



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ



JAK PŘIPRAVIT ŽÁKY NA REÁLNÉ PRACOVNÍ PROSTŘEDÍ. NÁVRH METODIKY ODBORNÉHO VÝCVIKU



Metodický inspiromat pro skupinu oborů 66 Obchod



JAK PŘIPRAVIT ŽÁKY NA REÁLNÉ PRACOVNÍ PROSTŘEDÍ. NÁVRH METODIKY ODBORNÉHO VÝCVIKU

Metodický inspiromat pro skupinu oborů 66 Obchod

Tato publikace byla vytvořena a vydána v projektu POSPOLU – Podpora spolupráce škol a firem, který je realizován v rámci Operačního programu Vzdělávání pro konkurenceschopnost. Tento projekt je spolufinancován Evropským sociálním fondem a státním rozpočtem České republiky.

Více informací o projektu najdete na www.projektpospolu.cz

Autoři: Ing. Lydia Čistá, Mgr. Mojmír Novotný

Oponentura: Mgr. Anežka Čajková, Ing. Jiří Kuneš, Mgr. Bc. Zdeněk Šourek

Editoři: PhDr. Helena Denková, Mgr. Radek Hylmar

2 Návrh obálky: Michaela Houdková

Redakce: Lucie Šnajdrová

Jazyková korektura: Linda Braunová



Vydal Národní ústav pro vzdělávání, školské poradenské zařízení a zařízení pro další vzdělávání pedagogických pracovníků

Weilova 1271/6, Praha 10, 102 00

Praha 2015

ISBN 978-80-7481-119-7



OBSAH

Předmluva	4
1. Úvod	5
2. Úkoly učitele odborného výcviku	6
3. Tvorba učebního plánu a příprava na učební den	8
3.1 Učební plán	8
3.2 Učební osnova a vypracování tematického plánu	8
3.3 Využití Národní soustavy kvalifikací při plánování výuky odborného výcviku	10
3.4 Struktura učebního dne a příprava učitele odborného výcviku na učební den	14
3.5 Přecházovací plán	19
4. Výběr vyučovacích metod v odborném výcviku	21
4.1 Metody motivační	21
4.2 Metody osvojování nového učiva	21
4.3 Metody získávání a upevňování vědomostí a profesních návyků	23
5. Hodnocení a klasifikace žáků v odborném výcviku	24
5.1 Hodnocení odborného výcviku	24
5.2 Kritéria hodnocení pro odborný výcvik	25
5.3 Průběžné, souhrnné a závěrečné zkoušky z odborného výcviku	26
6. Spolupráce učitele odborného výcviku s ostatními učiteli odborných předmětů v návaznosti na odborný výcvik	28
7. Závěrem ke spolupráci škol s pracovišti sociálních partnerů v oblasti OV	30
8. Literatura	31

PŘEDMLUVA

Tato metodická publikace je zaměřena na profesní přípravu žáků oborů vzdělání skupiny 66 Obchod, kategorie dosaženého vzdělání H. Principy a metody obsažené v publikaci jsou demonstrovány na oboru vzdělání 66-51-H/01 Prodavač.

Slouží jako podpůrný materiál pro plánování, přípravu, realizaci a hodnocení odborného výcviku s cílem dosáhnout lepší připravenosti absolventů na vstup do reálného pracovního prostředí. Publikace je určena učitelům odborných předmětů, především učitelům odborného výcviku. Některé části mohou využít i instruktoři, nicméně publikace cílí primárně na školy. Publikaci ocení zejména začínající učitelé, kteří mohou získat základní vhled do problematiky spolupráce se zaměstnavateli.

Publikace vychází z předpokladu, že pro zvýšení odborných a klíčových kompetencí budoucích absolventů, které jsou potřebné pro vykonávání jejich povolání, je třeba podpořit užší spolupráci školního s reálným pracovním prostředím. Cílem publikace je proto zkvalitnit odbornou přípravu žáků a tím pomoci školám při realizaci praktického vyučování.

Publikace poskytuje metodické náměty pro rozvoj dovedností a znalostí žáků, důležitých pro uplatnění v oboru. Obsahuje návody a příklady jak efektivně provádět a řídit praktické vyučování, spolupracovat se zaměstnavateli a do spolupráce zapojit jak žáky, tak i učitele odborného výcviku. Vychází z platných učebních dokumentů, které jsou východiskem i nezbytným rámcem pro nové a inspirativní informace.

1. ÚVOD

Zefektivnění a zkvalitnění praktického vyučování by se mělo dít především prostřednictvím partnerství škol a zaměstnavatelů, intenzivnějším propojením reálné praxe a školského prostředí. Důležité je v tomto ohledu podpořit přítomnost učitelů odborného výcviku v podmínkách konkrétních provozních pracovišť. Je to jeden z prostředků jak zajistit efektivitu odborné činnosti vykonávané žáky na pracovištích zaměstnavatelů a posílit jejich motivaci. V současné době je odborný výcvik organizován a) skupinově, b) individuálně. Skupinový odborný výcvik řídí učitel odborného výcviku, individuální odborný výcvik vede instruktor praktického vyučování – pověřený zaměstnanec firmy. Zde je však nutno dodržet striktně podmínku, aby tento pověřený pracovník měl osobní, odbornou a provozní způsobilost pro praktickou výuku žáků. Ne vždy tomu tak je a žáci jsou během odborného výcviku v reálném pracovním prostředí zaměstnávání činnostmi, které nesouvisejí s osvojováním a procvičováním kompetencí vycházejících ze školního vzdělávacího programu.

Jako žádoucí se v současné situaci jeví skupinová forma výuky pod vedením zkušeného učitele odborného výcviku. Je nutné, aby výuka probíhala přímo na pracovišti sociálního partnera (ať již na smluvním pracovišti nebo ve středisku praktického vyučování), které je dobře technicky a materiálně vybavené. Na těchto pracovištích je třeba zapojit do odborného výchovně-vzdělávacího působení i odborníky z praxe, kteří obohatí výuku žáků a přitom nemusí mít status pedagogického pracovníka.

2. ÚKOLY UČITELE ODBORNÉHO VÝCVIKU

Učitel odborného výcviku organizuje a bezprostředně řídí výuku praktického vyučování na pracovišti určeném k tomuto účelu. Zodpovídá za plnění připraveného plánu odborného výcviku, který svou náročností překračuje důležitost plánů některých ostatních odborných předmětů tím, že je doslova shrnujícím a integrujícím předmětem. Vědomosti a dovednosti získané v teoretickém vyučování přetvářejí žáci pomocí učitelů odborného výcviku praktickou činností v profesní návyky a dovednosti.

Zvláštností odborného výcviku je, že vedle učení probíhá i pracovní proces, který bezprostředně navazuje na teorii, a žáci tak zároveň vykonávají produktivní činnost. Proto klade výuka odborného výcviku nemalé nároky na učitele odborného výcviku i na instruktory, kteří se žákům věnují v reálném pracovním prostředí.

Hlavním úkolem učitele odborného výcviku je vytvoření profesních návyků a dovedností, které žák bude potřebovat pro kvalitní výkon své profese. Je zodpovědný za dodržování bezpečnostních předpisů na pracovišti, spoluzodpovídá spolu s pracovníkem firmy i za dodržování ostatních provozních předpisů partnerského pracoviště.

Stává se zároveň rozhodujícím činitelem ve vztazích mezi žáky a zaměstnanci partnerského pracoviště. Vzhledem k neustále rostoucím technickým nárokům při pracovní činnosti a požadavkům na zvyšování efektivity prodeje vystupuje do popředí nutnost, aby učitel odborného výcviku uměl nejen správně motivovat k výkonům, ale aby žáky vedl i k tvůrčí aktivitě a tím povzbudil jejich zájem o obor. Například formou zajímavé soutěže provede výzkum spotřebitelské poptávky u vybraných druhů zboží.

6

Učitel odborného výcviku musí umět žáky vychovávat, motivovat, vybírat pro ně konkrétní práci a připravovat ji, správně a objektivně vyhodnotit činnost žáka, zabraňovat konfliktům jak mezi žáky, tak i mezi žáky a zaměstnanci, případné konflikty řešit, dále musí umět řídit svěřený kolektiv žáků, musí umět ponechat dostatečný prostor pro smysluplné samostatné aktivity žáků a umět je pochválit.

Základním předpokladem úspěšné činnosti učitele odborného výcviku vedle profesních vědomostí v oboru, bezchybného zvládnutí praktických dovedností a činností v oboru a umění pracovat s žáky je jeho schopnost poznat svou odbornou skupinu, znát zákonitosti, které ovládají chování kolektivu žáků, a umět jich ve své výchovné činnosti využít.

