



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.