



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



# VSTUPNÍ ČÁST

## Název modulu

Společenské vystupování

## Kód modulu

SV-m-3/AP32

## 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 dovedností žáků v oblasti principů společenského vystupování uplatňujících se v této sféře a je úzce propojen s moduly Komunikace v obchodě a službách a Psychologie.

Modul vede žáky k osvojení základů společenského vystupování s akcentem na specifika uplatňovaná ve sféře obchodu a

služeb s akcentem na asertivní jednání. Žáci se učí rozeznávat etické a neetické postupy a manipulativní jednání. Modul je orientován především k praktickému osvojení dovedností.

## Očekávané výsledky učení

Žák

- a) uplatňuje zásady společenského vystupování v různých profesních situacích;
- b) rozezná etické a neetické jednání;
- c) uplatňuje zásady asertivního jednání.

## Obsah vzdělávání (rozpis učiva)

Žák si osvojuje základy společenského vystupování včetně jejich aplikace při profesních činnostech v následujících oblastech:

- péče o zevnějšek;
- chůze;
- zdravení;
- oslovování;
- představování;
- podání ruky;
- tykání – vykání;
- mimika;
- konverzace;
- řešení konfliktních situací;
- asertivní jednání;
- manipulace a obrana proti ní.

## Učební činnosti žáků a strategie výuky

- práce s videoukázkami s metodickým vedením vyučujícího;
- práce s obrazovým materiálem;
- rolové hry;
- praktický nácvik různých situací;
- zpracování žákovských projektů s jejich prezentací a obhajobou;
- řízená diskuse k tematice typických situací včetně besed s odborníky v oblasti etiky a s pracovníky z praxe

## Zařazení do učebního plánu, ročník

# VÝSTUPNÍ ČÁST

## Způsob ověřování dosažených výsledků

Průběžně je zásadně prováděno s využitím prvků formativního hodnocení.

- a) uplatňuje zásady společenského vystupování v různých profesních situacích;
  - v průběhu modulu hodnocen především dosahovaný rozvoj dovedností;
- b) rozezná etické a neetické jednání;
  - 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) uplatňuje zásady asertivního jednání;
  - v průběhu modulu hodnocen především dosahovaný rozvoj dovedností.

Výsledek učení b) je v závěru modulu ověřován testem, výsledky učení a) a c) jsou hodnoceny na základě hodnocení průběžného.

## Kritéria hodnocení

Při průběžném hodnocení dosahovaného výsledku učení b) 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. U výsledků učení a) a c) se doporučuje používat především prvky formativního hodnocení.

Při závěrečném ověřování dosaženého výsledků učení b) testem jsou doporučená kritéria nastavena následovně:

Mezní úroveň úspěšnosti je stanovena na 40 %. V případě vyjádření žákova výkonu u tohoto výsledku učení známkou se postupuje podle převodníku 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 výsledků učení a) a c) je žák hodnocen na základě průběžného hodnocení na škále uspěl – neuspěl.

Žák v modulu uspěl, pokud uspěl ve všech třech částech závěrečného hodnocení. Celkové hodnocení modulu se vyjadřuje škálou uspěl – neuspěl (splnil – nesplnil).

## Doporučená literatura

např.:

SMEJKAL, V. – BACHRACHOVÁ, H.: Lexikon společenského chování. 5. vydání. Praha, Grada 2011.

ŠPAČEK, L.: Malá kniha etikety pro firmu a úřad. Praha, Mladá fronta 2010.

ŠPAČEK, L. – VANO, R.: Etiketa obchodníka. Praha, Nakladatelství Ladislav Špaček 2018.

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