Následující výčet je základním přehledem úkolů učitele odborného výcviku. Učitel odborného výcviku by měl žáky přivést k osvojení následujících znalostí, dovedností a návyků, které jsou potřebné pro kvalifikovaný výkon profese prodávač:

- chovat se a vystupovat slušně jak vůči sobě navzájem v kolektivu žáků, tak vůči zaměstnancům partnerské prodejny a zejména vůči zákazníkům;
- podřizovat vlastní zájem vyšším společenským a morálním hodnotám, mít spoluzodpovědnost za dobré hospodaření a za výsledky práce;
- neprojeovat osobní problémy před zákazníky a sebeovládat se;
- aplikovat psychologii prodeje v obchodně podnikatelské činnosti při prodeji zboží;
- ovlivnit zákazníka při koupi zboží;
- vyjadřovat se přesně a odborně správně v ústním projevu;



- samostatně prodávat zboží;
- provádět základní administrativní práce v prodejně;
- ovládat zásady správného skladování zboží a skladovat základní druhy zboží;
- na základní úrovni vystavovat a aranžovat zboží;
- znát vlastnosti prodávaného zboží a umět o těchto vlastnostech informovat zákazníka;
- používat běžné prodejní pomůcky a zařízení prodejny;
- samostatně manipulovat se všemi používanými typy inkasních zařízení prodejny a znát ostatní činnosti spojené s pokladní službou;
- znát předpisy o hmotné odpovědnosti;
- dodržovat bezpečnostní a hygienické předpisy a předpisy protipožární techniky;
- chránit zařízení prodejny (školy) a vhodným skladováním předcházet zbytečným finančním ztrátám.



3. TVORBA UČEBNÍHO PLÁNU A PŘÍPRAVA NA UČEBNÍ DEN

3.1 UČEBNÍ PLÁN

Školní vzdělávací program konkretizuje cíle a obsah vzdělávání pro daný obor vzdělání. Součástí Školního vzdělávacího programu je učební plán, jehož standardní náplní je:

- seznam vyučovacích předmětů v jednotlivých ročnících;
- povinné, volitelné a nepovinné předměty;
- týdenní hodinové dotace všech předmětů;
- celkové dotace povinných předmětů.

O definitivní časové dotaci jednotlivých předmětů rozhoduje ředitel školy. Řídí se přitom platným RVP.¹ V plné kompetenci ředitele je i navrhování nepovinných předmětů.

Odborný výcvik představuje z hlediska pozdějšího uplatnění absolventů v praxi velmi důležitý vyučovací předmět, a proto má nejvyšší hodinovou dotaci.

Teoretické předměty tvoří odborný základ pro osvojení praktických dovedností a pro výuku odborného výcviku. Patří k nim především předměty obchodní provoz a zbožíznalství. Odborný výcvik však integruje i vědomosti a dovednosti z řady dalších vyučovacích předmětů – v obchodě je důležité využití psychologie, komunikace, znalost ekonomiky, finanční a právní gramotnosti aj.

3.2 UČEBNÍ OSNOVA A VYPRACOVÁNÍ TEMATICKÉHO PLÁNU

Učební osnova předmětu je normativním materiálem. Její úpravu provádějí na jednotlivých školách předmětové komise společně s vyučujícími odborného výcviku.² Standardní náplní učební osnovy pro předmět odborný výcvik je:

- základní tematická náplň odborného výcviku;
- výukové cíle (především popis osvojovaných znalostí, postojů a dovedností);
- metody práce při odborném výcviku a návrh forem realizace těchto metod;
- rozvržení vzdělávacího obsahu do ročníků;
- počet hodin výuky předmětu v souladu s učebním plánem (viz výše).

Učební osnova obsahuje názvy tematických celků s celkovou doporučenou časovou dotací vyučovacích hodin pro jednotlivé tematické celky. V této osnově jsou uvedena témata s uvedením počtu hodin pro každé konkrétní téma.

Doporučuje se rozpracovat učební osnovu předmětu odborný výcvik do podrobného tematického plánu, ve kterém jsou uvedeny počty hodin pro každé konkrétní téma, ideálně pro jednotlivé učební dny, a to pro jeden školní rok; tento podrobný tematický plán není normativní, nemusí v něm být dodržena posloupnost jednotlivých tematických celků nebo témat přesně podle učební osnovy, pokud změna nenaruší celkovou strukturu tvorby požadovaných návyků a dovedností žáka.

¹ Podle RVP oboru vzdělání 66-51-H/01 Prodavač je minimální počet vyučovacích hodin za celou dobu vzdělávání 96, maximální 105.

² Nutné je však i řešení mezipředmětových vztahů.



Tematický plán předmětu je časovým a obsahovým rozvržením učiva daného ročníku v konkrétních podmínkách školy, třídy a učební skupiny. Tematický plán zpracovává učitel odborného výcviku před začátkem školního roku. Vychází přitom z profilu absolventa, z učební plánu a učební osnovy odborného výcviku, z konkrétních podmínek školy a požadavků pracovišť sociálních partnerů.

Před vypracováním tematického plánu je nutné prostudovat i metodické poznámky a pokyny v učebních osnovách, které se týkají rozdělení žáků do skupin při praktickém vyučování. Učivo odborného výcviku a odborných předmětů (zejména obchodní provoz a zbožíznalství) má na sebe obsahově a časově navazovat a být ve vzájemném souladu. Pokud tento obsahový a časový soulad přímo nevyplyvá z učební osnovy, měl by jej zajistit učitel odborného výcviku s učitelem odborného předmětu při zpracování tematických plánů tak, aby osvojování kompetencí praktickou formou navazovalo na teoretickou výuku.

Tematický plán obsahuje tyto části:

1. Časový rozvrh učiva

- Časový fond školního roku je rozdělen na jednotlivé měsíce a učební dny.

2. Rozpis učiva do učebních dnů

- Stručný rozpis učiva a stanovený počet hodin pro jednotlivé tematické celky;
- některá témata se neprobírají jako celky, nýbrž jsou rovnoměrně rozvržena do celého školního roku.

3. Výchovně vzdělávací cíle

- Určují činnost instruktora;
- vyjadřují heslovitě učivo a jeho výchovný význam;
- umožňují přizpůsobit metody a prostředky výchovné činnosti konkrétním pracovním podmínkám;
- slouží pro zásadní orientaci žáků (sdělují se na začátku učebního dne);
- musí být konkrétní, přitažlivé, kontrolovatelné.

4. Základní vědomosti, základní dovednosti

- Vycházejí z osnovy odborného výcviku;
- je nutné klást důraz na jejich správné využívání v praxi.

5. Metody a formy práce

- Postupy a soubory opatření umožňující využívat určitých metod při osvojování návyků a dovedností.

6. Materiálně didaktické prostředky

- Umožňují splnit výchovně vzdělávací cíl (vzorky materiálu, diapositivы, filmy, fotografie, katalogy apod.).

7. Didaktické poznámky

- Odkazy na použitou literaturu, časopisy apod.;
- stručné zhodnocení dne;



- neúspěchy, nedostatky, co činí žákům problémy nebo co naopak velmi dobře
- zvládli.

Tematický plán může plnit i funkci tzv. přeřazovacího plánu pro odborný výcvik, který zajistí plánovitě přeřazování učebních nebo odborných skupin po různých pracovištích odborného výcviku (například pracoviště pro různé komodity zboží – např. oděvy, sklo, obuv, elektrotechnické zboží, potraviny, domácí potřeby apod.).

V zařízeních, kde není možné zajistit skupinový odborný výcvik (výcvik probíhá na provozních pracovištích), je třeba vypracovat přeřazovací plán pro každého žáka tak, aby střídáním pracovišť žák získal potřebné dovednosti. V případě dlouhodobé nepřítomnosti žáka je třeba přeřazovací plán upravit tak, aby si žák osvojil učivo v kratším čase.

Doporučujeme také začínajícím učitelům odborného výcviku, aby si prostudovali před vypracováním svého tematického plánu tematické plány, které zpracovali jejich zkušenější kolegové.

3.3 VYUŽITÍ NÁRODNÍ SOUSTAVY KVALIFIKACÍ PŘI PLÁNOVÁNÍ VÝUKY ODBORNÉHO VÝCVIKU

K dosažení lepší připravenosti absolventů pro uplatnění v reálném pracovním prostředí je žádoucí, aby obsah odborného vzdělávání, zejména odborného výcviku, byl co nejvíce koordinován s požadavky praxe. K tomu lze využít jednak informace získané přímo od zaměstnavatelů, jednak kvalifikační a hodnotící standardy Národní soustavy kvalifikací (<http://www.narodnikvalifikace.cz>), dále jen NSK.

