
Project Agreement number:	2009-2178/001-001
Project Acronym:	EUPA
Project Title:	Validation of Formal, Non Formal and Informal Learning: The Case Study of Personal Assistants

EUROPEAN PERSONAL ASSISTANT LEVEL 2

EUPA Assessment TOOL

Revision 3

[W.P 3 Deliverable 10-Slovak]

Prepared by:  **MMC** Mediterranean Management Centre

Supported by:



KAI



Úvod pre hodnotiteľov

Čo je nástroj hodnotenia EUPA

Cieľom nástroja hodnotenia EUPA je vyhodnotenie situácie osobnej asistentky v každom z výstupov vzdelávania definovaných v jednotlivých kvalifikačných rámcoch.

Zostavenie nástroja hodnotenia EUPA usporadúva identifikáciu kvalifikácií (vedomostí, zručností a spôsobilostí) nezávisle na tom, ako bola získaná.

Nástroj hodnotenia pozostáva zo špeciálne vyvinutých cvičení (písomné cvičenia, testy, otázky s výberom správnej odpovede, atď.), otázok pre interview, odborných diskusií, osobných tvrdení a simulácií, ktoré hodnotia vedomosti, zručnosti a spôsobilosti hodnotených osobných asistentiek.

Nástroj hodnotenia EUPA je doplnený o:

1. **Elektronický formulár hodnotiteľa (EUPA Electronic Assessor)** pomocou ktorého hodnotiteľ vyhodnotí výstup vzdelávania každej osobnej asistentky. Berúc do úvahy fakt, že každý výstup vzdelávania má inú váhu, vo formulári hodnotiteľa sa sčítaním vytvorí celková známka hodnotenia osobnej asistentky.
2. **Aktuálnu situačnú mapu EUPA** prezentujúcu aktuálnu situáciu osobnej asistentky obsahujúcu zhrnutie jej vedomostí, zručností a spôsobilostí v porovnaní s ideálnou situáciou.

Aktuálna situačná mapa ďalej definuje rozvojovú mapu hodnotenej osobnej asistentky.

Faktory na ktoré treba prihliadať

1. Na dosiahnutie spoľahlivosti a validity je potrebné použiť metódu pozorovania. Avšak počas pilotných hodnotení sa pozorovanie nebude používať, pretože tu ide o výskumný projekt (čo znamená, že účastníci nebudú dostávať žiadne certifikáty, ktoré by mali reálnu hodnotu), a z tohto dôvodu by bolo zložité presvedčiť spoločnosti alebo organizácie, aby povolili pozorovania priamo na pracovisku.
2. Skutočnosť, že projekt zahŕňa aj neaktívne (nezamestnané) ženy, znamená, že u týchto pozorovanie nie je možné uplatniť ako metódu hodnotenia.
3. Z týchto dôvodov prebehnú všetky hodnotenia v kanceláriách (alebo na iných miestach) partnerov.

Typy dôkazov

- Priame pozorovanie výkonu účastníka hodnotiteľom
- Výstupy z ústnych a písomných cvičení
- Ukážky práce prinesené účastníkmi
- Osobné tvrdenia a /alebo reflektívne úvahy
- Výstupy zo simulácií, ak to dovoľuje stratégia hodnotenia
- Odborné diskusie
- Úlohy, projektové/prípadové štúdie
- Autentické vyhlásenia/svedectvá svedkov
- Svedectvá expertných svedkov
- Doklady potvrdzujúce predchádzajúce vzdelávanie

Poznámky pre hodnotiteľov

PRACOVNÁ OBLASŤ 2.1 ZÁKLADNÉ ADMINISTRATÍVNE POSTUPY

KÓD PRACOVNEJ OBLASTI	2.1
NÁZOV PRACOVNEJ OBLASTI	ZÁKLADNÉ ADMINISTRATÍVNE POSTUPY
ČASŤ	2.1.1 Spracovanie pošty
Výstup vzdelávania	1. Vie opísať postup, akým organizácia spracováva došlú a odosielanú poštu
VV1	
Počet kreditov	3
Počet nástrojov hodnotenia	3
Kritériá hodnotenia	Nástroje hodnotenia (postupy)
<ol style="list-style-type: none"> Vie opísať postup akým organizácia spracováva došlú a odosielanú poštu Dokáže popísať problémy, ktoré môžu vzniknúť pri odosielaní a triedení pošty a ako je možné tieto problémy riešiť/ošetriť 	<p>PÍ SOMNÉ CVIČENIE (1 kredit)</p> <ol style="list-style-type: none"> Účastníci dostanú za úlohu písomne popísať postup, aký by použili na triedenie došlej a na zapisovanie odosielanej pošty. <p>REFLEKTÍVNA DISKUSIA (1 kredit)</p> <ol style="list-style-type: none"> Dôkazy je možné získať aj počas reflektívnej diskusie a kladenia otázok <p>PÍ SOMNÉ CVIČENIE (1 kredit)</p> <ol style="list-style-type: none"> Účastníci dostanú za úlohu písomne popísať problémy, ktoré môžu vzniknúť pri odosielaní pošty a ako je ich možné riešiť

POZNÁMKY

Písomné cvičenie

Očakáva sa, že účastníci uvedú nasledovné:

Došlá pošta

- Vyzdvihnutie zásielok z P.O boxu alebo pošty
- Kontrola zásielok, v súlade so smernicami spoločnosti
- Aktualizovanie záznamov došlej pošty
- Spracovanie nevyžiadanej pošty (za nevyžiadanú poštu sa považujú reklamné materiály nesúvisiace s činnosťou spoločnosti)
- Spracovanie dôvernej pošty
- Rozdeľovanie pošty

Odosielaná pošta

- Spracovanie odosielanej pošty v súlade so smernicami spoločnosti
- Zakladanie kópií (elektronicky alebo v papierovej forme) odosielanej pošty
- Pamätať na dôležité termíny
- Zásoba známok v kancelárii

Reflektívna diskusia

- V súlade s vyššie popísaným

Písomné cvičenie (Možné problémy)

- Zmeškanie termínov kvôli oneskorenému odoslaniu pošty
- Neodoslaná pošta kvôli chybnému zaradeniu
- Chýbajúce alebo nesprávne údaje o príjemcovi, ktoré môžu spôsobiť vrátenie zásielky

Poznámky pre hodnotiteľov

KÓD PRACOVNEJ OBLASTI	2.1
NÁZOV PRACOVNEJ OBLASTI	ZÁKLADNÉ ADMINISTRATÍVNE POSTUPY
ČASŤ	2.1.1 Spracovanie pošty
Výstup vzdelávania	2. Vie správne triediť došlú poštu
VV2	
Počet kreditov	4
Počet nástrojov hodnotenia	2 z 3
Kritériá hodnotenia	Nástroje hodnotenia (postupy)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokáže prijať, skontrolovať a triediť došlú poštu alebo balíky 2. Vie identifikovať a správne spracovať nevyžiadajú poštu 3. Vie identifikovať a spracovať podozrivé zásielky 4. Vie rozdeliť došlú poštu 5. Dokáže zaznamenať došlú poštu do zložky došlej pošty 	<p>PÍSOVNÉ CVIČENIE/SIMULÁCIA (2 kredity)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Účastníci dostanú v písomnej podobe smernice spoločnosti týkajúce sa zaznamenávania došlej pošty a 5 zásielok (vrátane nevyžiadanej pošty). Ďalej dostanú oficiálnu osnovu používanú spoločnosťou na zaznamenávanie pošty. Úlohou účastníkov je zaznamenať poštu. <p>[VYBERTE JEDNO Z DVOCH CVIČENÍ]</p> <p>PREVERENIE ZÍSKANÝCH DÔKAZOV (2 kredity)</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Dôkazy môžu byť získané pozorovaním, diskusiou, preverení činností s využitím zdrojov ako sú záznamy o pošte a zložka došlej pošty – špeciálne zásielky <p>ALEBO</p> <p>ODBORNÁ DISKUSIA (2 kredity) Účastníci majú za úlohu vysvetliť:</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Čo sa považuje za nevyžiadajú poštu? Ako by spracovali podozrivé zásielky?

POZNÁMKY

Písomné cvičenie

- Podklady k listom a riešenia sa nachádzajú na ďalšej strane

Preverenie získaných informácií

- Môže zahŕňať preverenie záznamov pošty alebo kontrolu založených dokumentov

Odborná diskusia

- Nevyžiadaná pošta – Účastníci by sem mali zahrnúť hromadné zásielky, ktoré nesúvisia s ich prácou – musia si uvedomiť, že tieto zásielky musia skontrolovať skôr, než ich zaradia medzi nevyžiadanú poštu, atď.
- Podozrivé zásielky – Účastníci by mali spomenúť niektoré znaky, ktoré zásielku klasifikujú ako podozrivú, ako napr. chýbajúce údaje o odosielateľovi, nezvyčajné balenie, krajina pôvodu, atď. Musia uviesť, že v takomto prípade privolajú manažéra bezpečnosti alebo ich nadriadeného.

