



Název projektu: “Development of the Key Competences of Adults by Innovation Program of Consumer Education”

Číslo smlouvy: 2018-1-SK01-KA204-046393

<b>Autor</b>	Mgr. Ing. Renata Horáková © 2019
<b>Název lekce</b>	<b>Služby elektronických komunikací</b>
<b>Identifikace vzdělávacích potřeb</b>	Výzkum o potřebách cílové skupiny nezaměstnaných dospělých do 29 let s nízkou kvalifikací potvrdil jejich zájem dobrovolně se účastnit programů spotřebitelského vzdělávání. Účastníci vybrali nejdůležitější spotřebitelská témata, s nimiž již mají nějaké zkušenosti, jsou motivováni k pokračování ve vzdělávání (v České republice byla vybrána následující témata: Rodinný rozpočet a služby elektronických komunikací).
<b>Cíle vzdělávání</b>	1. Schopnost řešit konflikt při respektování demokratických principů. Schopnost používat opatření na ochranu spotřebitele v oblasti služeb elektronických komunikací, mimo jiné za pomoci subjektů pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (sociální a občanské kompetence). 2. Schopnost rozlišovat a používat různé typy textů včetně psaného právního textu (Komunikace v mateřském jazyce)
<b>Materiály</b>	Případová studie: <b>Služby elektronických komunikací</b> Příručka: Práva uživatelů služeb elektronických komunikací v kostce Prupisky, tužky a papírové čtvrtky Flipchart Phone/tablet/computer with internet
<b>Trvání</b>	90 minut



<b>Užitečné odkazy</b>	<p><a href="https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2">https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2</a></p> <p><a href="https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:02009L0136-20091219">https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:02009L0136-20091219</a></p>
<b>Obsah případové studie</b>	<p>Případová studie nastiňuje některé situace, které mohou uživatelé komunikačních služeb řešit. Součástí je manuál s právy spotřebitele v oblasti elektronických komunikací.</p> <p>Student se seznámí se systémem řešení sporů s důrazem na mimosoudní metody řešení spotřebitelských sporů, tzv. ADR.</p>
<b>Otázky z případové studie</b>	<p><b><u>Otázka 1</u></b></p> <p>Dokázali byste vysvětlit rozdíl mezi smlouvou na dobu určitou a smlouvou na dobu neurčitou? Každá má své výhody a nevýhody. Víte jaké to jsou?</p> <p><b><u>Otázka 2</u></b></p> <p>Podle čeho (jakých kritérií) byste si nejvýhodnější nabídku pro sebe vybírali vy?</p> <p><b><u>Otázka 3</u></b></p> <p>Může operátor změnit jednostranně podmínky? Zjistěte jaká práva má zákazník ve chvíli, kdy operátor mění podmínky (viz. příručka) .</p> <p><b><u>Otázka 4</u></b></p> <p>Kde udělala Pavla chybu?</p> <p><b><u>Otázka 5</u></b></p> <p>Po této zkušenosti se Pavla rozhodla od tohoto operátora stejně odejít. Bojí se však, že přechodem k někomu jinému ztratí své číslo, na které jsou již všichni její přátelé zvyklí. Jsou její obavy oprávněné? (refer to Consulting manual)</p> <p><b><u>Otázka 6</u></b></p> <p>Christine často cestuje, nejčastěji po Evropě. Jsou to sice většinou krátké cesty, ale i tak chce být v kontaktu se svými přáteli, rodinou i fankoušky na svém blogu. Není si jistá, jak se to může projevit na jejím účtu za</p>



	<p>telefon. Zjistěte jaký může mít dopad volání ze zahraničí domů na účet za telekomunikační služby? (viz. Příručka)</p> <p><b><u>Otázka 7</u></b></p> <p>Michael také neúspěšně řešil reklamaci svého účtu za telefon. Jeho reklamační byla zamítnuta. Když si představil, co všechno by obnášel soud s operátorem, raději mávnul rukou. Existuje i jiná možnost?</p> <p><b><u>Otázka 8</u></b></p> <p>Pokuste se ve skupině přijít na co nejvíce pozitiv a negativ soudního a pozitiv a negativ mimosoudního řešení sporů (refer to Consulting manual).</p> <p><b><u>Cvičení</u></b></p> <p>Zjistěte, který subjekt by byl příslušný pro mimosoudní řešení případného sporu mezi Vámi a Vaším operátorem ve Vaší zemi. Tip: Použijte vyhledávač na webových stránkách Evropské komise.</p> <p><a href="https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2">https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2</a></p> <p>(<a href="https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&amp;lng=CS">https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&amp;lng=CS</a>)</p>
--	--