Níže je uveden přehled nejdůležitějších odborných prodavačských návyků a dovedností. Soupis vychází z hodnotícího standardu profesní kvalifikace Prodavač (66-003-H) v rámci NSK. Soupis dle NSK je doporučen jako aktuální a relevantní,³ nicméně platí, že absolvent oboru vzdělání Prodavač (66-51-H/01) musí mít osvojeny všechny odborné a klíčové kompetence především dle RVP.

Přehled odborných návyků, dovedností a praktických vědomostí dle hodnotícího standardu NSK:

1. Posuzování kvality zboží

- Smyslově zkontrolovat a zhodnotit druh a kvalitu zboží při přejímce, při reklamacích zákazníka, vůči dodavateli.

2. Kalkulace ceny a vyúčtování tržeb

- Vypočítat prodejní ceny z dodacího listu na základě vnitřních předpisů;
- propočítat hodnoty celého dodacího listu a zkontrolovat je na soupisce dodacích listů a řešit případné rozdíly v ceně;
- přecenit zboží podle vnitřních předpisů;
- provést kontrolu denní tržby;

³ Do projektu Národní soustava kvalifikací jsou zapojeny reprezentativní zaměstnavatelské organizace, sektorové rady i profesní experti. Tím je zaručeno, že standardy jednotlivých kvalifikací odpovídají požadavkům zaměstnavatelů. Národní soustava kvalifikací je provázána s Národní soustavou povolání (<http://www.nsp.cz/>), s Evropským rámcem kvalifikací a soustavou živností.

- provést odvod tržby, popsat a vysvětlit princip vedení evidence trezoru (evidence a úschova peněz v podniku je dána vnitropodnikovou směrnicí; to znamená, že u každého podniku se částka i termín pro manipulaci s finančními prostředky liší);
- zpracovat finanční uzávěrku pokladny;
- zpracovat výčetku hotovosti (bankovek a jiných cenin) na předepsaném tiskopise;
- uzavřít pokladnu včetně tisku dokladů.

3. Přepočet cen zboží a služeb na cizí měnu při platbách na pokladnách

- Přepočítat cenu zboží na požadovanou měnu;
- manipulovat s cizí měnou na pokladně.

4. Plánování druhu a množství zásob pro obchodně provozní jednotku dle předpokládaného prodeje

- Vést evidenci o pohybu zboží na prodejně, ve skladu;
- sledovat nabídku zboží od dodavatelů;
- připravit podklady pro objednávku zboží, komunikovat s dodavateli;
- sestavit objednávku zboží, jednat s dodavateli.

5. Vyplňování prodejní dokumentace, příprava příslušných dokumentů v obchodně provozní jednotce

- Vystavit předepsanou prodejní dokumentaci např. záručních listů, paragonů;
- poskytnout zákazníkovi informace ve spojitosti s prodejní dokumentací.

6. Inventarizace zásob v obchodně provozní jednotce

- Zjistit fyzický stav zásob;
- porovnat fyzický stav zásob s účetním stavem zásob a zaznamenat zjištěné rozdíly;
- odstranit nedostatky zjištěné inventurou v souladu s platnými předpisy;
- provádět inventarizaci zásob podle zadaných kritérií a postupů;
- evidovat inventarizované zásoby v předepsaných tiskopisech nebo médiích.

7. Nabídka prodáváného zboží dle sortimentu s odbornou poradenskou službou

- Zvolit formu předvádění a poskytnutí informací ke zboží či službě s ohledem na typ, věk a pohlaví zákazníka;
- předvést zboží zákazníkovi a informovat zákazníka o vlastnostech zboží, jeho použití a ošetřování;
- vysvětlit přednosti zboží a možnosti substitutu;
- uskutečnit dodatečnou nabídku (doplňkový sortiment) a nabídku nových druhů zboží;
- zodpovědět otázky ohledně funkce, provozu či případných problémů při používání zboží.



8. Zajišťování a poskytování doplňkových služeb spojených s prodejem a odběrem zboží zákazníkovi

- Přijmout objednávku na zboží od zákazníka;
- vyskladnit zboží zákazníkovi podle dodaných podkladů (prodejka);
- smyslově zkontrolovat stav obalů vydávaného zboží;
- vést základní evidenci ve skladu, vyplňovat příslušné tiskopisy písemnou nebo elektronickou formou;
- vyhotovit dokumenty spojené s objednávkou;
- písemně evidovat objednávky;
- pracovat se softwarovým vybavením pro zajištění objednávek;
- zorganizovat dodání zboží zákazníkovi ze skladu;
- prakticky balit zboží způsobem odpovídajícím druhu a vlastnostem zboží, včetně dárkového způsobu, nebo podle přání zákazníka.

9. Přijímání hotovostních i bezhotovostních plateb za zboží a služby od zákazníků v obchodně provozní jednotce

- Zvolit způsob platby na pokladně;
- přijímat hotovost a ceniny, ověřit platnost měny nebo platnost ceniny (stravenky, dárkové kupony, šeky aj.), vyúčtovat platbu zákazníkovi, uložit hotovost a ceniny do pokladny;
- manipulovat s platební kartou zákazníka, identifikace karty, předložení dokladu o bezhotovostní platbě k autorizaci zákazníkem při dodržení bezpečnostních pravidel platby kartou;
- evidovat doklady o bezhotovostních platbách a platbách ceninami;
- řešit vzniklé nedostatky při bezhotovostních i hotovostních platbách;
- vrátit DPH v případě vývozu zboží na žádost zákazníka podle platné legislativy.

10. Úprava a aranžování zboží v obchodně provozní jednotce a výkladních skříních

- Upravit zboží pro aranžování;
- připravit a upravit prostor pro aranžování;
- aranžovat zboží v prodejně a výkladní skříní;
- manipulovat s aranžérským nářadím a pomůckami;
- zhotovit cenovky, popisky a grafické informace ke zboží.

11. Přejímka, výkup, skladování, ošetřování zboží a manipulace se zásobami v obchodně provozní jednotce

- Provádět odběr a přejímku zásob podle sortimentu;
- zkontrolovat doklady vázané na přejímku zásob (kvantitativně, kvalitativně);
- vyhotovit a evidovat doklady spojené s řešením problémů vzniklých při přejímce zásob;
- skladovat a ošetřovat zásoby ve sféře oběhu v souladu s charakterem zásob (dodržování HACCP) podle sortimentu a podle zásad logistiky;



- manipulovat se zásobami podle charakteru sortimentu v souladu s hygienickými a bezpečnostními předpisy, předpisy na ochranu životního prostředí;
- pracovat s přístroji, strojovým a jiným zařízením obchodně provozní jednotky;
- pracovat s doklady spojenými s pohybem zboží na provozovně;
- vést evidenci a vyřizovat reklamace vůči dodavatelům.

12. Obsluha pokladny a pokladních systémů

- Převzít počáteční hotovost a odstranit případné nedostatky před zahájením práce na pokladně;
- zprovoznit pokladnu, řešit problémy provozu pokladny;
- komunikovat vhodně se zákazníkem, řešit obvyklé i neobvyklé situace při obsluze zákazníka;
- účtovat ceny zboží mechanicky nebo za pomoci čtecího zařízení kontrolní pokladny, kontrolovat ceny zboží, odstranit vzniklé nedostatky při účtování cen;
- stornovat platbu na pokladně, vystavit příslušný doklad a evidovat ho;
- provést základní údržbu pokladny (výměna pásky) a odstranit drobnou technickou závadu.

13. Kontrola cen na pokladně

- Smyslově zkontrolovat cenu uvedenou na obalu zboží a zadané násobky ceny podle množství;
- smyslově zkontrolovat cenu na čtecím zařízení pokladního systému po načtení číselného kódu a ověřit násobky ceny podle množství.

14. Výdej pokladních stvrzenek a dokladů za prodej zboží a služeb v pokladně obchodně provozní jednotky

- Ověřit náležitosti dokladů;
- označit doklad z hlediska časového a odpovědnosti;
- zaevidovat doklad v pokladní evidenci.

15. Vedení administrativní agendy spojené s prací na kontrolní pokladně

- Uzavřít kontrolní pokladnu;
- odvést tržbu, dodržet bezpečnostní předpisy;
- vyhotovit výkaz kontrolní pokladny.

