. systém SCM/APS..... | 110 |
| 7.6.4 | Základní funkcionality systému SCM/APS..... | 111 |
| 7.7 | Závěr..... | 111 |
| 7.8 | Literatura a zdroje..... | 111 |
| 8 | CRM..... | 113 |
| 8.1 | Definice pojmu CRM..... | 113 |
| 8.1.1 | Vývojové etapy CRM..... | 113 |
| 8.2 | Technologie..... | 114 |
| 8.3 | Operativní CRM..... | 115 |
| 8.3.1 | Operativní CRM – Sales Force Automation..... | 115 |
| 8.3.2 | Operativní CRM – Enterprise Marketing Automation..... | 115 |
| 8.3.3 | Operativní CRM – Customer Service and Support..... | 116 |
| 8.4 | Analytická část CRM..... | 116 |
| 8.5 | Kooperativní CRM..... | 118 |
| 8.7 | Co přináší použití CRM..... | 121 |
| 8.8 | Shrnutí..... | 122 |
| 8.9 | Literatura a zdroje..... | 122 |
| 9 | SHRNUTÍ..... | 123 |
| 9.1 | Úvod..... | 123 |
| 9.3.1 | Základní typy osobních počítačů..... | 123 |
| 9.3.2 | Komponenty osobního počítače..... | 123 |
| 9.3.3 | Hardware pro uložení dat..... | 123 |
| 9.4 | Software, data a soubory..... | 124 |
| 9.4.1 | Software..... | 124 |
| 9.4.2 | Operační systém..... | 124 |
| 9.5 | Networking I..... | 124 |
| 9.5.1 | Koncept networkingu..... | 125 |
| 9.5.2 | Síťová karta..... | 125 |
| 9.5.3 | Síťová kabeláž..... | 125 |
| 9.5.4 | Připojení na Internet..... | 125 |
| 9.6 | Networking II..... | 126 |
| 9.6.1 | E-mail a World-Wide Web..... | 126 |
| 9.6.2 | World-Wide-Web..... | 127 |
| 9.6.3 | E-mail..... | 127 |
| 9.7 | Teleworking I..... | 128 |
| 9.7.1 | Definice teleworkingu..... | 128 |
| 9.7.2 | Výhody a nevýhody teleworkingu..... | 129 |
| 9.8 | Videokonference..... | 131 |
| 9.8.1 | Videokonference – obsah..... | 131 |
| 9.8.2 | Řízení teleworkingu..... | 132 |
| 9.9 | Týmová práce..... | 134 |
| 9.9.1 | Co je obchodní komunikace?..... | 135 |
| 9.9.2 | Řízení vztahů se zákazníky..... | 136 |