**Doporučený průběh lekce:**

<b>PŘEDMĚT</b>	<b>Trvání</b>	<b>VZDĚLÁVACÍ TECHNIKY</b>	<b>UČEBNÍ POMŮCKY</b>
1. Úvod do problematiky	5	Ústní prezentace	



2. Případová studie: Služby elektronických komunikací Ztotožnění studentů s případovou studií	10	Individuální/skupinové čtení	Případová studie PPT Prezentace
1. Případová studie:  Služby elektronických komunikací	5	Otázky a odpovědi	Případová studie (Q.1) PPT Prezentace
2. Případová studie: Služby elektronických komunikací	10	Volná diskuse	Případová studie (Q.2) Flipchart
3. Případová studie: Our Rights in the field of Electronic Communications Services	30	Práce v malých skupinách	Případová studie (Q.3 – 6) Příručka Pracovní listy Flipchart
6. Případová studie: Řešení sporů	10	T graf	Případová studie (Q. 7 - 8) Pracovní listy, Flipchart
7. Případová studie: Řešení sporů	10	Cvičení v malých skupinách	Případová studie (Cvičení), mobilní telefon/tablet/počítač s připojením na internet. PPT Prezentace
8. Evaluace	10	Výstupní lístek	Papírové kartičky



## **INSTRUKCE PRO VZDĚLAVATELE**

### **1. Úvod do problematiky**

Krátký úvod do problematiky. Tip: Vykreslete dopad předmětu vzdělávání do skutečného života. Pokud studenti nevěří, že to, co se učí, je důležité, nebudou se chtít učit. Demonstrujte, jak se jich předmět vzdělávání týká (Každý z nás používá služby elektronických komunikací, volá mobilním telefonem, každý potřebuje připojení na internet, sleduje televizi..).

### **2. Případová studie: Služby elektronických komunikací**

Požádejte studenty, aby si případovou studii přečetli samostatně, nebo si případovou studii nahlas přečetli společně.

### **3. Případová studie: Služby elektronických komunikací**

Zeptejte se studentů na rozdíly mezi smlouvou na dobu určitou a smlouvou na dobu neurčitou? Vyzvěte studenty, aby identifikovali výhody a nevýhody obou.

### **4. Případová studie: Služby elektronických komunikací**

Volná diskuse na toto téma: Jak si vybrat pro sebe nejlepší nabídku? Jaká kritéria byste zvažili?  
*Pozn: Cílem této části je pomoci studentům identifikovat se s daným tématem.*

### **5. Případová studie: Část: Práva uživatele služeb elektronických komunikací v kostce**

*Pozn: Tento úkol je zaměřen na porozumění a interpretaci psaného textu obsaženého v přiložené příručce.*

Požádejte studenty, aby se rozdělili do skupin po 4-5. Vyzvěte studenty, aby s pomocí příručky našli odpovědi na následující otázky:

Může poskytovatel služby jednostranně měnit podmínky? Zjistěte, jaká práva má zákazník při změně podmínek služby.

Kde udělala Pavla chybu?



- Po této zkušenosti se Pavla rozhodla operátora opustit. Obává se však, že tím, že půjde k někomu jinému, ztratí své číslo, na které jsou všichni její přátelé zvyklí. Jsou její obavy oprávněné?

- Christine často cestuje, nejčastěji po Evropě. I když se jedná obvykle o krátké výlety, stále chce být v kontaktu se svými přáteli a rodinou. Není si jistá, jak to může ovlivnit její telefonní účet. Zjistěte, jaký by mohl být dopad volání ze zahraničí na účet za telefon.

Poté, co si skupiny připraví své odpovědi (asi 15 minut), požádejte vybraného zástupce každé skupiny, aby sdělil své odpovědi a vysvětlil obsah práv laikům svými vlastními slovy.

## **6. Případová studie: Část: Řešení sporů**

Ve skupině se pokuste najít klady a zápory řešení sporů prostřednictvím soudního řízení a klady a zápory mimosoudního řešení sporů.

TIPY: T-graf

Studenti by měli být schopni porovnávat v různých kontextech. T-Chart je šikovní grafický organizátor, který mohou studenti použít k porovnání a srovnání myšlenek ve vizuální reprezentaci.

V případě potřeby nahlédněte do příručky.

## **7. Případová studie: Část: Řešení sporů**

Úkol: práce s vyhledávacím systémem, vyplnění internetového formuláře.