16. Jednání ve styku se zákazníky, obchodními partnery a kontrolními orgány v souladu s platnou legislativou

- Řešit různé konfliktní situace při komunikaci se zákazníkem s ohledem na věk a typ zákazníka, formu prodeje a sortiment zboží;
- komunikovat se zákazníky v cizím jazyce na základní úrovni;
- kultivovaně komunikovat se zákazníkem v českém jazyce;
- profesionálně jednat s kontrolními orgány v souladu s platnou legislativou;
- znát podmínky a postupy reklamace zboží;
- řešit různé situace při reklamaci zboží;



- pracovat s příslušnými právními normami;
- vyplnit příslušné doklady spojené s reklamací zboží podle platné legislativy;
- profesionálně komunikovat se zákazníkem při stížnostech a reklamách zboží v souladu s předepsanými normami;
- dodržovat pravidla úspěšného prodeje při komunikaci se zákazníkem.

17. Příprava a úprava zboží k prodeji

- Vážít, měřit, označit zboží cenovkou;
- balit zboží odpovídajícím obalovým materiálem a vhodným technickým postupem, nebo podle přání zákazníka;
- vysvětlit účel kritických bodů, např. systému HACCP;
- připravit zboží k nabídce a prodeji, u potravinářského zboží dodržovat předpisy spojené s manipulací s tímto sortimentem zboží a s dodržováním zásad hygieny;
- vystavit nabízené zboží s uplatněním estetických, hygienických, bezpečnostních a dalších předpisů podle charakteru zboží do připraveného prodejního prostoru.

18. Orientace v příslušné oborové legislativě

- Znalost kontrolních orgánů;
- znalost BOZP a PO, kontrola a opatření kritických bodů (např. HACCP);
- znát zdroje přístupu k potřebné legislativě.

3.4 STRUKTURA UČEBNÍHO DNE A PŘÍPRAVA UČITELE ODBORNÉHO VÝCVIKU NA UČEBNÍ DEN

Z hlediska přípravy na učební den je nutné si uvědomit, v čem se výuka odborného výcviku liší od výuky ostatních odborných předmětů, v čem je jeho zvláštnost a odlišnost a jaké další nároky klade na učitele. Po učiteli odborného výcviku je požadováno střední vzdělání s výučním listem získaným ukončením vzdělávacího programu středního vzdělávání v oboru vzdělání, který odpovídá charakteru vyučovaného předmětu, a další náležitosti dle zákona č. 563/2004 Sb.⁴ Učitel odborného výcviku by měl mít výborné znalosti v oboru, měl by zvládat odborné dovednosti a činnosti v oboru, které jsou náplní osnovy odborného výcviku.

PŘÍKLAD ORGANIZACE A PRŮBĚHU VYUČOVACÍHO DNE

1. Organizační část

- Šatna, převlečení do pracovních oděvů;
- zápis do deníku evidence odborného výcviku, prezenze;
- seznámení žáků s cílem vyučovacího dne;
- převzetí pracovišť, pomůcek, hlášení případných závad.

2. Úvod do nového učiva

- Seznámení s pracovními pomůckami a jejich vlastnostmi;
- rozbor pracovního postupu;

⁴ Viz např. zde: <http://www.msmt.cz/dokumenty/aktualni-zneni-zakona-o-pedagogickych-pracovnicich-k-1-zari>



- ukázka hotového výsledku práce;
- zápis základních instrukcí do sešitu odborného výcviku.

3. Instruktaž k práci

- Výklad k práci – učitel sám předvádí;
- upozornění na případné chyby;
- bezpečnost práce při manipulaci s pomůckami;
- opravy nesprávné činnosti žáků.

4. Vlastní práce žáků

- Samostatná práce;
- učitel se pohybuje mezi žáky, opravuje chyby a průběžně hodnotí práci;
- po ukončení jedné pracovní činnosti provede instruktaž k další nové operaci.

5. Závěrečná část

- Úklid pracoviště;
- hodnocení práce + klasifikace (jednotlivě + celá skupina, sebehodnocení);
- uložení případných domácích úkolů;
- seznámení s obsahem příštího pracovního dne;
- osobní hygiena, uložení pracovních oděvů;
- učitel vše zkontroluje a ukončí výuku.

15

PŘÍKLAD ZPRACOVÁNÍ PEDAGOGICKÉ PŘÍPRAVY NA UČEBNÍ DEN

1. Cíl učebního dne

- Čeho chce učitel dosáhnout;
- formulace cílů musí být jasná a srozumitelná.

2. Prostředky a cesty vedoucí k dosažení cíle

- Jakých využije prostředků a jakými cestami cíle dosáhne.

3. Obsah učiva

- Co vše se musí žáci během učebního dne naučit;
- co pokládá za základní učivo a co za rozšiřující.

4. Metodika vyučování

- Jak bude při instruktaži postupovat a jaký zvolí způsob sdělení a předvedení dovedností;
- jakých přitom použije učebních pomůcek a didaktické techniky;
- jaký bude metodický postup - co bude předvádět nejdříve, co později a co až na konec;
- jak bude udržovat pozornost žáků.

5. Zvláštní didaktická hlediska

- Co budou žáci zvládat nejobtížněji;



- jak bude žáky aktivovat při instruktáži a při cvičení;
- jak zajistí časové provádění výcviku žáků;
- jak zajistí diferencovaný a individuální přístup k jednotlivým žákům;
- jak zajistí bezpečnost práce;
- jaká musí respektovat hygienická hlediska;
- jaká hygienická hlediska musí žáci respektovat.

6. Výchovné možnosti

- Jak využije učiva ve výchovné práci.

7. Organizace učebního dne

- Jaké pracovní podmínky je nutno zabezpečit pro instruktáž a procvičování;
- jaké budou potřebovat pomůcky;
- jaké úkoly budou plnit během procvičování.

8. Časový průběh učebního dne

- Kolik času bude třeba věnovat jednotlivým fázím učebního dne;
- jak tyto fáze rozvrhne;
- jak a kdy určí přestávky.

9. K realizaci vyučování

- Jak bude zajišťovat pracovní činnost žáků;
- jak uložit všechny úkoly - na začátku cvičení, nebo je dávat postupně, s přihlédnutím k individuálním výsledkům v průběhu cvičení;
- jak bude postupovat při hodnocení žáků.

Příprava má být stručná a heslovitá. Musí z ní být patrný průběh učebního dne, postup činnosti učitele odborného výcviku a instruktora i průběh výcviku žáků.

FORMA ZPRACOVÁNÍ PÍSEMNÉ PŘÍPRAVY

Nejllepší je vypracovat písemnou přípravu na volné listy formátu A4, které si lze ukládat do rychlovazače, nebo je možné ji zpracovat na listy bloku formátu A5, což je operativnější vzhledem k menšímu formátu.

Prostředky užívané učitelem odborného výcviku

- Odborná literatura;
- předpisy o výchově;
- materiálně didaktické prostředky (pomůcky, vzorky, ukázky, didaktická technika apod.);
- platná školská legislativa;
- základní pedagogické dokumenty daného oboru vzdělání;
- rozpracovaný tematický plán;
- přerážovací plán;
- zásady hodnocení a klasifikace;



- zásady pro odměňování žáků za produktivní činnost;
- příprava na učební den;
- školní řád;
- deník evidence odborného výcviku.

Učitel odborného výcviku **provede v souhrnu tyto úkony:**

- vytvoří si představu, jak bude učební den probíhat;
- zformuluje cíle učebního dne (dle stanovené učební osnovy);
- stanoví, co (nového) by žáci v závěru učebního dne měli umět;
- určí si, jakým způsobem je tomu naučí;
- připraví si všechny potřebné pomůcky;
- stanoví si postup, jakým učivo rozdělí do jednotlivých etap;
- stanoví si, jak bude postupovat při hodnocení žáků;
- určí si podobu závěru učebního dne, konečného hodnocení, uložení domácích úkolů⁵ apod.;
- zpracuje si písemnou přípravu na učební den.

UKÁZKOVÝ MODEL PŘÍPRAVY NA UČEBNÍ DEN SE ZAMĚŘENÍM NA PROCVIČOVÁNÍ ZRUČNOSTÍ A DOVEDNOSTÍ PŘI MANIPULACI SE ZBOŽÍM

17

Téma: Příprava zboží k prodeji

Varianta osnovy hlavních bodů přípravy s výpisem praktických možností její náplně, které lze modifikovat v souladu s konkrétními podmínkami odborného výcviku:

1. **Obchodní význam přípravy zboží k prodeji pro prodejní jednotku**
2. **Příklady některých pomůcek souvisejících s přípravou zboží k prodeji**
3. **Volba způsobů přípravy zboží k prodeji**
4. **Přehled obecných obchodních zásad souvisejících s přípravou zboží k prodeji**
5. **Soubor praktických kontrolních otázek týkajících se přípravy zboží k prodeji**

ad 1.

