



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

**Název projektu : Rozvoj klíčových kompetencí dospělých prostřednictvím inovativního programu spotřebitelského vzdělávání**  
**Číslo zmluvy: 2018-1-SK01-KA204-046393**

## **Metodika ověřování rozvoje klíčových kompetencí**

### **Reklamace**

Kvalitu vzdělávání není možné posoudit bez vhodné metodiky zaměřené na rozvoj klíčových kompetencí a bez adekvátních nástrojů hodnocení jejich rozvoje. Učitel potřebuje vědět jak úspěšná je jeho práce jak efektivně plní cíle vzdělávání a jak účelně využívá všechny prostředky, metody a formy tohoto vzdělávání.

Pro hodnocení kvality potřebujeme spolehlivé nástroje na měření. Zároveň najít a ověřit spolehlivé indikátory na měření úrovně rozvoje klíčových kompetencí vzdělaných. Učitel si sám vytváří tyto nástroje na základě vzdělávacích cílů, vybraného obsahu vzdělávání a určených klíčových kompetencí, které plánuje rozvíjet.

Nástroje hodnocení pomáhají učiteli určit úspěšnost rozvoje klíčových kompetencí. Učitel vychází z poznání schopností žáků učit se a využívá pedagogických přístupů na hodnocení vzdělávacích výstupů žáků. Při plánování hodnocení doporučujeme vycházet z pedagogické diagnostiky a na základě ní upravit a adaptovat úroveň jednotlivých výkonů žáků.

Jako často využívanou metodou na hodnocení úrovně rozvoje klíčových kompetencí žáků doporučujeme pozorování. Účelem hodnocení založeného na pozorování je zjistit, co žáci získali během vyučovací hodiny a zda výstupy žáků (vědomosti, schopnosti, postoje) a jejich interakce odpovídají stanoveným cílům. Pozorovací část má jednoduchou strukturu, ve které vybrané ukazatele představují tři různé úrovně kvality rozvoje klíčových kompetencí žáka.

## **A. Schopnost efektivní a konstruktivní komunikace (Komunikace v mateřském jazyce)**

Pro rozvoj klíčových kompetencí komunikace v mateřském jazyce doporučujeme využít metodu hraní rolí. Tato metoda umožňuje žákům demonstrovat nápady, představy a pocity v simulovaných situacích na základě vlastních zkušeností. Žákům dovoluje zpětně si uvědomit schopnosti komunikace jiných žáků a porovnávat ji s úrovní vlastní komunikace.

Žákům umožníme hrát roli prodávače a spotřebitele, kteří v reklamačním řízení řeší vadu prodaného zboží. Úlohou ostatních žáků je pozorovat jejich počínání a hodnotit jejich schopnosti komunikovat. Touto metodou umožníme žákům rozvíjet a prakticky zvládnout vlastní komunikační schopnosti.

Žáky seznámíme s tím, že jejich úlohou bude pozorovat a hodnotit komunikační schopnosti simulovaných rolí prodávače a spotřebitele. Dřív než žáci začnou hrát své role prodávače a spotřebitele sdělíme ostatním, co bude úkolem jejich pozorování.

V realitě pozorování soustředíme pozornost žáků na přesnější vymezení sledovaných jevů. Očekávaný rozvoj komunikačních schopností žáků rozpracujeme do konkrétních výkonů žáků – tzv. indikátorů, které sami slovy popíší.

Na pozorování vypracujeme záznamový list, ve kterém uvedeme pozorované jevy (např. srozumitelnost vyjadřovaných požadavků, respektování etických principů a vyjádření spokojenosti nebo naopak nespokojenosti). Žáci pozorují komunikaci mezi prodáváčem a spotřebitelem, kteří předvádí dané role a po skončení zaznamenají svoje hodnocení do tabulky, ve které jsou očekávané výkony vyjádřené několika stupni – pokročilý, průměrný a začátečník.

