



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

## Zohlednění komunikačních kompetencí v kritériích hodnocení

Metodika naplňování NSK stanovuje, že obecné kompetence (měkké i odborné) by měly být ve standardech dílčích kvalifikací aplikovány zpravidla v rámci specifických kompetencí.

Z toho vyplývá požadavek, že v hodnoticím standardu musí být u příslušné specifické kompetence uplatněna kritéria ověřující i její „obecnou“ část.

Většinou však k tomu nemusí být formulována samostatná kritéria ověřování, protože prokazování „obecné“ části většinou probíhá automaticky při prokazování specifických kritérií.

Např. kritéria kompetence „Zjišťování příčin snížené kvality potravinářských výrobků“ v sobě automaticky budou zahrnovat prokazování analytických kompetencí a kompetencí práce s informacemi. Kritéria kompetence „Navrhování opatření ke zlepšení jakosti a kvality v potravinářství“ v sobě automaticky budou zahrnovat prokazování kompetencí k řešení problémů.

Problematičtější oblastí je ověřování komunikačních kompetencí. Ty totiž obvykle nejsou zahrnuty v ověřování příslušných specifických činností. Při prokazování specifických kompetencí, které v sobě zahrnují ústní nebo písemnou komunikaci, často lze splnit všechna odborná kritéria, aniž by v nich byla zohledněná „měkká“ složka komunikačních kompetencí. Z toho vyplývá následující požadavek:

**Je-li součástí příslušné kompetence ústní nebo písemná komunikace, je třeba dbát na to, aby byla tato komunikace zahrnuta v kritériích ověřování.**

## **Nabídka možností pro zohlednění komunikačních kompetencí v kritériích ověřování**

Nejedná se o kritéria, která by měla být hromadně uplatňována, ale o tipy na kritéria využitelné (a modifikované pro konkrétní kompetence) **jen tam, kde je to skutečně cílem příslušné kompetence.**

### **Srozumitelné vysvětlování principů, zákonitostí, postupů, teorií**

Komunikace vůči partnerům, spolupracovníkům i nezávislým osobám:

- *stručně a srozumitelně vysvětlit princip konstrukčního řešení*
- *stručně a srozumitelně vysvětlit postup práce*
- *stručně a srozumitelně vysvětlit podstatu problému*
- *naslouchat a využít to jako zpětnou vazbu*

Komunikace vůči zákazníkům, klientům:

- *stručně a srozumitelně vysvětlit fiktivnímu zákazníkovi vzniklou poruchu a její důsledky*
- *stručně a srozumitelně vysvětlit fiktivnímu zákazníkovi způsob opravy a její cenové souvislosti*
- *přizpůsobit styl jednání sociální a vzdělanostní skupině zákazníka*

### **Identifikace potřeb a priorit partnera, jeho slabých a silných stránek**

Komunikace vůči partnerům, spolupracovníkům i nezávislým osobám:

- *odhadnout, co bude (při jednání) zájmem investora, dodavatele, konkurenta*
- *odhadnout, jaké budou požadavky investora, dodavatele, konkurenta*
- *odhadnout, co by mohlo pozitivně motivovat investora, dodavatele*
- *odhadnout, co bude (při jednání) zájmem technologa, ekonoma, projektanta*
- *odhadnout, jaké budou požadavky technologa, ekonoma, projektanta*
- *odhadnout, co by mohlo pozitivně motivovat technologa, ekonoma, projektanta*

Komunikace vůči zákazníkům, klientům:

- *odhadnout, co bude (při jednání) zájmem potenciálního kupce (zákazníka)*
- *odhadnout, jaké budou požadavky potenciálního kupce (zákazníka)*
- *odhadnout, co by mohlo pozitivně motivovat potenciálního kupce (zákazníka)*

### **Přesvědčování, argumentace, motivování**

Komunikace vůči partnerům, spolupracovníkům i nezávislým osobám:

- *stručně a srozumitelně sdělit a zdůvodnit požadavky konstrukčního řešení na technologii*
- *obhájit navržený způsob řešení*
- *formulovat argumenty pro navržené řešení (pro postup, pro transakci...)*

- *vyvrátit argumenty proti navrženému řešení*
- *naslouchat a využít argumentaci protistrany jako zpětnou vazbu*
- *na základě argumentů případně přijmout protinávrh*

**Komunikace vůči zákazníkům, klientům:**

- *stručně a srozumitelně vysvětlit (popsat) nabízený produkt (službu)*
- *přesvědčivě vysvětlit efekt nabízeného produktu (služby) pro zákazníka*
- *přesvědčivě uvést argumenty pro přijetí nabídky zákazníkem (partnerem)*
- *popsat pozitivní účinky prováděné masáže (kúry, kosmetické masky...) fiktivnímu zákazníkovi,*
- *přizpůsobit styl jednání sociální a vzdělanostní skupině zákazníka*
- *naslouchat zákazníkovi a využít to jako zpětnou vazbu pro nabídku*

### **Řízení diskuzí a jednání**

- *stručně a srozumitelně vysvětlit důležitost projednání řešení (postupu, obchodu...)*
- *stručně a srozumitelně formulovat cíle projednání řešení (postupu, obchodu...)*
- *naslouchat a využít argumentaci protistrany jako zpětnou vazbu*
- *stručně a srozumitelně formulovat výsledky projednání řešení (postupu, obchodu...)*

### **Řešení konfliktů**

- *vysvětlit (popsat, zformulovat) důvody účastníků konfliktu vedoucí k jejich postoji*
- *navrhnout kompromis přijatelný pro obě strany konfliktu*
- *navrhnout řešení win-win výhodné pro obě strany konfliktu*
- *navrhnout konstruktivní řešení přijatelné pro obě strany konfliktu*
- *jednat asertivně*

### **Dodržování pravidel písemné a elektronické komunikace**

- *při zpracovávání písemností dodržovat normu ČSN 01 6910 Úprava písemností zpracovaných textovými editory*
- *zpracovat text přehledně a strukturovaně, logicky členit*
- *umět upravovat písemnosti i po formální stránce, umět využívat možnosti textového editoru při úpravě písemností*
- *používat odbornou stylizaci*
- *dodržovat logickou, věcnou a gramatickou správnost*
- *vyhotovovat standardní písemnosti v rámci organizace a řízení (zápisy, směrnice, pokyny)*
- *vyjadřovat se srozumitelně a jasně i o odborných otázkách*
- *na základě písemného styku identifikovat potřeby klienta a adekvátně se k nim vyjádřit*

## **Používání rozvinuté slovní zásoby a adekvátních výrazových prostředků**

- *používat slova stylově neutrální, spisovná*
- *používat odbornou terminologii*
- *využívat synonyma (aby se neopakovala stejná slova)*
- *využívat plnovýznamová slovesa, hodnotící přídavná jména*

## **Používání bezchybné spisovné češtiny**

- *uplatňovat v písemném i ústním projevu spisovný jazyk*

## **Prezentace určitého tématu**

- *zřetelně artikulovat*
- *zpracovat téma přehledně, jasně, srozumitelně*
- *dodržovat věcnou souvislost, logickou strukturu*
- *umět pohotově reagovat na okolní podněty*
- *přizpůsobit styl prezentace požadavkům klienta, sociální úrovni posluchačů*
- *umět zformulovat anotaci prezentovaného tématu*
- *umět používat odbornou terminologii*
- *umět využívat vizuální pomůcky*

## **Představení sebe nebo firmy**

- *dodržovat logickou strukturu prezentace*
- *zřetelně artikulovat*
- *uplatňovat přesvědčovací techniky*
- *zdravě sebevědomý projev*
- *přizpůsobit prezentaci sociální úrovni klienta*
- *umět věcně hovořit o svých dobrých a špatných stránkách*
- *uplatnit kultivované vystupování*
- *schopnost ovládat své emoce a gesta*