- Práce spojené s přípravou zboží k prodeji vytváří podmínky pro rychlý a kulturní prodej;
- zrychluje se nákup zboží, zvyšuje se efektivita prodeje;
- zjednodušuje se a usnadňuje se styk prodejny se zákazníkem;
- zkvalitňuje se úroveň prodeje.

⁵ Jako domácí úkol je možné zadat např. zjištění cen daného sortimentů zboží u konkurence, doma lze cvičit i balení zboží (např. dárkové); k domácím úkolům viz také níže. Domácí úkol by se měl ohodnotit, ale ne formou klasifikace, protože není jisté, zda žák zpracoval úkol samostatně.



ad 2.

- Příprava pomůcek se bude lišit podle druhu prodáváného sortimentu;
- příklady pomůcek: psací potřeby, krejčovský metr, nůž, nůžky, kleště, lopatky, košíky, vozíky, kartáče, ramínka, pokladní pomůcky, vhodný balicí materiál, krájecí a mlecí strojky, měrky na obuv apod.; při práci s pomůckami jsou dodržovány zásady čistoty, pořádku, hygieny a bezpečnosti.

ad 3.

- Podle povahy prodáváného zboží;
- podle formy prodeje.

provádí se:

- před zahájením prodeje;
- v době nižší frekvence zákazníků.

Příklady některých činností, které souvisejí s přípravou zboží k prodeji:

- odstranění přepravních obalů (papír, dřevo, igelitové fólie);
- přesun zboží ze skladu do prodejny;
- umístění zboží do regálů, pultů, gondol, skříní a ostatních prodejních prostor;
- ošetřování zboží před prodejem: balení, předbalování, předvažování, odpočítávání, přerovnávání, kontrola záručních lhůt, jakosti, kartáčování, otírání apod.;
- úprava a zkompletování zboží;
- popisování zboží, označování cenovkou;
- mimořádný význam má příprava zboží zejména u nábytku, zde se jedná zejména o montáž, kompletaci a přípravu nábytkového zboží do výstavních kójí.

Žáci nižších ročníků se podílejí při nácviku přípravy zboží k prodeji například na těchto jednoduchých činnostech:

- stírají prach ze zaprášeného zboží nebo obalů;
- vybalují zboží z jednoduchých obalů;
- přebalují některé druhy zboží;
- zabezpečují jednoduché služby;
- odnášejí prázdné obaly, třídí je;
- zajišťují běžné doplnění zboží;
- cenově zajímavé zboží umísťují na přístupných místech;
- čistí regály a police pro nové zboží;
- zajišťují čistotu a pořádek.

ad 4.

- Dodržování všeobecných i specifických požadavků na bezpečnost při práci;
- respektování požadavků osobní hygieny i hygieny pracoviště;



- vytvoření návyku dodržování pořádku a čistoty na pracovišti;
- nošení předepsané pracovní obuvi a oděvu;
- vykonávání práce dobře, rychle a ukázněně;
- poctivost při přípravě zboží;
- zajištění kontroly správnosti;
- šetření obalového a vázacího materiálu;
- udržování pomůcek v čistotě a pořádku;
- ukládání obalů na vyhrazené místo;
- čitelné a pravdivé popisování obalů;
- čitelné označování vyřazeného a zničeného zboží.

ad 5.

Kontrolní praktické otázky k tématu:

1. V čem spočívá obchodní význam přípravy zboží k prodeji pro prodejnu?
2. Jaké činnosti příprava zboží zahrnuje?
3. Kdy se provádí příprava zboží k prodeji?
4. Kdo se může podílet jednoduchými úkony na přípravě zboží k prodeji a proč?
5. Jaké pomůcky se při přípravě zboží používají, čím je tato volba používání pomůcek dána?
6. Jaké jsou obecné zásady související s přípravou zboží k prodeji?
7. U kterého zboží má příprava zboží zvláštní význam a proč?

3.5 PŘEŘAZOVACÍ PLÁN

Jedním z velmi důležitých momentů profesní přípravy žáka v oboru vzdělání Prodavač je bezesporu kvalitní přeřazovací plán, tj. rozpis rozmístění žáků na jednotlivá pracoviště. Aby žák zvládl prodej a nabídku pestrých komodit zboží potravinářského a nepotravinářského zboží, je nutné, aby těmito sortimentními skupinami postupně „prošel“ a nacvičil si předepsané činnosti včetně teoretického učiva v souladu s osnovou odborného výcviku.

Přeřazovací plán sestavuje učitel odborného výcviku pro každého žáka individuálně a je upraven tak, aby žák učivo předepsané osnovou pokud možno zvládl v takové době, aby učitel odborného výcviku neztratil přehled o plnění stanovených témat i u ostatních žáků. Je pochopitelné, že přeřazovací plán je stanoven tak, aby žák vystřídal všechna potřebná pracoviště, na kterých si má osvojit činnosti související s daným sortimentem zboží.

Ukázka varianty části pololetního přeřazovacího plánu:



obor vzdělání Prodavač, III. ročník

Jméno	Plán / Skutečnost	září	říjen	listopad	prosinec	leden	únor
Novák, Martin	P	OZ	Rb	Lah	Peč	Mmv	Dbz
	S						
Novotná, Pavla	P	Dbz	OZ	Rb	Lah	Peč	Mmv
	S						
Nový, Petr	P	Mmv	Dbz	OZ	Rb	Lah	Peč
	S						
Opletal, Karel	P	Peč	Mmv	Dbz	OZ	Rb	Lah
	S						
Ptáček, Jiří	P	Lah	Peč	Mmv	Dbz	OZ	Rb
	S						

Vysvětlivky:

- OZ - úsek ovoce a zeleniny
- Rb - úsek ryb
- Lah - úsek lahůdek
- Peč - úsek pečiva
- Mmv - úsek masa a masných výrobků
- Dzb - úsek dárkového balení zboží

4. VÝBĚR VYUČOVACÍCH METOD V ODBORNÉM VÝCVIKU

Metodami odborného výcviku chápeme promyšlené postupy práce učitele odborného výcviku, které vedou k dosažení výukových cílů, tj. k osvojení si učiva stanoveného školním vzdělávacím programem. Jejich prvořadým úkolem je zajišťovat pochopení a osvojení vědomostí a profesních dovedností, návyků a v neposlední řadě také schopnosti samostatně pracovat v kolektivu s uvědoměním si odpovědnosti za plnění pracovních povinností.

Vyučovací metody umožňují aktivovat žáky, vyvolávat a rozvíjet jejich zájem a tím dosáhnout nejlepších možných výsledků s nejmenší námahou a v nejkratším čase.

4.1 METODY MOTIVAČNÍ

Cílem souboru těchto metod je žáky zaujmout, motivovat a udržet jejich pozornost. Žák se doví, čemu se naučí a jak to uplatní ve své prodavačské praxi. Metody navozují podmínky, které se co nejvíce shodují s podmínkami provozu.

Zájem žáka vzbudí zejména vysoce profesionální předvedení určitého pracovního úkonu učitelem odborného výcviku, nejlépe přímo v provozních podmínkách. Žáci sami pak procvičují vystupování před kolektivem, čímž získávají jistotu v chování a jednání. Konkrétně se může jednat o nácvik prodeje, nácvik telefonování a objednávání zboží, nácvik správného společenského chování při styku se zákazníkem apod.

Mezi běžně používané motivační metody v odborném výcviku patří především:

- a) simulační metody;
- b) inscenační metody.

Jádrem **simulačních** metod je vytvoření takových podmínek, které se co nejvíce podobají podmínkám provozu. Konkrétně např. nácvik vážení zboží, práce s kontrolní pokladnou či pokladním terminálem, balení zboží od běžného způsobu až po dárkové balení, včetně balení dárkových košů, dovednost předvádění zboží (např. v autosalonech, kde hodně záleží na vysoce odborné prezentaci a profesionálním vystupování prodavače).

Jádrem **inscenačních** metod je nácvik vystupování před kolektivem, získávání jistoty v chování a jednání. Jako konkrétní příklad může být uveden nácvik prodeje vybraných druhů zboží, které vyžadují vysokou specifickou odbornost, např. výpočetní technika, dále nácvik telefonování, např. vyřizování reklamací zákazníků, reklamací dodávek u dodavatelů, objednávání technicky náročného zboží apod., nácvik společenského chování v různých prodejních situacích.