Poznámky pre hodnotiteľov

KÓD PRACOVNEJ OBLASTI	2.1
NÁZOV PRACOVNEJ OBLASTI	ZÁKLADNÉ ADMINISTRATÍVNE POSTUPY
ČASŤ	2.1.1 Spracovanie pošty
Výstup vzdelávania	3. Vie vyzbierať a presne triediť a odoslať odchádzajúcu poštu
VV3	
Počet kreditov	7
Počet nástrojov hodnotenia	3 z 4
Kritériá hodnotenia	Nástroje hodnotenia (postupy)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Vie odosielanú poštu alebo balíky podľa priorít vyzbierať, triediť a zoraďovať 2. Vie identifikovať najlepšie metódy na odosielanie pošty 3. Odsúhlasuje si náklady na odosielanie zásielok 4. Dohaduje službu na vyzdvihovanie odosielanej pošty 5. Dokáže rozpoznať urgentnú zásielku 6. Vie ako zaznamenávať náklady na poštu 7. Vie ako zaznamenávať odchádzajúcu poštu 	<p>PÍ SOMNÉ CVIČENIE (4 kredity)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Účastníci dostanú v písomnej podobe smernice spoločnosti týkajúce sa zaznamenávania odosielanej pošty a 5 zásielok (vrátane súrnej, medzinárodnej a miestnej). Ich úlohou je popísať ako by implementovali smernicu spoločnosti <p>ODBORNÁ DISKUSIA (1 kredit)</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Prosím popíšte možné spôsoby odosielania pošty <p>[VYBER JEDNO Z DVOCH CVIČENÍ]</p> <p>PÍ SOMNÉ CVIČENIE (2 kredity)</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Dostanete pokyn zasláť balík do zahraničia za čo najefektívnejšie náklady. Prosím popíšte ako budete postupovať. <p>ALEBO</p> <p>PÍ SOMNÉ CVIČENIE (2 kredity)</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Náklady na poštovné v spoločnosti v ktorej pracujete narástli. Dostali ste za úlohu nájsť spôsob ako zaznamenávať poštovné náklady. Vytvorte prosím jednoduchý formulár.

POZNÁMKY

Písomné cvičenie

- Účastníci by sa mali riadiť smernicou spoločnosti a vyplniť záznam do zložky odosielanej pošty

Odborná diskusia

- Normálna zásielka (miestna)
- Medzinárodná zásielka
- Registrovaná (doporučená) zásielka
- Miestny kuriér
- Medzinárodný kuriér (DHL atď)

Písomné cvičenie

- Pri riešení úlohy by mali účastníci demonštrovať porozumenie toho, čo znamená 'efektivita nákladov'. Parametre definujúce efektivitu nákladov sú náklady a čas doručenia. Z tohto dôvodu musia účastníci uviesť, že budú hľadať alternatívy a porovnávať ich podľa dvoch identifikovaných nákladov.

Písomné cvičenie

- Záznam zložky môže vyzeráť podobne:

Dátum	Typ nákladov*	Príjemca	Suma	Požadované kým**

- * obyčajne, doporučene, miestny kuriér, atď
- ** meno osoby zamestnanej v spoločnosti alebo organizácie

Poznámky pre hodnotiteľov

KÓD PRACOVNEJ OBLASTI	2.1
NÁZOV PRACOVNEJ OBLASTI	ZÁKLADNÉ ADMINISTRATÍVNE POSTUPY
ČASŤ	2.1.2 Zabezpečovanie zásob kancelárskych potrieb
Výstup vzdelávania	4. Vie vysvetlíť a opísať postupy kontroly skladu kancelárskych potrieb a zabezpečiť, aby kancelária fungovala bez problémov
VV4	
Počet kreditov	3
Počet nástrojov hodnotenia	3
Kritériá hodnotenia	Nástroje hodnotenia (postupy)
<ol style="list-style-type: none"> Vie vysvetlíť požiadavky spoločnosti na objednávanie, preberanie tovaru, skladovanie, inventúru, vydávanie a rozdeľovanie skladových zásob Vie vysvetlíť spôsob vedenia aktuálnych, presných a zrozumiteľných záznamov skladovaných položiek kancelárskych potrieb Vie vysvetlíť postup objednávanie od konkrétnych dodávateľov 	<p>ODBORNÁ DISKUSIA (1 kredit)</p> <ol style="list-style-type: none"> Popíšte prosím záležitosti kontroly skladu s dôrazom na nasledovné: <ul style="list-style-type: none"> • Monitorovanie úrovne skladových zásob • Objednávanie nových zásob • Vydávanie zo skladu (ak sa vzťahuje na ich spoločnosť) • Inventúra <p>ÚSTNE CVIČENIE (1 kredit)</p> <ol style="list-style-type: none"> Vysvetlite prosím, ako vyberiete dodávateľov od ktorých objednávate tovar <p>ÚSTNE CVIČENIE (1 kredit)</p> <ol style="list-style-type: none"> Vysvetlite prosím, ako postupujete pri objednávkach kancelárskych potrieb

POZNÁMKY

Odborná diskusia

- Účastníci by mali diskutovať o dôležitosti kontroly skladových zásob, aby nedošlo k znefunkčneniu chodu kancelárie kvôli nedostatku kancelárskych potrieb. Mali by hovoriť o minimálnych množstvách pri ktorých sa tovar doobjednáva a o spôsoboch monitorovania skladových zásob. Ďalej by mali vedieť spájať kontrolu skladu s objednávaním potrieb a vedieť popísať postupy objednávania tovaru. Písomné objednávky ako aj odsúhlasenie si cien vopred, patria medzi základné pravidlá, ktoré by mali spomenúť. Pokiaľ ide o objednávanie, mali by zmieniť nasledovné (alebo podobné) kroky:
 - Identifikovanie tovaru
 - Vyhľadanie vhodného dodávateľa
 - Vyžiadanie si cenovej ponuky v prípade nového dodávateľa, alebo ak sa jedná o dodávateľa s ktorým sa spolupracuje pravidelne, je potrebné pridať ho do databázy dodávateľov
 - Vyžiadať si súhlas k nákupu výrobkov (s uvedením ceny)
 - Pripraviť objednávku (s uvedením ceny, kvality, dátumu a miesta dodania)
 - Vytvoriť objednávku, ktorá obsahuje vyššie popísané

Ústne cvičenie

- V prípade ak spoločnosť neschváli dodávateľa, je potrebné určiť kritériá, získať referencie, cenové ponuky atď. Je potrebné zistiť, či dodávateľ je tiež zákazníkom spoločnosti.

Ústne cvičenie

- Podobný postup ako pri objednávaní tovaru, napr. kontrola stavu skladu, určenie si množstiev pri ktorých sa objednáva, pravidelné inventúry skladu na zistenie množstva skladových zásob. Rovnako môže byť užitočné mať vopred určený postup získania informácií o potrebe kancelárskych potrieb od kolegov.

Poznámky pre hodnotiteľov

KÓD PRACOVNEJ OBLASTI	2.1
NÁZOV PRACOVNEJ OBLASTI	ZÁKLADNÉ ADMINISTRATÍVNE POSTUPY
ČASŤ	2.1.2 Zabezpečovanie zásob kancelárskych potrieb
Výstup vzdelávania	5. S využitím konkrétnych postupov a nástrojov dokáže zabezpečiť na sklad potrebné množstvo zásob na bezproblémové fungovanie
VV5	
Počet kreditov	3
Počet nástrojov hodnotenia	3
Kritériá hodnotenia	Nástroje hodnotenia (postupy)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Udržiava zásoby kancelárskych potrieb na požadovanej úrovni 2. Vie objednávať kancelárske potreby od dodávateľov v rámci limitov vlastnej zodpovednosti 3. Sleduje objednávky u dodávateľov 4. Vie skontrolovať dodávky voči objednávkam a ohlásiť akúkoľvek nezrovnalosť 5. Stará sa o udržiavanie aktuálnych, presných a zrozumiteľných záznamov dodaných a držaných skladovaných zásob 	<p>Otázka s viacerými odpoveďami (1 kredit)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Spoločnosť XXX spotrebuje priemerne 50 balíkov papiera týždenne. Papier sa objednáva každú stredu a dodávateľ neakceptuje objednávky zaslané v iný deň. Dnes je utorok poobede a zostáva nám 20 balíkov papiera. Vyberte najvhodnejšiu odpoveď <ol style="list-style-type: none"> a. Objednáme 10 balíkov b. Objednáme 50 balíkov c. Nie je potrebné objednávať. Počkáme do piatku <p>Písomné cvičenie (1 kredit)</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Účastníci dostanú pripravenú excelovskú tabuľku zahŕňajúci všetky skladové položky spolu s aktuálnym stavom na sklade a minimálnym stavom pri ktorom sa doobjednáva. Účastníci majú za úlohu určiť množstvá tovaru, ktorý je potrebné doobjednať pre každú skladovú položku <p>Ústne cvičenie (1 kredit)</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Zistili ste, že je nutné objednať tovar na sklad. Prosím detailne popíšte vaše kroky od tohto momentu až po príchod objednaného tovaru do kancelárie.