Pozorováním komunikace mezi spotřebitelem a prodáváčem žáci hodnotí schopnosti jiných a současně se učí porovnávat a hodnotit vlastní komunikační vlastnosti.

<b>Komunikace mezi aktéry hraných rolí</b>	<b>Role prodavače</b>	<b>Role spotřebitele</b>
Srozumitelnost vyjádření požadavků	Pokročilý průměrný začátečník	pokročilý průměrný začátečník
Respektování etických principů	pokročilý průměrný začátečník	pokročilý průměrný začátečník
Vyjádření spokojenosti nebo nespokojenosti	pokročilý průměrný začátečník	Pokročilý průměrný začátečník

Tabulka č.1 : Pozorovací list žáků

## SEBEHODNOCENÍ ŽÁKŮ

Pro žáky je důležité vidět vlastní pokrok v učení. Jedním z efektivních způsobů jak toho dosáhnout je umožnit jim, aby hodnotili vlastní výkony a uvědomili si svoje silné a slabé stránky.



K tomuto účelu navrhujeme využít sebehodnocení žáků za pomoci emotikonů. Žáci se identifikují a porovnávají s uvedenými výkony a za pomoci emotikonů vyjádří svůj souhlas nebo nesouhlas se slovním hodnocením.

Sebehodnocení doporučujeme používat k tomu, aby pomohlo žákům převzít kontrolu nad vlastním učením a poskytnout jim šanci řídit své vzdělávání a klíčové kompetence.

Sebevědomí studentů se zvyšuje tím, že přemýšlí o svých úspěších v dalším vzdělávání. Přispívá to také k rozvoji schopností kritického uvažování a umožňuje žákům objektivně vyhodnotit své vlastní výkony a výkony jiných.



Žáci touto formou dostávají zpětnou vazbu o svých aktivitách během vzdělávání, silných a slabých stránkách učení, což může podpořit motivaci pro další sebevzdělávání. Analýza výsledků učení žáků umožní naopak učitelům přizpůsobit výuku tak, aby efektivněji dosáhli stanovených cílů v rozvoji klíčových kompetencí.

**B. Schopnost řešit reklamace s využitím demokratických pravidel (společenské a občanské kompetence)**

Sebehodnocení žáka	ANO 	NE 
Dostal jsem nové informace o právech spotřebitele		
Potřebuji víc informací o právech spotřebitelů		
Budu se víc zajímat o práva spotřebitelů		
Začnu využívat svá spotřebitelská práva		
Využiji této zkušenosti v různých jiných situacích		
Jsem ochotný nadále se vzdělávat		

Tabulka č. 2 : Sebehodnocení žáků pomocí emotikonů

**Schopnost efektivní a konstruktivní komunikace (komunikace v mateřském jazyce)**

Sebehodnocení žáka	ANO 	NE 
Aktivně jsem se zapojil do diskuze		
Zapojil jsem se do diskuze, když jsem byl oslovený		
Vyjádřil jsem své vlastní názory a zkušenosti		
Souhlasil jsem anebo nesouhlasil s názory ostatních diskutujících		
Chci si zlepšit své komunikační schopnosti		
Zlepšení komunikace mi pomůže při hledání práce		

Tabulka č. 2 : Sebehodnocení žáků pomocí emotikonu

### **C. Schopnost řešit reklamace s využitím demokratických pravidel (společenské a občanské kompetence)**

#### **Výstupní lístek**

Rozdejte žákům malé kousky papíru nebo papírové kartičky, které žáci vyplní a odevzdají při odchodu ze třídy. Žáci napíší svými slovy jak porozuměli základní myšlence, která probíhala během vyučování.

Požádejte žáky, aby kousky papíru nebo kartičky doplnili o tři poznatky, které získali během vyučování :

1. Znalosti o ochraně spotřebitele - o čem jste v minulosti nevěděli:
  
2. Znalosti o právech spotřebitele - které informace Vás překvapily :
  
3. Znalosti o právech spotřebitele - které z nich začnete sami uplatňovat :