4.2 METODY OSVOJOVÁNÍ NOVÉHO UČIVA

Do těchto metod jsou řazeny především:

- a) problémová metoda;
- b) motivační vyprávění;
- c) výklad – vysvětlování;
- d) rozhovor a беседа;
- e) práce s odbornou literaturou a dokumentací;
- f) předvádění;



- g) pozorování;
- h) exkurze;
- i) instruktáž.

Problémové metody navazují na motivační metody. Žákům je popsán „problém“, který vzbudí jejich zájem a který se potom snaží vyřešit. Jako standardní příklad slouží např. reklamace vadného zboží velmi rozčileným zákazníkem, který je navíc odborníkem v oboru prodáváného zboží. Dalším typickým příkladem je řešení omylu při vydávání peněz z pokladny.

Motivační vyprávění (podobně jako výklad) je jednou z tzv. monologických metod; může mít i motivační funkci, proto je třeba, aby u žáků působilo na jejich představivost a emoce. Vhodný je popis sledu událostí založený na skutečných faktech, který má vztah k probíranému učivu. Vyprávění by mělo být co nejpřístupnější a nejjednodušší, proto se využívá při práci se spíše mladšími žáky. Mělo by působit emocionálně – citového zaujetí může být u žáků dosaženo např. i tónem vyprávějího učitele.⁶

Výklad je běžně používanou metodou v úvodní části učebního dne pro všechny ročníky. Učitel odborného výcviku přesně a srozumitelně vysvětlí žákům, jak budou postupovat v činnostech, které budou následovat. Výklad navazuje na vědomosti žáků z ostatních odborných vyučovacích předmětů, a pokud učitel zjistí, že žáci učivo neznají, znovu a stručně je vysvětlí. Výklad omezí na základní teoretické učivo.

Beseda či rozhovor jsou další z metod vhodných pro osvojování si učiva. Patří mezi nejstarší vyučovací metody. U této metody se ovšem předpokládá, že žáci již mají určité základní vědomosti a praktické zkušenosti. Rozhovor či besedu je vhodné uskutečnit se zkušeným pracovníkem prodejny, odborníkem z praxe na danou problematiku, který čerpá ze svých dlouholetých zkušeností v konkrétních podmínkách provozu a má co posluchačům předat.

Práce s odbornou literaturou a dokumentací je použitelná až tehdy, kdy žák získal už tolik vědomostí v probírané problematice, že je schopen porozumět nově předloženému odbornému textu.

Předvádění (demonstrace) je považováno za nejdůležitější metodu k upoutání pozornosti žáků během odborném výcviku, kdy žáci přímo sledují konkrétní pracovní operace, úkony nebo jiné činnosti a získávají tak ucelenou představu o jejich průběhu. Předpokladem pro efektivní uplatnění této metody je vysoká odborná a praktická připravenost učitele odborného výcviku či instruktora. **Proto je bezpodmínečně nutné, aby učitelé odborného výcviku byli úzce spjati s provozními podmínkami pracovišť prodejen, aby to, co žákům předvádějí, bylo v souladu reálnými podmínkami skutečného provozu.** Pracoviště musí být pečlivě připraveno, učitel si nejdříve předem vyzkouší bez přítomnosti žáků, co bude předvádět.

Především se jedná o nácvik balení, krájení, vážení, měření, stříhání, obsluhu nářezových strojů, obsluhu pokladen a pokladních terminálů apod. Žáci, pokud je to nutné, pracují s učitelem ve zpomaleném tempu a úkoly opakují. Učitel popisuje každý pohyb, slovní doprovod souhlasí s tím, co učitel předvádí. Bezprostředně po předvedení přistoupí učitel k nácviku převedené dovednosti.

Pozorování jako metoda se používá tehdy, nemůže-li učitel odborného výcviku či instruktor sám předvést určitou činnost. Žáci takto pozorují způsoby práce a obtížně předveditelné

⁶ Zdroj: Jarmila Skalková: Obecná didaktika, str. 188.



činnosti v přirozeném prostředí prodejny. Učí se rozeznávat podstatné od méně podstatného. Kompetence získané metodou pozorování se u žáka nejlépe upevní při předvádění a při exkurzi.

Exkurze se realizuje po řádné přípravě. Probíhá třemi fázemi a to: přípravou, realizací a vyhodnocením. Má význam poznávací i výchovný. Je vhodné ji zařadit buď na začátek učebního dne, nebo na jeho závěr. Žáci se pomocí exkurze bezprostředně seznamují s provozem na jiném pracovišti, s jinou organizací práce, popřípadě jinou činností pracovníků, jinými pracovními vztahy a jiným přístupem k práci. Exkurze je všeobecně považována za nejlepší prostředek spojení teorie a praxe.

Instruktaž je často využívanou názorně-demonstrační metodou, která zprostředkovává žákům vizuální, auditivní, audiovizuální, hmatové a podobné podněty k jejich praktické činnosti. V odborném výcviku spojuje výklad s názorným předvedením a instrukcí jak postupovat (např. jak zboží porcovat, balit, zvážit a označit, jak pracovat s pokladnou). Kromě slovní instruktaže lze využít také instruktaž písemnou, např. návody k použití přístroje, pokyny výrobce ke skladování zboží apod.⁷

4.3 METODY ZÍSKÁVÁNÍ A UPEVNŮVÁNÍ VĚDOMOSTÍ A PROFESNÍCH NÁVYKŮ

Do kategorie těchto metod se všeobecně řadí:

- a) cvičení a procvičování;
- b) samostatná práce;
- c) domácí úkoly.

23

Cvičení a procvičování patří do nejčastěji používaných metod v odborném výcviku. Podstatou těchto metod je záměrné opakování jednotlivých pracovních úkonů vedoucích k osvojení potřebných prodavačských návyků a dovedností. Úkony, které žák provádí, mu byly samozřejmě vysvětleny a ukázány učitelem odborného výcviku, a žák proto ví, čeho má nácvikem a procvičováním dosáhnout – jaké kompetence si má osvojit a upevnit.

Učitel odborného výcviku před nácvikem žáky upozorní na to, jaké problémy, chyby a počáteční obtíže se mohou vyskytnout. Může se jednat o určitou těžkopádnost, strnulost při nácviku, nejistotu, vnitřní stres a napětí, včetně únavy. Systematicky a s pedagogickým taktem je vede k překonání těchto počátečních obtíží. Udrží jejich zájem, předchází jejich únavě, snaží se, aby žáci co nejdříve dosáhli úspěchu, což je bude motivovat k další činnosti. I když některé činnosti budou časově náročnější, žák si dovednosti musí osvojit tak, aby je nezapomněl.

Samostatná práce žáků lze využít např. u žáků 3. ročníku. Typem samostatné práce jsou také žákovské projekty.

Domácí úkoly se mohou týkat např. obchodních výpočtů, shromažďování specifických údajů z obchodních katalogů, prospektů, visaček, odborných časopisů, evropských, českých a oborových norem apod. Jejich využitelnost je však větší ve výuce teoretických předmětů než v odborném výcviku.

⁷ Zdroj: <http://clanky.rvp.cz/clanek/c/z/15015/VYUKOVE-METODY-TRADICNIHO-VYUCOVANI.html/>



5. HODNOCENÍ A KLASIFIKACE ŽÁKŮ V ODBORNÉM VÝCVIKU

5.1 HODNOCENÍ ODBORNÉHO VÝCVIKU

Hodnocení je významným činitelem úspěšného osvojování vědomostí, dovedností a návyků. Zkušenosti ukazují, že žáci se učí tomu, co se zkouší. Při hodnocení jsou porovnávány skutečné vědomosti, dovednosti a návyky žáka s těmi, které si měl osvojit.

V první fázi nácviku dovednosti vystačí dvě hlediska hodnocení. „Vyhovuje“ a „nevyhovuje“. Za „vyhovující“ se považuje takové plnění úkolů, které je v zásadě správné a vlivem dalšího cvičení se dá předpokládat zlepšení. V ostatních případech se použije hodnocení „nevyhovující“ a s nácvikem je třeba začít znovu.

Činnost žáka hodnotíme slovně, např. „dobře“, „rychleji“, „plynuleji“, „více uhladit“ apod. Nemělo by se hodnotit slovy „špatně“, „chyba“ apod., ale vždy stručně určit, co má žák udělat lépe, popřípadě mu činnost znovu předvést.