POZNÁMKY

Otázka s viacerými odpoveďami

- Odpoveď: b

Písomné cvičenie

Popis položiek	Min. stav pri ktorom sa objedáva	Min. objednávané množstvo	Stav na sklade	Objednať
Perá	100	60	50	110

Ústne cvičenie

- Určiť množstvo tovaru na sklad, ktoré je potrebné objednať
- Ak existuje schválený dodávateľ, kontaktovať ho
- Ak neexistuje schválený dodávateľ, vyhľadať ho
- Pripraviť písomnú objednávku a zaslať ju dodávateľovi
- Po doručení tovaru, skontrolovať, či sú množstvá a druhy v súlade s objednávkou.

Poznámky pre hodnotiteľov

PRACOVNÁ OBLASŤ 2.2 VŠEOBECNÉ VEDOMOSTI O VYBAVENÍ KANCELÁRIE

KÓD PRACOVNEJ OBLASTI	2.2
NÁZOV PRACOVNEJ OBLASTI	VŠEOBECNÉ VEDOMOSTI O VYBAVENÍ KANCELÁRIE
ČASŤ	2.2.1 Použitie kancelárskeho vybavenia
Výstup vzdelávania	6. Pozná vybavenie a služby, ktoré podporujú chod kancelárie a vie používať základné vybavenie na základnej úrovni
VV6	
Počet kreditov	13
Počet nástrojov hodnotenia	4
Kritériá hodnotenia	Nástroje hodnotenia (postupy)
<ol style="list-style-type: none"> Vie pomenovať rozličné typy vybavenia a ich využitie Vie vysvetliť prečo pre jednotlivé úlohy boli zvolené rozličné typy vybavenia Dokáže určiť a vybrať vybavenie potrebné na zadanú úlohu Vie používať vybavenie podľa manuálu a v súlade so smernicami organizácie Dokáže udržiavať zariadenia čisté a bezpečné Na základe dodržiavania smerníc spoločnosti a manuálu výrobcu vie riešiť vzniknuté problémy 	<p>Ústne cvičenie (5 kreditov)</p> <ol style="list-style-type: none"> Prosím popíšte využitie nasledujúceho vybavenia a kde sa môže nachádzať: <ol style="list-style-type: none"> Kopírka Elektrická zošívacia Skener Tlačiareň Fax <p>Pozorovanie (3 kredity)</p> <ol style="list-style-type: none"> Účastníci preukážu správne užívanie niektorého z vybavenia <p>Ústne cvičenie (2 kredity)</p> <ol style="list-style-type: none"> Ako sa uistíte, že využívate vybavenie správne? Čo robíte na udržiavanie vybavenia? <p>Ústne cvičenie (3 kredity)</p> <ol style="list-style-type: none"> Vysvetlite rozličné postupy pri riešení problémov s vybavením

POZNÁMKY

Ústne cvičenie

- Účastníci majú za úlohu popísať účel rozličného vybavenia, to značí popísať situácie v ktorých by využívali rozličné vybavenie.

Pozorovanie

- Účastníci budú používať rozličné vybavenie

Ústne cvičenie

- Využitie a údržba vybavenia – pri využívaní vybavenia by mali účastníci spomenúť užívateľské manuály, školenia od dodávateľov, pomoc od spolupracovníkov. Pri údržbe by sa mali zmieniť o používateľských manuáloch, internetových stránkach. Môžu spomenúť aj rozvrh údržby.

Ústne cvičenie

- Alternatívne stratégie na riešenie problémov môžu byť:
 - Manuály
 - Internet
 - Pokus a omyl na identifikovanie problému
 - Rozhovor s technikom

Poznámky pre hodnotiteľov

PRACOVNÁ OBLASŤ 2.3 ZÁKLADNÁ OBCHODNÁ KOMUNIKÁCIA

KÓD PRACOVNEJ OBLASTI	2.3
NÁZOV PRACOVNEJ OBLASTI	ZÁKLADNÁ OBCHODNÁ KOMUNIKÁCIA
ČASŤ	2.3.1 Základná obchodná komunikácia
Výstup vzdelávania VV7	7. Vie ako verbálne komunikovať jasne a efektívne
Počet kreditov	6
Počet nástrojov hodnotenia	1
Kritériá hodnotenia	Nástroje hodnotenia (postupy)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokáže popísať rôzne metódy komunikácie 2. Vie popísať kedy sa rôzne metódy komunikácie využívajú 3. Dokáže identifikovať bariéry v komunikácii 4. Vie zrozumiteľne opísať spôsoby verbálneho prezentovania informácii a myšlienok 5. Pozná techniky aktívneho počúvania 6. Rozumie aktívnemu počúvaniu 7. Rozumie princípom jasnej a efektívnej komunikácie <ol style="list-style-type: none"> a. Vie vysvetliť prečo je dôležité poznať publikum s ktorým sa komunikuje b. Vie vysvetliť prečo je dôležité poznať účel komunikácie 	<p>Reflektívna diskusia a kladenie otázok (6 kreditov)</p> <p><u>Úlohou účastníkov je diskutovať podľa bodov kritérií hodnotenia</u></p>

POZNÁMKY

Reflektívna diskusia a kladenie otázok

- **Písomná komunikácia** - oficiálne dokumenty, písomné potvrdenie, komunikácia so zahraničím, preposielanie veľkého množstva dát emailom namiesto poštou
(Bariéry: reč, ľahko dôjde k nedorozumeniu, úroveň vzdelania)

- **Ústna komunikácia** -

- Telefonicky (bez reči tela, nemenný tón hlasu, nie je potrebné dodržiavať predpísané oblečenie)
- Osobne

(Bariéry: reč, úroveň vzdelania)

- **Reč tela**

Spôsoby verbálnej prezentácie myšlienok

- Dialóg
- Prezentácia
- Diskusia v tíme
- Konferencia

S využitím:

- Slovo
- Tónu hlasu
- Reči tela

Techniky aktívneho počúvania

- Otázky
- Parafrázovanie
- Kratšie zhrnutia
- Vciťovanie sa
- Krátke prestávky

Poznámky pre hodnotiteľov

KÓD PRACOVNEJ OBLASTI	2.3
NÁZOV PRACOVNEJ OBLASTI	ZÁKLADNÁ OBCHODNÁ KOMUNIKÁCIA
ČASŤ	2.3.1 Základná obchodná komunikácia
Výstup vzdelávania	8. Rozumie princípom efektívnej telefonической komunikácie a vie ju používať
VV8	
Počet kreditov	2
Počet nástrojov hodnotenia	2
Kritériá hodnotenia	Nástroje hodnotenia (postupy)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Vie efektívne používať techniky telefonovania 2. Vie vysvetliť výhody a obmedzenia telefonической komunikácie 3. Vie popísať organizačné postupy pri preberaní alebo iniciovaní hovoru 4. Dokáže určiť rôzne časti pri vedení telefonického hovoru (prichádzajúceho a odchádzajúceho) a techniky, ktoré by mali byť použité pri každom z nich 5. Rozpozná informácie, ktoré by mohli byť dôverné a dotýkať sa bezpečnosti a vie ako s nimi zaobchádzať 	<p>Hranie rolí (1 kredit)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hranie rolí je možné využiť s akýmkoľvek scenárom na overovanie kritérií hodnotenia. <p>[VYBER JEDNO Z DVOCH CVIČENÍ]</p> <p>Vyzbierané dôkazy (1 kredit)</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Dôkazy preukazujúce, že účastník používa správne techniky telefonovania môžu byť zozbierané z telefonických záznamov. Pozorujeme či sa telefonický systém využíva správne. <p>ALEBO</p> <p>Odborná diskusia (1 kredit)</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Prediskutujte s účastníkmi: <ul style="list-style-type: none"> • Výhody a obmedzenia telefonической komunikácie • Kľúčové časti prichádzajúceho a odchádzajúceho hovoru a rôzne techniky pri nich využité • Záležitosti vyžadujúce si dôverné zaobchádzanie

POZNÁMKY

Údaje

- Z telefonných záznamov, odkazovačov

Odborná diskusia

- Obmedzením v telefonnickej komunikácii je skutočnosť, že nemôžeme vidieť reč tela, preto sa spoliehame na použité slová a tón hlasu
- Výhodou telefonnickej komunikácie je, že si nevyžaduje strácanie času zmenou miesta, nezáleží na vonkajšom vzhľade, atď.
- Kľúčové časti prichádzajúcich a odchádzajúcich hovorov a techniky pri nich používané
- Prichádzajúci hovor
 - pozdrav a uvítanie
 - hlavná časť hovoru – kontrola nad konverzáciou (aktívne počúvanie)
 - akčný plán a poďakovanie volajúcemu
- časti pri odchádzajúcom hovore sú rovnaké, ale pred hlavnou časťou sa musíte uistiť, že voláte v správny čas
- Záležitosti vyžadujúce si dôverné zaobchádzanie: týkajúce sa zdravia, osobné záležitosti, atď.

