



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



# VSTUPNÍ ČÁST

## Název modulu

Psychologie

## Kód modulu

SV-m-3/AP31

## 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)

32

### 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 znalostí a dovedností žáků v oblasti psychologických aspektů uplatňujících se v této sféře a je úzce propojen s moduly Komunikace v obchodě a službách a Společenské vystupování.

Modul vede žáky k pochopení a osvojení psychologických aspektů výkonu povolání v obchodu a službách. Žáci si osvojí

základy psychologie osobnosti, vývojové a sociální psychologie, učí se rozlišovat různé typy zákazníků a klientů, podílet se na vytváření příjemného pracovního prostředí. Nedílnou součástí je příprava žáků na řešení různých situací souvisejících s profesními činnostmi v obchodě a službách.

## Očekávané výsledky učení

Žák

- a) popíše a vysvětlí psychické změny v průběhu lidského života;
- b) rozezná různé typy zákazníků a klientů;
- c) řeší modelové situace v jednání se spolupracovníky, zákazníky a klienty.

## Obsah vzdělávání (rozpis učiva)

Žák pracuje především s psychologickými předpoklady, podmínkami a charakteristikami kontaktů se zákazníky a klienty v oblasti obchodu a služeb. Osvojuje si základní teoretické poznatky v této oblasti a učí se tyto poznatky aplikovat při řešení modelových konkrétních situací v obchodě a/nebo službách:

- psychologie osobnosti;
- vývojová psychologie;
- sociální psychologie.

## Učební činnosti žáků a strategie výuky

- práce s odbornými texty z předmětných oblastí psychologie;
- práce s videoukázkami s metodickým vedením vyučujícího;
- práce s obrazovým materiálem;
- práce s tematickými soubory úloh a pracovními listy (individuální i skupinová práce);
- zpracování žákovských projektů řešících modelové situace v obchodě a službách;
- prezentace výstupů žákovských projektů;
- řízená diskuse k tematice typických konfliktních situací;
- 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) popíše a vysvětlí psychické změny v průběhu lidského života;
  - v průběhu modulu ověřováno prostřednictvím souborů úloh a pracovních listů s využitím videoukázek a obrazových materiálů i samostatným projevem s argumentační obhajobou a diskusí;
- b) rozezná různé typy zákazníků a klientů;
  - 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) řeší modelové situace v jednání se spolupracovníky, zákazníky a klienty;
  - v průběhu modulu ověřováno prostřednictvím souborů úloh a pracovních listů s využitím videoukázek a obrazových materiálů i samostatným projevem s argumentační obhajobou a diskusí

Výsledky učení a)–c) jsou ověřovány v závěru modulu souhrnným testem, jehož specifikací jsou předmětné výsledky učení. Základní nastavení specifikace testu je třetinové zastoupení každého výsledku učení. Toto nastavení lze měnit podle potřeb jednotlivých vyučujících, přičemž zastoupení jednotlivých výsledků učení nesmí klesnout pod 20 %. 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).

## Kritéria hodnocení

Při průběžném hodnocení dosahovaných jednotlivých výsledků učení a)–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.

Při závěrečném ověřování dosažených výsledků učení a)–c) souhrnným testem jsou doporučená 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.

## Doporučená literatura

např.:

ŠIL, P. – KAROLOVÁ, J.: Člověk jako osobnost. Olomouc, Nakladatelství Olomouc 2004.

ŠIL, P. – KAROLOVÁ, J.: Člověk ve společnosti a v ekonomickém životě. Olomouc, Nakladatelství Olomouc 2014.

SOVOVÁ, V.: Stručný přehled psychologie prodeje. Plzeň, 1996.

BEDRNOVÁ, E. – PAUKNEROVÁ, D.: Psychologie obchodní činnosti pro střední odborná učiliště. Praha, Fortuna, 2004.

učebnice a další výukové materiály dle potřeb vyučujícího

## 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](#) – Uveďte původ – Zachovejte licenci 4.0 Mezinárodní.*