



EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



# VSTUPNÍ ČÁST

## Název modulu

Komunikace v obchodě a službách

## Kód modulu

SV-m-3/AP30

## Typ vzdělávání

Všeobecné vzdělávání

## Typ modulu

všeobecně vzdělávací průpravný

## Využitelnost vzdělávacího modulu

### Kategorie dosaženého vzdělání

H (EQF úroveň 3)

### Vzdělávací oblasti

SV - Člověk a svět práce

### Komplexní úloha

### Obory vzdělání - poznámky

### Délka modulu (počet hodin)

64

### Poznámka k délce modulu

### Platnost modulu od

30. 04. 2020

### Platnost modulu do

### Vstupní předpoklady

Nejsou stanoveny.

# JÁDRO MODULU

## Charakteristika modulu

Vzdělávací modul je průpravný, je určen žákům středních škol vzdělávacích oborů, které připravují žáky k působení v obchodě a službách. Modul směřuje k rozvoji komunikačních dovedností uplatňujících se v této sféře a je úzce propojen s moduly Psychologie a Společenské vystupování.

Modul vede žáky k osvojení dovedností potřebných při komunikaci s obchodními partnery, zákazníky a klienty. Žáci se učí

odpovědně pracovat s informacemi v tištěném i elektronickém prostředí, uplatňovat zásady verbální i nonverbální komunikace v různých situacích. Součástí modulu je rozvoj dovedností v komunikaci se zdravotně znevýhodněnými občany a s cizinci. Cílem modulu je rovněž naučit žáky v součinnosti s moduly Píšeme správně česky a Víme, co říkáme a píšeme (vzdělávací oblast Komunikace v českém jazyce) tvořit jazykově, formálně i věcně správné písemné dokumenty.

Žák je připravován tak, aby dovedl vést kultivovanou komunikaci v závislosti na aktuálních potřebách.

## Očekávané výsledky učení

Žák

- a) vytváří jazykově, formálně a věcně správné texty podle konkrétního účelu;
- b) dovede zpracovat informace z různých zdrojů;
- c) rozliší různé způsoby a projevy verbální i nonverbální komunikace v závislosti na komunikační situaci;
- d) komunikuje adekvátně různým komunikačním situacím.

## Obsah vzdělávání (rozpis učiva)

Žák pracuje s informacemi jako základním komunikačním materiálem. Osvojuje si základní teoretické poznatky v oblasti komunikace a učí se tyto poznatky aplikovat při řešení modelových konkrétních situací v obchodě a/nebo službách:

- vyhledání a zpracování informací;
- vytváření dokumentů a písemností v závislosti na jejich užití;
- charakteristické rysy a projevy typické pro různé komunikační situace;
- porozumění nonverbální komunikaci a její vědomé používání.

## Učební činnosti žáků a strategie výuky

- práce s různorodými texty;
- práce s videoukázkami a obrazovým materiálem s metodickým vedením vyučujícího;
- práce s tematickými soubory úloh a pracovními listy (individuální i skupinová práce);
- psaní písemností a dokumentů odpovídajících různým komunikačním situacím;
- analýza modelových projevů nonverbální komunikace;
- zpracování žákovských projektů řešících modelové situace v obchodě a službách;
- prezentace výstupů žákovských projektů;
- modelové komunikační situace včetně mailové a telefonické;
- řízená diskuse k tematice typických konfliktních situací;
- rolové hry;
- exkurze;
- besedy s pracovníky z praxe

Zařazení do učebního plánu, ročník

# VÝSTUPNÍ ČÁST

## Způsob ověřování dosažených výsledků

Průběžně je prováděno hodnocení s využitím prvků formativního hodnocení, na konci modulu je využito nástrojů sumativního i formativního hodnocení.

- a) vytváří jazykově, formálně a věcně správné texty podle konkrétního účelu;
  - v průběhu modulu ověřováno prostřednictvím psaní textů s argumentační obhajobou pisatele; doporučeno využívat především formativního hodnocení;
- b) dovede zpracovat informace z různých zdrojů;
  - v průběhu modulu ověřováno prostřednictvím souborů úloh a pracovních listů s využitím videoukázek a obrazových materiálů i samostatným projevem s argumentační obhajobou a diskusí;

c) rozliší různé způsoby a projevy verbální i nonverbální komunikace v závislosti na komunikační situaci;

- v průběhu modulu ověřováno prostřednictvím souborů úloh a pracovních listů s využitím videoukázek a obrazových materiálů i samostatným projevem s argumentační obhajobou a diskusí;

d) komunikuje adekvátně různým komunikačním situacím;

- v průběhu modulu ověřováno prostřednictvím samostatných projevů žáků s argumentační obhajobou a diskusí

Závěrečné hodnocení u výsledku učení a) má formu žákem vytvořeného písemného projevu podle zadaných kritérií.