Poznámky pre hodnotiteľov

KÓD PRACOVNEJ OBLASTI	2.3
NÁZOV PRACOVNEJ OBLASTI	ZÁKLADNÁ OBCHODNÁ KOMUNIKÁCIA
ČASŤ	2.3.1 Základná obchodná komunikácia
Výstup vzdelávania	9. Rozumie vzťahom so zákazníkmi/klientmi a inými externými subjektmi
VV9	
Počet kreditov	2
Počet nástrojov hodnotenia	2
Kritériá hodnotenia	Nástroje hodnotenia (postupy)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Vie určiť kto sú jednotlivé záujmové skupiny v organizácii 2. Vie vysvetliť účel a význam budovania pozitívnych pracovných vzťahov s nimi 3. Vie citlivo vychádzať s ostatnými ľuďmi podľa ich potrieb 4. Vie ako zaobchádzať s ostatnými ľuďmi s rešpektom k ich schopnostiam, pozadiu, hodnotám, zvykom a presvedčeniam 	<p>Ústne cvičenie (1 kredit)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Určíte tri dôležité záujmové skupiny pre organizáciu <p>Písomné cvičenie (1 kredit)</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Popíšte kľúčové techniky na vytvorenie a udržiavanie vzťahov s jednotlivými záujmovými skupinami.

POZNÁMKY

Ústne cvičenie

- Zákazníci, zamestnanci, dodávatelia

Písomné cvičenie

- PR aktivity: napr. blahoželania k narodeninám, vianočné pozdravy, pamätať na mená detí a partnerov atď.
- Osobné stretnutia
- Prihliadanie na kultúrne rozdiely
- Udržiavanie kontaktov (aj napriek tomu, ak v nedávnej minulosti osoby neboli v kontakte so spoločnosťou a nevyužívali jej služby)

Poznámky pre hodnotiteľov

KÓD PRACOVNEJ OBLASTI	2.3
NÁZOV PRACOVNEJ OBLASTI	ZÁKLADNÁ OBCHODNÁ KOMUNIKÁCIA
ČASŤ	2.3.1 Základná obchodná komunikácia
Výstup vzdelávania	10. Rozvíja a udržiava pracovné vzťahy v rámci organizácie
VV10	
Počet kreditov	2
Počet nástrojov hodnotenia	2
Kritériá hodnotenia	Nástroje hodnotenia (postupy)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Pozná metódy komunikácie používané v rámci organizácie 2. Vie opísať potrebnosť pozitívnych pracovných vzťahov v tíme ako aj mimo tímu 3. Vie popísať ako môže ovplyvniť iných ľudí pri práci správanie jednotlivca 	<p>Pozorovanie (1 kredit): je ideálna metóda pre tento výstup vzdelávania ale v prípade EUPA ho nie je možné uplatniť</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dôkazy je možno získať sledovaním činnosti na pracovisku, svedectvom, diskusiou, kontrolou a spätnou väzbou získanou od jednotlivých aktérov <p>Odborná diskusia (1 kredit)</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Diskutujte s účastníkom podľa kritérií hodnotenia. Kritériá hodnotenia by účastníci nemali poznať. V rámci všeobecnej diskusie o pracovných vzťahoch v organizácii by účastníci mali určiť niektoré alebo všetky kritériá. Potom by sa mali spomenúť otázky kritérií hodnotenia.

POZNÁMKY

Odborná diskusia

Určite komunikačné metódy používané v rámci organizácie

- Akékoľvek komunikačné metódy sú akceptovateľné, ale je potrebné vybrať najlepšiu metódu pre každú zo situácií.
- Písomná komunikácia je považovaná za formálnejšiu ako verbálna komunikácia. Email je menej formálny ako list s hlavičkou spoločnosti, atď.
- Vyžaduje sa formálny jazyk—'moderný' jazyk je neprijateľný
- Venovať pozornosť jednotnému a množnému číslu

Popíšte potrebu pozitívnych pracovných vzťahov v rámci tímu ako aj mimo tímu

- Vyššia produktivita
- Lepšia duševná pohoda počas práce, z toho dôvodu je pracovník aj viac orientovaný na zákazníka

Popíšte ako môže správanie jednotlivca ovplyvniť iných ľudí pri práci.

- Prijemné správanie znamená lepšie pracovné prostredie, lepšiu orientáciu na zákazníka

Poznámky pre hodnotiteľov

PRACOVNÁ OBLASŤ 2.4 ZÁKLADNÁ PÍ SOMNÁ KOMUNIKÁCIA

KÓD PRACOVNEJ OBLASTI	2.4
NÁZOV PRACOVNEJ OBLASTI	ZÁKLADNÁ PÍ SOMNÁ KOMUNIKÁCIA
ČASŤ	2.4.1 Základná písomná komunikácia
Výstup vzdelávania	11. Vie rozlíšiť rôzne formy písomnej komunikácie
VV11	
Počet kreditov	4
Počet nástrojov hodnotenia	1
Kritériá hodnotenia	Nástroje hodnotenia (postupy)
<ol style="list-style-type: none"> Vie popísať rôzne typy dokumentov, ktoré sa vytvárajú a rôzne štýly, ktoré sa môžu použiť Vie popísať rôzne formáty v ktorých sa text môže prezentovať 	<p>Ústne cvičenie (1 kredit každý bod)</p> <ol style="list-style-type: none"> Popíšte rôzne dokumenty, ktoré sa môžu využívať v práci Popíšte rôzne formáty v ktorých sa text môže prezentovať <p>Písomné cvičenie (2 kredity) Účastníci dostanú scenáre prípadových štúdií, aby rozhodli, ktoré písomné dokumenty môžu byť v daných prípadoch zaslané:</p> <ol style="list-style-type: none"> Odpovedáte nespokojnému zákazníkovi. Aký typ dokumentu pošlete? Potrebujete informovať vášho manažéra o úlohe/projekte atď., aký typ dokumentu môžete použiť?

POZNÁMKY

Ústne cvičenie

- Popíšte rôzne typy dokumentov, ktoré sa využívajú pri práci
 - Email
 - Fax
 - List
 - Správa
 - Memo/oznam
 - Telefonický odkaz
- Popíšte rôzne formáty v ktorých sa môže text prezentovať (a pri akej príležitosti je ho vhodné použiť)
 - Normálny dokument – na vyjadrenie myšlienok alebo pocitov alebo argumentov
 - Tabuľky – vhodný spôsob zobrazovania dát
 - Grafy - najmä pri práci s väčším množstvom čísel alebo analýzou dát:
- Ľahko sa čítajú
- Vizuálne pritiahnu pozornosť
- Spracúvajú veľké objemy dát s jednoduchým využitím označených ikon

Písomné cvičenie

- Azda najlepším riešením pri sťažnostiach je list zákazníkovi
- V závislosti na veľkosti projektu môžete využiť email pri malom projekte, alebo report pri veľkom projekte (vyhnite sa použitiu emailu obsahujúceho veľa informácií)

Poznámky pre hodnotiteľov

KÓD PRACOVNEJ OBLASTI	2.4
NÁZOV PRACOVNEJ OBLASTI	ZÁKLADNÁ PÍSOVNÁ KOMUNIKÁCIA
ČASŤ	2.4.1 Základná písomná komunikácia
Výstup vzdelávania	12. Vie vytvárať rôzne bežné obchodné dokumenty
VV12	
Počet kreditov	4
Počet nástrojov hodnotenia	1 z 2
Kritériá hodnotenia	Nástroje hodnotenia (postupy)
<ol style="list-style-type: none"> Vie zoradiť, štrukturovať a prezentovať informácie tak, že sú jasné a presné a napĺňajú potreby publika Vie zoradiť požadovaný obsah tak, aby bolo možné vytvárať dokumenty Formátuje a vytvára dokumenty v požadovanom štýle 	<p>Údaje (4 kredity)</p> <ol style="list-style-type: none"> Účastníci vedia doložiť 8 rutinných dokumentov, ktoré vytvorili (napr. listy, emaily, správy/memá) <p>ALEBO</p> <p>Písomné cvičenie (4 kredity)</p> <ol style="list-style-type: none"> Napíšte list dodávateľovi v ktorom ho požiadate o cenovú ponuku na určitý produkt alebo službu (<i>musí byť doložený vzor</i>) Napíšte vnútro-firemnú správu, ktorou informujete ostatných o novej smernici spoločnosti (<i>musí byť doložený vzor</i>) Napíšte list uchádzačovi o prácu, že jeho žiadosť nebola úspešná (<i>musí byť doložený vzor</i>)

POZNÁMKY

Údaje alebo písomné cvičenie

- Pri hodnotení cvičenia treba vziať do úvahy nasledovné:
 - Dokumenty by mali byť ľahko čitateľné
 - Informácie uvedené v dokumentoch musia byť správne prezentované
 - Obsah dokumentu musí byť dobre zorganizovaný (odseky, štruktúra dokumentu, atď)