Hodnocení má žáka podněcovat k zlepšení, a proto je při hodnocení třeba přesně určit oblast, které se hodnocení týká, a musí z něj vyplynout, čím se má žák dále zabývat. Obecná hodnocení typu "Nejsem s tebou spokojen, musíš se zlepšit." nejsou účinná a žákovi nic neosvětlí. Rovněž činnost opakovaná bez opravy chyby vede k tomu, že se žák dopouští stejných chyb, na které si poté zvykne a považuje je za normální.

V odborném výcviku se pro hodnocení používají pozorování, zkoušky, kontrolní práce.

Pozorování

Při pozorování si hodnotitel všímá, jak žák využívá svých vědomostí, dovedností a návyků v pracovním procesu, např. při obsluze zákazníka. Do pracovního procesu hodnotitel nezasahuje, žáky při obsluze neopravuje. Při vážných chybách uplatní taktní přístup s tím, že se na žáka obrátí se slovy: "Dovolíš, já zákazníka obsloužím sám." a opraví chyby, které žák způsobil.

Při pozorování si hodnotitel všímá vztahu žáka k práci, např. jeho svědomitosti, iniciativy, všímavosti, kvality práce, rychlosti, dovednosti, jak dodržuje hygienické a bezpečnostní předpisy. Posuzuje chování žáka k zákazníkům, spolužákům, pracovníkům provozovny. Pozorováním získává podklady pro celkové hodnocení žáka.

Diagnostické pozorování

Účelem tohoto pozorování je zjištění příčin nedostatků. Nedostatky mohou vznikat nejen vinou žáka (např. nezájem, malá motorická dovednost), ale i vinou učitele nebo instruktora (nedostatečný výklad, nepřesně vyjádřený úkol nebo instrukce), popř. vinou pracoviště (nevhodná organizace práce, špatné návyky na pracovišti). Najít správné příčiny nedostatků bývá velmi obtížné. Někdy mohou příčiny nedostatků žáka spočívat v rovině sociální (např. v rodině, v kolektivu pracovníků). Takovéto příčiny bývá velmi těžké objevit a ještě těžší odstranit.

5.2 KRITÉRIA HODNOCENÍ PRO ODBORNÝ VÝCVIK

Při klasifikaci se hodnotí:

- a) vztah k práci, pracovnímu kolektivu a praktickým činnostem;
- b) osvojení praktických dovedností a návyků⁸, zvládnutí účelných způsobů práce;
- c) využití teoretických vědomostí v praktických činnostech;
- d) kvalita výsledků činností;
- e) organizování práce a pracoviště, určování pořádku na pracovišti;
- f) dodržování předpisů o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a péče o životní prostředí;
- g) hospodárné využívání surovin, materiálů, energie, překonávání překážek v práci;
- h) obsluha a údržba zařízení, pomůcek, náradí a měřidel.

Výchovně vzdělávací výsledky se hodnotí podle této stupnice:

Stupeň 1 (výborný)

Žák soustavně projevuje kladný vztah k práci, k pracovnímu kolektivu a k praktickým činnostem. Pohotově, samostatně a tvořivě využívá získaných teoretických poznatků v praktické činnosti. Praktické činnosti vykonává pohotově, samostatně uplatňuje získané dovednosti a návyky. Bezpečně ovládá postupy a způsoby práce; dopouští se jen menších chyb, výsledky jeho práce jsou bez závažnějších nedostatků. Účelně si organizuje vlastní práci, udržuje pracoviště v pořádku. Uvědoměle dodržuje předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a aktivně se stará o životní prostředí. Hospodárně využívá suroviny, materiál a energii. Vzorně obsluhuje a udržuje zařízení, pomůcky a nástroje. Aktivně překonává vyskytující se překážky.

Stupeň 2 (chvalitebný)

Žák projevuje kladný vztah k práci, k pracovnímu kolektivu a k praktickým činnostem. Samostatně, ale méně tvořivě a s menší jistotou využívá získaných teoretických poznatků v praktických činnostech. Praktické činnosti vykonává samostatně, v postupech a způsobech jeho práce se nevyskytují podstatné chyby. Výsledky jeho práce mají drobné nedostatky. Účelně si zorganizuje vlastní práci, pracoviště udržuje v pořádku. Uvědoměle dodržuje předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví. Při hospodárném využívání surovin, materiálů a energie se dopouští menších chyb. Zařízení užívá a udržuje s drobnými nedostatky. Překážky v práci překonává s občasnou pomocí.

Stupeň 3 (dobrý)

Žákův vztah k práci, k pracovnímu kolektivu a k praktickým činnostem je převážně kladný, s menšími výkyvy. Za pomoci učitele odborného výcviku nebo instruktora uplatňuje získané teoretické poznatky v praktické činnosti. V praktických činnostech se dopouští chyb a při postupech a způsobech práce potřebuje občasnou pomoc učitele odborného výcviku nebo instruktora. Výsledky práce mají nedostatky. Vlastní práci organizuje méně účelně, udržuje

⁸ Při hodnocení lze využít již zmíněné kvalifikační standardy kvalifikace Prodavač, resp. kritérií hodnocení ke každé z odborných způsobilostí; konkrétně viz zde: <http://narodnikvalifikace.cz/kvalifikace-335-Prodavac>. Základním vodítkem je nicméně RVP.



pracoviště v pořádku. Dodržuje předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci. Na podněty učitele odborného výcviku nebo instruktora je schopen hospodárně využívat surovin, materiálů a energie. K obsluze a údržbě zařízení musí být častěji podněcován. Překážky v práci překonává s častou pomocí.

Stupeň 4 (dostatečný)

Žák pracuje bez zájmu a dostatečného vztahu k práci a k praktickým činnostem. Získaných teoretických vědomostí dovede využít při praktické činnosti jen za soustavné pomoci učitele odborného výcviku nebo instruktora. V praktických činnostech, dovednostech a návycích se dopouští větších chyb. Při tvorbě postupů a způsobu práce potřebuje soustavnou pomoc. Ve výsledcích jeho práce jsou závažné nedostatky. Práci dovede organizovat jen za soustavné pomoci, méně dbá na pořádek na pracovišti a na dodržování předpisů o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci. Porušuje zásady hospodárnosti a využívání materiálů a energie. V obsluze zařízení má závažné nedostatky. Překážky v práci překonává jen s pomocí.

Stupeň 5 (nedostatečný)

Žák neprojevuje zájem o práci, jeho vztah k ní, k pracovnímu kolektivu a praktickým činnostem je negativní. Nedokáže ani s pomocí učitele odborného výcviku nebo instruktora uplatnit získané teoretické vědomosti při praktické činnosti. V praktických činnostech, dovednostech a návycích má podstatné nedostatky. Pracovní postup nezvládá ani s pomocí učitele odborného výcviku nebo instruktora. Výsledky jeho práce jsou nedokončené, neúplné, nepřesné, nedosahují potřebných ukazatelů. Práci na pracovišti si nedokáže organizovat, nedbá na pořádek na pracovišti. Neovládá předpisy o ochraně zdraví a bezpečnosti práce. Nevyužívá hospodárně surovin, materiálů a energie. V obsluze a údržbě zařízení má vážné nedostatky.

5.3 PRŮBĚŽNÉ, SOUHRNNÉ A ZÁVĚREČNÉ ZKOUŠKY Z ODBORNÉHO VÝCVIKU

Cílem zkoušky je získat objektivní informace o vědomostech, dovednostech popř. návycích žáka, které si měl v příslušném období osvojit. Zkoušky se dělí na průběžné, souhrnné a závěrečné.

Při průběžné zkoušce jde o poměrně malý úsek učiva, který je ověřován podrobně.

Ucelený přehled o vědomostech a dovednostech žáka získáme při pololetních souhrnných zkouškách. Jejich obsahem je kontrola základních vědomostí, dovedností a návyků z učiva za jedno pololetí.

Ve školních řádech středních odborných škol a učilišť bývá často správně uvedeno, že výsledná známka za celé pololetí není aritmetickým průměrem známek získaných za příslušné období. Výsledná známka musí totiž postihnout nejen klasifikaci znalostí, ale také přístup žáka k práci, jeho aktivitu, spolehlivost, včasnost docházky – obecně tedy pracovní návyky v celém klasifikačním období; na základě těchto ukazatelů je možné zvýšit nebo snížit výslednou známku, která původně vychází jako aritmetický průměr.

Komisionální přezkoušení žáka se řídí legislativou a školním řádem, který obsahuje pravidla pro hodnocení výsledků vzdělávání žáků.



Realizace závěrečných zkoušek se řídí školským zákonem a jednotným zadáním⁹. Závěrečná zkouška se skládá z písemné, praktické a ústní zkoušky. Jejich cílem je prověřit, zda absolvent oboru vzdělání je schopen vykonávat povolání, na které se připravoval.