Použijte tento odkaz:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>

## **8. Evaluace: “Výstupní lístek”**

Na konci lekce rozdejte studentům papír nebo malé karty, na které si zapíší svůj výklad hlavní myšlenky proběhlé lekce. Studenti Vám odevzdají karty, když opouštějí učebnu.



## POSOUZENÍ VÝSTUPŮ VZDĚLÁVÁNÍ

### **Cíle vzdělávání:**

Na konci projektu budou studenti schopni:

- používat opatření na ochranu spotřebitele v oblasti elektronických komunikačních služeb, mimo jiné s pomocí mimosoudních orgánů (sociální a občanské kompetence: schopnost řešit konflikt při dodržování demokratických zásad).
- rozlišovat a používat různé typy textů včetně psaného právního textu (Komunikace v mateřském jazyce)

Nástroje hodnocení musí vzdělavateli pomoci určit, jak úspěšný byl rozvoj klíčových kompetencí.

Abychom mohli v této lekci posoudit rozvoj sociálních a občanských kompetencí a komunikace v mateřském jazyce, doporučujeme vzdělavateli použít pozorování.

Pozorovací list je jednoduchá struktura, ve které indikátory ukazují tři různé úrovně kvalitativního rozvoje klíčových kompetencí studenta.



**Pozorovací listy:**

<b>POSOUZENÍ ROZVOJE OBČANSKÝCH A SOCIÁLNÍCH KOMPETENCÍ</b> (Schopnost řešit konflikty s respektem k demokratickým principům) <i>Studenti budou schopni:</i>		
<b>Úroveň jedna</b>	<b>Úroveň dva</b>	<b>Úroveň tři</b>
vyjmenovat základní práva spotřebitelů ze smluv o poskytování služeb elektronických komunikací	vysvětlit práva spotřebitelů ze smluv o poskytování služeb elektronických komunikací	vysvětlit práva spotřebitelů ze smluv o poskytování služeb elektronických komunikací a aktivně prosazovat tato práva spotřebitelů vůči silnějšímu smluvnímu partnerovi (poskytovateli služeb elektronických komunikací) v každodenním životě (nebýt pasivní)
vyhledat orgány pro mimosoudní řešení sporů příslušné pro různé typy spotřebitelských smluv	vyhledat orgány pro mimosoudní řešení sporů příslušné pro různé typy spotřebitelských smluv a vysvětlit výhody a nevýhody alternativního řešení sporů	vyhledat orgány pro mimosoudní řešení sporů příslušné pro různé typy spotřebitelských smluv a vysvětlit výhody a nevýhody alternativního řešení sporů Student bude preferovat metody ADR.
řešit problémy (zejména tehdy, když si je jistý, že zná cestu ke správnému řešení). Student obvykle potřebuje pomoc druhých.	samostatně řešit jednodušší problémy / konflikty, ale při řešení složitějších problémů / konfliktů může student postupovat nesystematicky	Samostatně strukturovat a systematicky řešit problémy / konflikty a zabránit budoucím problémům. Student přistupuje k řešení problému aktivně.





**POSOUZENÍ ROZVOJE  
KOMUNIKACE V MATEŘSKÉM JAZYCE**

(práce s odborným psaným textem (právním))

*Studenti budou schopni:*

Úroveň jedna	Úroveň dva	Úroveň tři
číst a orientovat se v psaném odborném textu, s nezbytnou pomocí porozumět obsahu	číst a orientovat se v psaném odborném textu převážně samostatně, porozumět obsahu	číst a orientovat se v psaném odborném textu zcela samostatně, porozumět obsahu a reprodukovat obsah svými vlastními slovy
zjistit z textu potřebné informace	zjistit z textu potřebné informace a rozlišovat mezi důležitými a nepodstatnými informacemi	zjistit z textu potřebné informace a rozlišovat mezi důležitými a nepodstatnými informacemi a tyto informace použít pro práci s jinými typy textů nebo je použít k řešení skutečných problémů
vyhledávat a shromažďovat informace na internetu s nezbytnou pomocí	samostatně vyhledávat, shromažďovat a zpracovávat informace na internetu	Samostatně vyhledávat, shromažďovat a zpracovávat informace na internetu a ověřovat důvěryhodnost zdrojů

**Výstupní lístek**

TIP: Cenné informace o schopnostech písemné komunikace v mateřském jazyce Vám poskytne „Výstupní lístek“, který Vám studenti zanechají ve třídě na konci hodiny.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

*Tento dokument byl vypracován s podporou Evropské komise, odráží však pouze názory autorů a Komise nemůže nést odpovědnost za jakékoli použití informací v něm obsažených.*