Poznámky pre hodnotiteľov

KÓD PRACOVNEJ OBLASTI	2.4
NÁZOV PRACOVNEJ OBLASTI	ZÁKLADNÁ PÍSOBNÁ KOMUNIKÁCIA
ČASŤ	2.4.1 Základná písomná komunikácia
Výstup vzdelávania	13. Obchodnú korešpondenciu ovláda na prijateľnej úrovni
VV13	
Počet kreditov	5
Počet nástrojov hodnotenia	1 z 2
Kritériá hodnotenia	Nástroje hodnotenia (postupy)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Používa jazyk, ktorý je vhodný pre daný účel a publikum 2. Používa správnu gramatiku, interpunkciu, hláskovanie 	<p>Údaje (5 kreditov)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Účastníci môžu predstaviť 2 komplikovanejšie dokumenty, ktoré vytvorili, ako sú napr. zložitejší report/správa, kde je možné jasne vidieť použitie jazyka, štruktúry, atď <p>ALEBO</p> <p>Písomné cvičenie (5 kreditov)</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. V závislosti na danej krajine a jazyku: Poskytnite účastníkovi scenár a požiadajte ho, aby podľa neho vytvoril dokument (z poznámok)

POZNÁMKY

Údaje alebo písomné cvičenie

- Pri hodnotení cvičenia je potrebné prihliadať na nasledovné
 - Ciele dokumentu musia byť jasne určené
 - Štruktúra dokumentu (s úvodnou časťou, hlavnou zložkou a závermi)
 - Použitie jazyka by malo byť profesionálne
 - Tón by mal byť pozitívny a vyjadrujúci spoluprácu
 - Hláskovanie a gramatika musia byť správne
 - Dokument by mal byť ľahko čitateľný

Poznámky pre hodnotiteľov

PRACOVNÁ OBLASŤ 2.5 UDRŽIAVANIE ARCHIVAČNÉHO SYSTÉMU A ZÁKLADNEJ OBCHODNEJ DOKUMENTÁCIE

KÓD PRACOVNEJ OBLASTI	2.5
NÁZOV PRACOVNEJ OBLASTI	UDRŽIAVANIE ARCHIVAČNÉHO SYSTÉMU A ZÁKLADNEJ OBCHODNEJ KOMUNIKÁCIE
ČASŤ	2.5.1 Udržiavanie archivačného systému
Výstup vzdelávania	14. Dokáže udržiavať archivačný systém
VV14	
Počet kreditov	6
Počet nástrojov hodnotenia	1
Kritériá hodnotenia	Nástroje hodnotenia (postupy)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Udržiava zložky aktuálne 2. Dokáže vysvetliť dôvody údržby archivačného systému 3. Vie diskutovať o technikách udržiavania aktuálneho archivačného systému 4. Vie vysvetliť význam bezpečného a presného ukladania dokumentov 5. Vie vysvetliť význam dôvernosti a ochrany dát 	Odborná diskusia (6 kreditov) <ol style="list-style-type: none"> 1. Účastníci prediskutujú dôležitosť udržiavania archivačného systému ako aj technik na to používaných

POZNÁMKY

Odborná diskusia

- Pomocou diskusie, hodnotitelia musia odsledovať nasledovné:
 1. Účastníci si uvedomujú dôležitosť archivácie
 2. Ako súčasť svojho time manažmentu, si účastníci ponechávajú dostatok času na zakladanie, napr. každý deň nejaký čas
 3. Uvedomujú si dôležitosť zakladania dokumentov bezpečne a presne
 4. Uvedomujú si, že niektoré dokumenty môžu obsahovať dôverné informácie a preto s nimi musia podľa toho zaobchádzať.

Poznámky pre hodnotiteľov

KÓD PRACOVNEJ OBLASTI	2.5
NÁZOV PRACOVNEJ OBLASTI	UDRŽIAVANIE ARCHIVAČNÉHO SYSTÉMU A ZÁKLADNEJ OBCHODNEJ KOMUNIKÁCIE
ČASŤ	2.5.2 Základná obchodná dokumentácia
Výstup vzdelávania	15. Dokáže pripraviť, popísať a skontrolovať vstupy do obchodných dokumentov
VV15	
Počet kreditov	6
Počet nástrojov hodnotenia	2
Kritériá hodnotenia	Nástroje hodnotenia (postupy)
<p>Dokáže pripraviť, interpretovať, skontrolovať a vysvetliť záznamy v dokumentoch týkajúce sa:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nákupu a predaja – cenníky, ponuky, odhady, objednávky, faktúry, dobropisy, uzávierky. Príjmových a výdavkových dokladov a platieb – účtenky, výplatné pásky, šeky, kreditné transfery, bezhotovostné platby, pohľadávky, kreditné/debetné karty, výdavkové formuláre. Kontroly skladu – požiadavky na tovar, inventúry, skladové karty. <p>Vysvetliť postupy využívané pri:</p> <ul style="list-style-type: none"> Kontrole, identifikovaní a oprave chýb v obchodných dokumentoch. 	<p>Odborná diskusia (3 kredity)</p> <ul style="list-style-type: none"> Účastníci predstavia svoje skúsenosti a/alebo znalosti rozličných obchodných dokumentov v súlade s kritériami hodnotenia. Preukážu, že rozumejú záznamom v jednotlivých dokumentoch a zhrnú metódy kontroly a nachádzania chýb v obchodných dokumentoch <p>Otázka s viacerými odpoveďami (3 kredity)</p> <p>Faktúra je</p> <ol style="list-style-type: none"> Účtovný dokument obsahujúci poplatky, výdavky, cenu a popis služieb a/alebo doručeného tovaru Zoznam objednaných položiek Potvrdenie o zaplatení sumy <p>Dobropis je</p> <ol style="list-style-type: none"> To isté ako faktúra, ale týka sa služieb Dokument vydaný dodávateľom, potvrdzujúci, že klient dlží peniaze dodávateľovi Spôsob zrušenia faktúry <p>Príjmový doklad je</p> <ol style="list-style-type: none"> Doklad informujúci o splatnosti Čiastka, ktorú musí zaplatiť klient (bez DPH) Doklad o tom, že niekto zaplatil určitú sumu ako vyrovnanie alebo časť vyrovnania za faktúru alebo ako výmenu za získanie tovarov alebo služieb

POZNÁMKY

Odborná diskusia

Účastníci musia definovať jednotlivé vstupy, ktoré sa zvyčajne objavujú na rozličných obchodných dokumentoch, atp.

Faktúra

- Dátum
- Údaje o zákazníkovi
- Produkty alebo služby
- Jednotková cena
- Množstvo
- Čistá suma
- Sadzba DPH a množstvo
- Celková suma

Dobropis (podobne ako pri faktúre)

Objednávka

- Dátum
- Predajca
- Produkt alebo služba
- Množstvo
- Jednotková cena
- Dátum dodania
- Platobné podmienky

Účastníci by mali ďalej vedieť vysvetliť postupy, ktoré používajú na kontrolu dokumentov, napr. vkladov do banky alebo dodávateľských faktúr tak, aby potvrdili ich správnosť (napr. porovnaním s internými dokumentmi alebo porovnaním s objednávkou, atď)

Otázka s viacerými odpoveďami

A, C, C

Poznámky pre hodnotiteľov

PRACOVNÁ OBLASŤ 2.6 VYKONÁVANIE ZÁKLADNÝCH OBCHODNÝCH TRANSAKCIÍ A PLATIEB

KÓD PRACOVNEJ OBLASTI	2.6
NÁZOV PRACOVNEJ OBLASTI	VYKONÁVANIE ZÁKLADNÝCH OBCHODNÝCH TRANSAKCIÍ A PLATIEB
ČASŤ	2.6.1 Rozumie základným obchodným transakciám a platbám
Výstup vzdelávania	16. Vie vykonávať základné obchodné transakcie a finančné prevody a rozumie im.
VV16	
Počet kreditov	9
Počet nástrojov hodnotenia	1
Kritériá hodnotenia	Nástroje hodnotenia (postupy)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Rozumie účtovným dokumentom ako sú dobropisy a faktúry 2. Vie vydávať potvrdenky, faktúry a dobropisy 3. Vie vykonať a prebrať platbu 4. Vie zúčtovať peniaze v pokladni 	<p>Odborná diskusia (4 kredity)</p> <p>Účastníci diskutujú o rôznych typoch účtovných dokumentov, ktoré spracúvajú. Vysvetlia ako by postupovali pri vystavovaní faktúry alebo dobropisu a popíšu postup pri preberaní platby</p> <p>Písomné cvičenie (3 kredity)</p> <p>Účastníci dostanú tri bloky zaplatené z pokladne spoločnosti. Pôvodná suma v pokladni bola 100 Eur. Aký je zostatok v pokladni dnes?</p> <p>Simulácia (2 kredity)</p> <p>Účastníci dostanú niekoľko informácií a majú vystaviť faktúru. Je im potrebné zadať aj číslo poslednej vystavenej faktúry.</p>

POZNÁMKY

Ústne cvičenie

Rozličné typy účtovných dokumentov

- Faktúra (zákazník/dodávateľ)/ dobropis
- Potvrdenky
- Vklady do banky
- Bankové výpisy
- Objednávky
- Nákladné listy

Pri vystavení faktúry

- zadať číslo faktúry (ak ho automaticky neuvedie systém)
- vložiť dátum
- vložiť popis faktúry (podrobnosti o tovare alebo službách spolu s kódmi, ak sa na ne vzťahujú) a jednotkovú cenu
- Spočítať celkovú sumu
- Pripočítať DPH k celkovej sume, ak sa na tovar DPH vzťahuje
- Zadať platobné podmienky

