



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.

Problematictější 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*