Výsledky učení b)–c) jsou ověřovány v závěru modulu souhrnným testem s minimálně dvoutřetinovým zastoupením otevřených úloh, jehož specifikací jsou předmětné výsledky učení. Základní nastavení specifikace testu je 50% zastoupení každého výsledku učení. Toto nastavení lze měnit podle potřeb jednotlivých vyučujících, přičemž zastoupení jednotlivých výsledků učení nesmí klesnout pod 30 %. Procentuální zastoupení výsledku učení je odvozeno od maximálního získatelného počtu bodů za daný výsledek učení (nikoli tedy od počtu úloh – může se jednat o dramatický rozdíl).

U výsledku učení d) je žák hodnocen průběžně především s využitím formativního hodnocení. Předmětem hodnocení je zde především dosahovaný pokrok v dovednostech potřebných k uplatnění v různých komunikačních situacích v daném oboru vzdělání.

## Kritéria hodnocení

Při průběžném hodnocení dosahovaných jednotlivých výsledků učení b)–c) je využíváno souborů úloh / pracovních listů, které zaručují vysokou objektivitu hodnocení – hodnocení na úrovni stanovení mezní hranice úspěšnosti a od ní odvozených bodových rozmezí pro případné vyjádření výsledku žáka známkou nebo jiným číselným či slovním způsobem je u jednotlivých výsledků učení v kompetenci vyučujícího. Zároveň se doporučuje průběžně využívat prvků formativního hodnocení.

Závěrečné hodnocení výsledku učení a) se provádí podle kritérií hodnocení, která zahrnují:

- adekvátnost formy písemného projevu účelu textu / komunikační situaci;
- funkčnost užitých jazykových prostředků;
- jazykovou správnost.

Každé kritérium hodnocení má v celkovém hodnocení písemného projevu třetinovou váhu. Všechna kritéria jsou hodnocena na škále úspěš – neúspěš. Případné bodové hodnocení v rámci jednotlivých kritérií je v kompetenci vyučujícího v závislosti na podmínkách konkrétní školy. Žák v této části úspěš, pokud úspěš ve všech kritériích.

Při závěrečném ověřování dosažených výsledků učení b)–c) souhrnným testem jsou doporučena kritéria nastavena následovně:

Mezní úroveň úspěšnosti je stanovena na 40 %.

### Převodník dosažené úspěšnosti na známku :

- úspěšnost žáka v testu pod 40 % = nedostatečný
- úspěšnost žáka v testu od 40 do 55 % = dostatečný
- úspěšnost žáka v testu od 56 do 70 % = dobrý
- úspěšnost žáka v testu od 71 do 85 % = chvalitebný
- úspěšnost žáka v testu od 86 do 100 % = výborný

Nastavená obtížnost testu musí odpovídat dovednostem žáků kategorie vzdělání H, tzn. doporučuje se používat úlohy s nižší a průměrnou úrovní obtížnosti. Zařazení nepřiměřeně obtížných úloh by vyvolávalo potřebu posunovat mezní hranici úspěšnosti a použitý evaluační nástroj (test / soubor úloh / pracovní list) by vykazoval nevyhovující psychometrické charakteristiky.

U výsledku učení d) je žák hodnocen na základě průběžného hodnocení na škále úspěš – neúspěš.

Žák v modulu úspěš, pokud úspěš ve všech třech částech závěrečného hodnocení (a); b)–c); d)/. Celkové hodnocení modulu se vyjadřuje škálou úspěš – neúspěš. Pokud by žák měl hodnocen známkou, pak se celkové hodnocení získává váženým průměrem jednotlivých částí závěrečného hodnocení.

## Doporučená literatura

např.:

PÖHM, M.: Umění slovní sebeobrany. Praha, Grada 2013.

ŠTĚPÁNÍK, J. Umění jednat s lidmi – Cesta k úspěchu. Praha, Grada, 2003.

KOCOURKOVÁ, A. – HOCHOVÁ, I.: Písemná a elektronická komunikace pro střední školy, úřady a veřejnost. Praha, Eduko 2019.

## Poznámky

Doporučuje se pracovat s materiály obsahově blízkými zájmům žáků či jejich zaměření.

## Obsahové upřesnění

VV - Všeobecné vzdělávání

*Materiál vznikl v rámci projektu Modernizace odborného vzdělávání (MOV), který byl spolufinancován z Evropských strukturálních a investičních fondů a jehož realizaci zajišťoval Národní pedagogický institut České republiky. Autorem materiálu a všech jeho částí, není-li uvedeno jinak, je František Brož. [Creative Commons CC BY SA 4.0](#) – Uvedte původ – Zachovejte licenci 4.0 Mezinárodní.*