Vysvetlenie procesu preberania platby

Záležitosti, ktoré je potrebné zdôrazniť sú

- V prípade hotovosti si ju prepočítate pred zákazníkom
- Dvojnásobná kontrola vydaných peňazí

Písomné cvičenie

- Celková suma v pokladni – podľa súčtu bločkov

Simulácia

- Umožní hodnotiteľovi ohodnotiť do akej miery je účastníkovi blízka práca s konkrétnymi dokumentmi

Poznámky pre hodnotiteľov

PRACOVNÁ OBLASŤ 2.7 ORGANIZOVANIE OBCHODNÝCH CIEST A UBYTOVANIA, ORGANIZOVANIE A POMOC PRI PRACOVNÝCH STRETNUTIACH A PRÁCA S PLÁNOVACÍMI SYSTEMAMI

KÓD PRACOVNEJ OBLASTI	2.7
NÁZOV PRACOVNEJ OBLASTI	ORGANIZOVANIE OBCHODNÝCH CIEST A UBYTOVANIA, ORGANIZOVANIE A POMOC PRI PRACOVNÝCH STRETNUTIACH A PRÁCA S PLÁNOVACÍMI SYSTEMAMI
ČASŤ	2.7.1 Organizovanie obchodných ciest a ubytovania
Výstup vzdelávania	17. Vie pripraviť obchodnú cestu a rezervovať ubytovanie načas a v súlade s rozpočtom
VV17	
Počet kreditov	1
Počet nástrojov hodnotenia	1 z 2
Kritériá hodnotenia	Nástroje hodnotenia (postupy)
<ol style="list-style-type: none"> Vie popísať hlavné typy obchodných ciest alebo ubytovania ktoré môže byť potrebné rezervovať a postupy s tým spojené Vie identifikovať zdroje informácií Dokáže popísať ako uchovávať informácie o obchodných cestách alebo rezerváciách ubytovania Vie, podľa inštrukcií, objednať vhodnú dopravu a ubytovanie: <ul style="list-style-type: none"> riadi sa pokynmi a rozpočtom využívajúc dostupné zdroje informácií získa najlepšiu ponuku vykoná platbu alebo dohodne jej vykonanie Vie identifikovať možné rizikové faktory a spôsoby ako ich eliminovať 	<p>Pozorovanie (1 kredit)- [pozorovanie nie je možné v prípade EUPA]</p> <ol style="list-style-type: none"> Údaje je možné zozbierať pozorovaním činnosti na pracovisku, svedectvom, odbornou diskusiou, správou účastníka a nahliadnutím do listov, emailov, správ, pokynov a rozpočtov <p>ALEBO</p> <p>Diskusia (1 kredit)</p> <ol style="list-style-type: none"> Účastníci majú za úlohu popísať ich skúsenosť so zabezpečovaním ciest a ubytovania. Ďalej, identifikujú možné problémy (riziká), ktoré môžu vzniknúť, ako aj postupy, ktoré tieto riziká eliminujú.

POZNÁMKY

Odborná diskusia

Popíšte hlavné typy obchodných ciest alebo rezervácie ubytovania a ako by ste pri ich vybavovaní postupovali

- Rezervovanie letov
- Rezervovanie hotelov
- Rezervovanie lístkov na vlak
- Identifikácia zdrojov informácií
 - Internet
 - Cestovná kancelária
- Popíšte spôsob uchovávania záznamov o obchodných cestách alebo ubytovaní
 - odložiť si kópie plánov ciest, potvrdení od hotela , vlaku atď.
- Rezervovanie vhodnej cesty alebo ubytovania podľa inštrukcií:
 - dodržanie pokynov a rozpočtu s využitím dostupných zdrojov informácií, získanie najlepšej ponuky:
- a. Vezmite do úvahy
 - čas kedy stretnutie alebo udalosť začína (má vplyv na čas príchodu)
 - vzdialenosť medzi letiskom a hotelom (a určite možné spôsoby presunu)
 - Skontrolujte špeciálne ponuky (napr. 3 noci za cenu 2)
- b. Odsúhlaste spôsob platby, alebo platbu vykonajte
- Identifikujte možné rizikové faktory a techniky na ich elimináciu
 - Prípoje, kedy jeden let môže byť oneskorený, dôsledkom čoho sa omešká ďalší

Poznámky pre hodnotiteľov

KÓD PRACOVNEJ OBLASTI	2.7
NÁZOV PRACOVNEJ OBLASTI	ORGANIZOVANIE OBCHODNÝCH CIEST A UBYTOVANIA, ORGANIZOVANIE A POMOC PRI PRACOVNÝCH STRETNUTIACH A PRÁCA S PLÁNOVACÍMI SYSTÉMAMI
ČASŤ	2.7.1 Organizovanie obchodných ciest a ubytovania
Výstup vzdelávania VV18	18. Dokáže pripraviť a spracovať cestovnú dokumentáciu podľa časových požiadaviek
Počet kreditov	1
Počet nástrojov hodnotenia	1
Kritériá hodnotenia	Nástroje hodnotenia (postupy)
1. Vie pripraviť cestovnú dokumentáciu a poskytnúť informácie osobe, ktorá cestuje a vie ako tieto informácie získať 2. Vie poskytnúť organizátorovi alebo tomu, kto cestuje informácie o ceste a požadované dokumenty načas	Diskusia (1 kredit) 1. Úlohou účastníkov je identifikovať typy dokumentov, ktoré by mali pripraviť tomu, kto cestuje.

POZNÁMKY

Diskusia

- Poskytnutá dokumentácia zahŕňa:
 - Plán cesty
 - Rezervácia hotela a potvrdenie rezervácie
 - Iné dokumenty potrebné pre stretnutie ako sú agenda, prípravné dokumenty, atď.

Poznámky pre hodnotiteľov

KÓD PRACOVNEJ OBLASTI	2.7
NÁZOV PRACOVNEJ OBLASTI	ORGANIZOVANIE OBCHODNÝCH CIEST A UBYTOVANIA, ORGANIZOVANIE A POMOC PRI PRACOVNÝCH STRETNUTIACH A PRÁCA S PLÁNOVACÍMI SYSTÉMAMI
ČASŤ	2.7.1 Organizovanie obchodných ciest a ubytovania
Výstup vzdelávania VV19	19. Rozumie dôležitosti kontroly cestovných plánov tesne pred cestou
Počet kreditov	1
Počet nástrojov hodnotenia	1
Kritériá hodnotenia	Nástroje hodnotenia (postupy)
1. Rozumie dôležitosti kontroly cestovných plánov tesne pred cestou	Diskusia (1 kredit) 1. Účastníci majú za úlohu identifikovať dôvody prečo je to dôležité, ako aj možné riziká, ak sa nespraví finálna kontrola.

POZNÁMKY

Diskusia

- Dôvody pre ktoré je kontrola cestovných plánov dôležitá
 - Overenie si, či boli rezervované správne všetky lety a že cestujúci majú správne informácie
 - Overenie si s cestovnou kanceláriou/webovou stránkou leteckej spoločnosti, či neboli potvrdené nejaké zmeny

Poznámky pre hodnotiteľov

KÓD PRACOVNEJ OBLASTI	2.7
NÁZOV PRACOVNEJ OBLASTI	ORGANIZOVNÁIE OBCHODNÝCH CIEST A UBYTOVANIA, ORGANIZOVANIE A POMOC PRI PRACOVNÝCH STRETNUTIACH A PRÁCA S PLÁNOVACÍMI SYSTÉMAMI
ČASŤ	2.7.2 Organizovanie a pomoc pri pracovných stretnutiach
Výstup vzdelávania	20. Vie pripraviť pracovné stretnutie
VV20	
Počet kreditov	1
Počet nástrojov hodnotenia	1
Kritériá hodnotenia	Nástroje hodnotenia (postupy)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Vie vysvetliť akú rolu zastáva osoba pripravujúce pracovné stretnutie 2. Vie opísať rôzne typy pracovných stretnutí a ich hlavné črty 3. Vie vysvetliť ako sa plánujú stretnutia tak, aby sa naplnili dohodnuté ciele 4. Vie vysvetliť ako sa hľadajú vhodné miesta na rôzne typy stretnutí 5. Dokáže opísať rozličné druhy vybavenia potrebného na rôzne pracovné stretnutia 6. Potvrďuje rozpočet 7. Pozýva účastníkov a potvrdzuje účasť 8. Postará sa o to, aby boli naplnené potreby účastníkov 9. Zabezpečí vhodné vybavenie a rozvrhnutie miestnosti 10. Zaznamenáva vykonané rezervácie a využité služby 	<p>Odborná diskusia (1 kredit)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Účastníci vedú diskusiu podľa kritérií hodnotenia. Majú za úlohu určiť všetky možné nástroje použité pri plánovaní a organizácii stretnutia