⁹ Blíže viz zákon č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon), ve znění pozdějších předpisů, a také stránky projektu Nová závěrečná zkouška 2: <http://www.nuv.cz/nzz2>



6. SPOLUPRÁCE UČITELE ODBORNÉHO VÝCVIKU S OSTATNÍMI UČITELI ODBORNÝCH PŘEDMĚTŮ V NÁVAZNOSTI NA ODBORNÝ VÝCVIK

Cílem spolupráce učitele odborného výcviku s ostatními učiteli odborných předmětů v návaznosti na odborný výcvik je podílet se na splnění cílů školního vzdělávacího programu oboru vzdělání Prodavač.

Důležitým předpokladem úspěšné práce učitele odborného výcviku je vytvoření efektivního učebního systému ve škole, tj. vytvoření koordinovaného propojení všech účastníků procesu odborného vzdělávání žáků (pracovišť odborného výcviku, prodejen, učitelů odborného výcviku, učitelů odborných předmětů a skupin žáků). Výsledkem této promyšlené spolupráce je absolvent – flexibilní prodavač, který se bude umět přizpůsobit změnám na trhu.

Učitelé odborného výcviku mají největší příležitost poznat osobnost každého žáka, protože působí na malou skupinu žáků nepřetržitě 7 až 8 hodin denně. Při praktickém vyučování, týmové práci a společném řešení úkolů dochází k bezprostřednímu kontaktu žáka a učitele odborného výcviku. Dochází kromě jiného k volné konverzaci a volnému pozorování, při němž lze systematicky a výběrově pozorovat přirozené projevy žáků.

V podmínkách obchodního provozu se zkušenostmi potvrdilo, že k výchovnému působení učitele odborného výcviku jsou žáci daleko vstřícnější, protože jeho pokyny neberou jako mentorování, ale spíše jako přátelskou radu. Osvědčila se i forma rozboru nedostatků za přímé účasti rodičů, žáka a učitele odborného výcviku. Měl by být přítomen i výchovný poradce, jehož specifická kvalifikace a zkušenosti jsou zárukou úspěšného řešení situací jak na pracovišti sociálního partnera, tak i ve škole.

Z výše uvedeného je zřejmá nutnost vzájemné spolupráce všech pedagogických pracovníků školy a koordinace jejich výchovně vzdělávacího působení.

Teoretická náplň odborných předmětů jednotlivých ročníků by měla být v souladu s nácvikem praktických dovedností a návyků, které má absolvent daného oboru vzdělání zvládnout. K tomuto účelu slouží již tradiční formy spolupráce, nejčastěji pedagogické rady předmětových a metodických komisí¹⁰, vzájemné hospitace učitelů odborného výcviku na vyučování teoretických předmětů a učitelů odborných předmětů v odborném výcviku a při závěrečných zkouškách nebo při individuálních rozhovorech.

Učitelé odborného výcviku se pravidelně setkávají v předmětové komisi. Obsahem pravidelných jednání této metodické komise je řešení konkrétních problémů souvisejících s návazností teoretického a praktického vyučování, dále stanovení konkrétního postupu všech učitelů odborného výcviku jednotlivých ročníků při aktivitách vedoucích ke vzdělávání žáků.

Doporučuje se, aby učitel odborného výcviku spolupracoval s třídním učitelem, výchovným poradcem a rodinou. K setkání s rodiči dochází pravidelně na třídních schůzkách nebo při individuálních rozhovorech. Taktéž konzultace s učiteli odborných předmětů přispívají k lepšímu propojení teorie s praxí. Běžným by také mělo být, že učitelé teoretických předmětů

¹⁰ Je také třeba řešit mezipředmětové vztahy.



a zejména třídní učitelé navštěvují pracoviště odborného výcviku, popřípadě odloučené pracoviště, aby poznali praktickou i teoretickou náplň předmětu odborný výcvik.

Formy spolupráce učitelů odborného výcviku s učiteli odborných předmětů jsou rozmanité, všechny však sledují jeden cíl: prohloubení přípravy žáků v reálném pracovním prostředí.



7. ZÁVĚREM KE SPOLUPRÁCI ŠKOL S PRACOVIŠTI SOCIÁLNÍCH PARTNERŮ V OBLASTI OV

K dosažení co nejlepších výsledků ve výuce odborného výcviku a ke zvýšení odborných kvalit absolventů je nezbytná vzájemná spolupráce a informovanost mezi školou a obchodními firmami, které po praktické stránce zabezpečují odborný výcvik žáků jak v období odborné přípravy, tak i v období odborného rozvoje¹¹.

Výsledkem této spolupráce je zabezpečení výuky po stránce materiálně technické a organizační, čímž jsou vytvořeny předpoklady pro kvalitní osvojení požadovaných profesních návyků a dovedností budoucích prodavačů. Významným faktorem je i samotné prostředí prodejny, kde žáci vykonávají odborný výcvik, a to nejen z hlediska sortimentu a vybavení příslušným zařízením, ale i z hlediska personálního a sociálního prostředí. Pro rozvíjení a upevňování profesních návyků a dovedností v reálném prostředí je důležitý i vztah zaměstnanců k žákům a nastavená pravidla komunikace mezi školou a managementem obchodu.

Nejbližším partnerem učitele odborného výcviku je vedoucí prodejny s kolektivem pracovníků. Bez podpory vedoucích pracovníků prodejny je obtížné si představit úspěšnou skupinovou i individuální výuku žáků pod vedením učitele nebo instruktora odborného výcviku. Důležitá je vzájemná shoda a kooperace v zájmu jednotnosti a efektivnosti výuky.

V rámci vzájemných vztahů by mělo platit pravidlo, že řízení, vedení a usměrňování žáků na provozním pracovišti přísluší výlučně učiteli odborného výcviku a kvalifikovanému instruktorovi, v jejich nepřítomnosti jejich zástupci. Tyto vzájemné vztahy, pravomoci a odpovědnosti jednotlivých pedagogických pracovníků je nutné upravit a zakotvit ve smlouvě mezi školou a organizací poskytující odborný výcvik (Smlouva o obsahu, rozsahu a podmínkách praktického vyučování).

Z hlediska zkvalitnění odborné přípravy žáků se doporučuje zvýšit podíl odborného výcviku na pracovištích obchodních firem pod vedením vysoce profesně připravených učitelů odborného výcviku či instruktorů, kteří umějí pracovat se žáky. Při navazování a rozvíjení partnerství školy a firmy je vedle otázek spojených s naplňováním školního vzdělávacího programu nutné věnovat pozornost také otázkám organizačním, personálním, problematice evaluace spolupráce atd. Důležité je předem se domluvit také na řešení otázek souvisejících s finanční stránkou spolupráce. Podrobnější podmínky partnerství by měly být předem projednány mezi zástupci školy a firmy a měly by být ukotveny do smluvních dokumentů mezi školou a jejím sociálním partnerem.¹²

¹¹ Pojmem období odborné přípravy se v projektu Pospolu označuje ta část odborného výcviku, která probíhá ve školních podmínkách, obdobím odborného rozvoje část odborného výcviku, která se uskutečňuje v reálném prostředí firem a podniků, tedy na pracovišti zaměstnavatele.

¹² Příklady a postupy spolupráce se sociálními partnery byly rozpracovány v projektu Pospolu formou modelů spolupráce škol a zaměstnavatelů a případových studií; <http://pospolu.rvp.cz/>.



8. LITERATURA

Klingora, Zdeněk & Volný, Josef: *Organizace a vedení výuky učňů v praktické přípravě.* Fortuna, Praha 1994.

Maňák, Josef & Švec, Vlastimil: *Výukové metody.* Paido, Brno 2003.

Novotný, Mojmír: *Obchodní provoz pro střední odborná učiliště.* Fortuna, Praha 2003.

Novotný, Mojmír & Kubitová, Irenka: *Základy odborného výcviku v učebním oboru prodavač, prodavačka potravinářského zboží.* Fortuna, Praha 1995.

Rámcový vzdělávací program pro obor vzdělání 66-51-H/01 Prodavač.
<http://zpd.nuov.cz/RVP/H/RVP%206651H01%20Prodavac.pdf>

Skalková, Jarmila: *Obecná didaktika.* Grada, Praha 2007.

Zormanová, Lucie: *Výukové metody tradičního vyučování.*
<http://clanky.rvp.cz/clanek/c/z/15015/VYUKOVE-METODY-TRADICNIHO-VYUCOVANI.html/>