POZNÁMKY

Odborná diskusia

- Vysvetlite akú rolu zástáva osoba pripravujúce pracovné stretnutie Zariadi, aby bolo všetko pripravené podľa požadovaných štandardov, zabezpečiac tak efektívnosť stretnutia
- Opíšte rôzne typy pracovných stretnutí a ich hlavné črty Stretnutie tímu, stretnutie generálnych riaditeľov, stretnutie so zákazníkom, stretnutie s externými aktérmi, atď. Niektoré stretnutia môžu mať formu prezentácie
- Vysvetlite ako sa plánujú stretnutia tak, aby sa naplnili dohodnuté ciele
- Vysvetlite ako sa hľadajú vhodné miesta na rôzne typy stretnutí v závislosti na :
 - forme stretnutia (prezentácia atď),
 - počte zúčastnených,
 - nakoľko je stretnutie formálne,
 - aké pohostenie je potrebné
 - potreba akéhokoľvek špeciálneho vybavenia
- Opíšte rozličné druhy vybavenia potrebného na rôzne pracovné stretnutia

Projektor a plátno, video konferencia, poznámkové bloky a perá (vždy), počítač, reproduktory, atď

Potvrdenie si rozpočtu s nadriadeným

Pozvanie účastníkov a potvrdenie účasti

Starostlivosť o naplnenie potrieb účastníkov

Zaznamenanie vykonaných rezervácie a využitých služieb

Poznámky pre hodnotiteľov

KÓD PRACOVNEJ OBLASTI	2.7
NÁZOV PRACOVNEJ OBLASTI	ORGANIZOVANIE OBCHODNÝCH CIEST A UBYTOVANIA, ORGANIZOVANIE A POMOC PRI PRACOVNÝCH STRETNUTIACH A PRÁCA S PLÁNOVACÍMI SYSTÉMAMI
ČASŤ	2.7.2 Organizovanie a pomoc pri pracovných stretnutiach
Výstup vzdelávania	21. Vie pomôcť pri príprave pracovného stretnutia
VV21	
Počet kreditov	2
Počet nástrojov hodnotenia	2
Kritériá hodnotenia	Nástroje hodnotenia (postupy)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokáže popísať ako pomôcť organizátorovi stretnutia počas jeho priebehu 2. Vie sa postarať o akékoľvek požiadavky počas stretnutia podľa pokynov organizátora alebo účastníkov 	<p>Odborná diskusia (2 kredity)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Úlohou účastníkov je: <ol style="list-style-type: none"> a. Popísať akékoľvek predchádzajúce skúsenosti s pomocou pri stretnutiach b. Vysvetliť, čo si predstavujú pod pomocou pri stretnutiach c. Diskutovať na tému kritérií hodnotenia <p>ALEBO</p>

POZNÁMKY

Odborná diskusia

Od účastníkov sa očakáva, aby

- Popísali akékoľvek predchádzajúce skúsenosti s podporou pri stretnutiach
- Vysvetlili čo si predstavujú pod podporou pri stretnutiach

ALEBO

- Vysvetlili, čo si predstavujú pod pomocou pri stretnutiach

Zabezpečenie hladkého priebehu stretnutia

- Diskusia na tému kritérií hodnotenia

Popíšte ako pomôžete organizátorovi stretnutia počas jeho priebehu

- a. Písanie poznámok
- b. Zapisovanie poznámok na flipchart
- c. Rozdávanie materiálov

Starostlivosť o akékoľvek požiadavky počas stretnutia podľa pokynov organizátora alebo účastníkov

- a. Spĺňanie požiadaviek podľa potreby organizátora alebo iných účastníkov napr. kopírovanie materiálov, zmena teploty miestnosti, riešenie problémov s vybavením, atď.

Poznámky pre hodnotiteľov

KÓD PRACOVNEJ OBLASTI	2.7
NÁZOV PRACOVNEJ OBLASTI	ORGANIZOVANIE OBCHODNÝCH CIEST A UBYTOVANIA, ORGANIZOVANIE A POMOC PRI PRACOVNÝCH STRETNUTIACH A PRÁCA S PLÁNOVACÍMI SYSTÉMAMI
ČASŤ	2.7.2 Organizovanie a pomoc pri pracovných stretnutiach
Výstup vzdelávania VV22	22. Vie dokončiť požadované úlohy po pracovnom stretnutí
Počet kreditov	1
Počet nástrojov hodnotenia	1
Kritériá hodnotenia	Nástroje hodnotenia (postupy)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokáže po stretnutí sledovať činnosti, ktoré je potrebné dokončiť a dokončí ich v dohodnutom čase 2. Vie vysvetliť význam získavania a hodnotenia spätnej väzby od účastníkov stretnutia 3. Vie opísať ako pracovať so spätnou väzbou na zlepšenie organizácie ďalších stretnutí 	<p>Odborná diskusia (1 kredit)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Úlohou účastníkov je diskutovať o tom, ako môžu monitorovať činnosti, ktoré sa implementujú po ukončení stretnutia a popísať ako je pri tom možné postupovať

POZNÁMKY

Odborná diskusia

- Možné činnosti:
 - Príprava zápisu zo stretnutia a jeho rozdanie
 - Zaslanie materiálov účastníkom stretnutia
 - Starostlivosť o logistiku napr. vrátenie zapožičaného vybavenia, zariadenie platieb, vrátenie vybavenia do kancelárie, zabezpečenie upratania miestnosti (ak sa to vzťahuje na tento prípad) atď.
- Ako monitorovať
 - Pripomienky v outlooku alebo inom programe
 - Využitie kontrolného zoznamu

Poznámky pre hodnotiteľov

KÓD PRACOVNEJ OBLASTI	2.7
NÁZOV PRACOVNEJ OBLASTI	ORGANIZOVNÁIE OBCHODNÝCH CIEST A UBYTOVANIA, ORGANIZOVANIE A POMOC PRI PRACOVNÝCH STRETNUTIACH A PRÁCA S PLÁNOVACÍMI SYSTÉMAMI
ČASŤ	2.7.3 Práca s plánovacími systémami
Výstup vzdelávania	23. Rozumie rozličným typom plánovacích systémov
VV23	
Počet kreditov	1
Počet nástrojov hodnotenia	1 z 2
Kritériá hodnotenia	Nástroje hodnotenia (postupy)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Rozumie rozličným typom plánovacích systémov 2. Vie pomenovať jednotlivé zložky rozličných plánovacích systémov 3. Rozlišuje výhody a nevýhody rozličných plánovacích systémov 4. Orientuje sa v otázkach dostupnosti a dôvernosti rozličných plánovacích systémov 	<p>Odborná diskusia (1 kredit)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Úlohou účastníkov je identifikovať a popísať rozličné typy plánovacích systémov, ako aj výhody a nevýhody každého z nich a účel aký spĺňajú <p>ALEBO</p> <p>Údaje (1 kredit)</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Dôkazy je možné získať z nasledovných zdrojov: <ul style="list-style-type: none"> • plánovací systém/kalendár/diár

POZNÁMKY

Odborná diskusia

Elektronický systém kalendárov (počítač, telefón)

- nie vždy je možné presunúť termín
- jednoduchá úprava
- možnosť synchronizácie rôznych typov elektronických kalendárov
- informácie je možné zdieľať s kolegami – záležitosť dôvernosti

Papierové kalendárne systémy

- môžete si ho so sebou zobrať kamkoľvek
- nie je možné zdieľanie s kolegami tak, ako pri elektronických
- úpravy sa nerobia tak ľahko
- viac osobné

Poznámky pre hodnotiteľov

KÓD PRACOVNEJ OBLASTI	2.7
NÁZOV PRACOVNEJ OBLASTI	ORGANIZOVANIE OBCHODNÝCH CIEST A UBYTOVANIA, ORGANIZOVANIE A POMOC PRI PRACOVNÝCH STRETNUTIACH A PRÁCA S PLÁNOVACÍMI SYSTÉMAMI
ČASŤ	2.7.3 Práca s plánovacími systémami
Výstup vzdelávania	24. Vie vkladať nové údaje do plánovacieho systému
VV24	
Počet kreditov	1
Počet nástrojov hodnotenia	1 z 2
Kritériá hodnotenia	Nástroje hodnotenia (postupy)
1. Vie vysvetliť ako vkladať nové vstupy do kalendárov	<p>Odborná diskusia (1 kredit)</p> <p>1. Úlohou účastníkov je popísať ako by nastavili nový vstup do kalendára</p> <p>ALEBO</p> <p>Údaje (1 kredit)</p> <p>2. Dôkazy je možné získať z nasledovných zdrojov:</p> <ul style="list-style-type: none"> • kalendár

POZNÁMKY

Odborná diskusia alebo zbieranie dôkazov

Vyznačiť cieľ, dátum, čas, prítomných a lokalitu stretnutia/udalosti, podľa potreby jednáť s účastníkmi, vložiť údaje do plánovača presne a jasne, a potvrdiť si definitívne údaje o stretnutí/udalosti s účastníkmi

Poznámky pre hodnotiteľov

KÓD PRACOVNEJ OBLASTI	2.7
NÁZOV PRACOVNEJ OBLASTI	ORGANIZOVANIE OBCHODNÝCH CIEST A UBYTOVANIA, ORGANIZOVANIE A POMOC PRI PRACOVNÝCH STRETNUTIACH A PRÁCA S PLÁNOVACÍMI SYSTÉMAMI
ČASŤ	2.7.3 Práca s plánovacími systémami
Výstup vzdelávania	25. Vie ako narábať s požiadavkami iných na vloženie údajov do plánovacieho systému
VV25	
Počet kreditov	1
Počet nástrojov hodnotenia	1
Kritériá hodnotenia	Nástroje hodnotenia (postupy)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Rozumie určovaniu priorít jednotlivých požiadaviek 2. Vie vysvetliť význam snaženia sa o vyváženie potrieb všetkých zúčastnených 3. Vie vysvetliť význam odkomunikovania zmien tým, ktorých sa to dotýka 4. Dokáže identifikovať podrobnosti nevyhnutné pri riešení požiadaviek 	Odborná diskusia (1 kredit) <ol style="list-style-type: none"> 1. Účastníci budú diskutovať na tému niekoľkých kritérií hodnotenia

POZNÁMKY

Odborná diskusia

podrobnosti nevyhnutné pri riešení požiadaviek:

- stanovenie si potrebného času,
- miesto a cieľ stretnutia,
- kontrola aktuálnych zápisov v plánovači,
- vykonávanie zápisov do plánovača presne a jasne
- overenie vhodnosti navrhovaného zápisu zadávateľom požiadavky

Poznámky pre hodnotiteľov

KÓD PRACOVNEJ OBLASTI	2.7
NÁZOV PRACOVNEJ OBLASTI	ORGANIZOVNÁIE OBCHODNÝCH CIEST A UBYTOVANIA, ORGANIZOVANIE A POMOC PRI PRACOVNÝCH STRETNUTIACH A PRÁCA S PLÁNOVACÍMI SYSTÉMAMI
ČASŤ	2.7.3 Práca s plánovacími systémami
Výstup vzdelávania	26. Vie ako postupovať pri navrhovaných zmenách v už existujúcich záznamoch plánovačov
VV26	
Počet kreditov	1
Počet nástrojov hodnotenia	1
Kritériá hodnotenia	Nástroje hodnotenia (postupy)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Vie ako postupovať pri navrhovaných zmenách v už existujúcich záznamoch plánovačov 2. Zadáva záznamy presne a jasne 3. Zmenám priraduje prioritu 4. Zaznamenáva odsúhlasené zmeny v plánovači 5. Dokáže určiť a ohlásiť dôsledky akejkoľvek zmeny na existujúce záznamy 6. Dokáže riešiť vzniknuté problémy 	Odborná diskusia (1 kredit) <ol style="list-style-type: none"> 1. Účastníci budú diskutovať na tému kritérií hodnotenia pre tento výstup vzdelávania

POZNÁMKY

Odborná diskusia

Na témy:

- zaznamenávanie dohodnutých zmien v plánovači
- vymazávanie predchádzajúcich záznamov
- odkomunikovanie dohodnutých zmien tým, ktorých sa to dotýka

Poznámky pre hodnotiteľov

PRACOVNÁ OBLASŤ 2.8 VYUŽÍVANIE ITC ZRUČNOSTÍ NA ZÁKLADNEJ ÚROVNI

KÓD PRACOVNEJ OBLASTI	2.8
NÁZOV PRACOVNEJ OBLASTI	VYUŽÍVANIE ITC ZRUČNOSTÍ NA ZÁKLADNEJ ÚROVNI
ČASŤ	2.8.1 Textový editor
Výstup vzdelávania	27. Dokáže využívať techniky Word procesora na základnej úrovni
VV27	
Počet kreditov	2
Počet nástrojov hodnotenia	1 z 2
Kritériá hodnotenia	Nástroje hodnotenia (postupy)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Používa primerané techniky na zaznamenávanie textu a iných informácií 2. Vyberá a používa vhodné vzorové dokumenty na rozličné príležitosti 3. Vie určiť kedy je vhodné použiť nástroje editovania na obohatenie dokumentu obsahujúceho text 4. Dokáže vybrať a používať vhodné techniky na formátovanie písmen a odstavcov 5. Vie vybrať a použiť vhodné rozloženie strany na prezentovanie a tlač dokumentov 	<p>Na hodnotenie používateľských zručností, vedomostí a porozumenia ICT sa odporúčajú nasledovné metódy:</p> <ul style="list-style-type: none"> • e-assessment • vedomostné testy • hodnotenie založené na určitom scenári • súhrn údajov získaných z aktivít, kde sa používal textový editor • svedectvo • odborná diskusia <p>Odporúčané hodnotenie pre EUPA</p> <p>E-Assessment (2 kredity)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Účastníci dostanú dokument a ich úlohou bude vytvoriť ho <p>ALEBO</p> <p>Dôkazy (2 kredity)</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. súhrn údajov získaných z aktivít, kde sa používal word procesor

POZNÁMKY

E - Assessment

- Účastníci dostanú vytlačенý dokument v rozsahu približne 200-250 slov a ich úlohou bude vytvoriť ho, uložiť a vytlačiť.

Poznámka: Partneri môžu zadať dokument v ich materskom jazyku.

Súhrn dôkazov

Účastníci môžu odprezentovať dokumenty, ktoré vytvorili, aby potvrdili svoju spôsobilosť v rámci kritérií hodnotenia

Poznámky pre hodnotiteľov

KÓD PRACOVNEJ OBLASTI	2.8
NÁZOV PRACOVNEJ OBLASTI	VYUŽIVANIE ITC ZRUČNOSTÍ NA ZÁKLADNEJ ÚROVNI
ČASŤ	2.8.2 Tabuľky
Výstup vzdelávania	28. Dokáže využívať techniky navrhovania a vytvárania tabuliek na základnej úrovni
VV28	
Počet kreditov	2
Počet nástrojov hodnotenia	1 z 2
Kritériá hodnotenia	Nástroje hodnotenia (postupy)
<ol style="list-style-type: none"> Vie presne vkladať a editovať numerické dáta Dokáže kombinovať a spájať dáta v záložkách Vie efektívne ukladať a obnovovať súbory tabuľkového procesora, v súlade s usmerneniami a konvenciami, podľa zadania Vie vybrať a používať vhodné funkcie a formuly podľa zadania Vie používať škálu nástrojov a techník na analýzu a narábanie s údajmi, podľa zadania Vie vybrať a používať vhodné nástroje a techniky formátovania buniek tabuľky, riadkov, stĺpcov a tabuliek Vie vybrať a formátovať vhodné tabuľky a grafy Vie vybrať a používať rozvrhnutie strany vhodné na prezentovanie informácií 	<p>Na hodnotenie používateľských zručností, vedomostí a porozumenia ICT sa odporúčajú nasledovné metódy:</p> <ul style="list-style-type: none"> e-assessment vedomostné testy hodnotenie založené na určitom scenári súhrn údajov získaných z aktivít, kde sa používal tabuľkový editor svedectvo odborná diskusia <p>Odporúčané hodnotenie pre EUPA</p> <p>E-Assessment (2 kredity)</p> <ol style="list-style-type: none"> Účastníci dostanú tabuľku (s vysvetlením vzorcov). Ich úlohou bude vytvoriť tabuľku, formátovať ju a vytlačiť <p>ALEBO</p> <p>Údaje (2 kredity)</p> <ol style="list-style-type: none"> súhrn údajov získaných z aktivít, kde sa používali tabuľky

POZNÁMKY

E - Assessment

- Študenti dostanú tabuľku s približne 8 stĺpcami a 10 riadkami, ich úlohou je vyplniť ju, uložiť a vytlačiť.

Poznámka: Študentom je možné zadať tabuľku v materskom jazyku.

Súhrn údajov

- Študenti môžu prezentovať vytvorené tabuľky a preukázať svoju zručnosť podľa kritérií hodnotenia. Účastníci môžu predstaviť tabuľky, ktoré vytvorili, aby potvrdili svoju spôsobilosť v rámci kritérií hodnotenia

Poznámky pre hodnotiteľov

KÓD PRACOVNEJ OBLASTI	2.8
NÁZOV PRACOVNEJ OBLASTI	VYUŽÍVANIE ITC ZRUČNOSTÍ NA ZÁKLADNEJ ÚROVNI
ČASŤ	2.8.3 Prezentácie
Výstup vzdelávania VV29	29. Má zručnosti a vedomosti na výber a využívanie rôznych softwarových nástrojov a techník na tvorbu vhodných originálnych prezentácií
Počet kreditov	2
Počet nástrojov hodnotenia	1 z 2
Kritériá hodnotenia	Nástroje hodnotenia (postupy)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Vie vkladať text a iné informácie s využitím vhodného usporiadania strany a informácií 2. Vie vkladať tabuľky a grafy do prezentácií 3. Vie efektívne ukladať a obnovovať súbory s prezentáciami, v súlade s usmerneniami a konvenciami, podľa zadania 4. Vie stanoviť štruktúru snímok prezentácie a vhodné témy 5. Vie popísať ako prezentovať snímky efektívne a tak, aby spĺňali účel 6. Vie pripraviť slideshow pre prezentáciu 	<p>Na hodnotenie používateľských zručností, vedomostí a porozumenia ICT sa odporúčajú nasledovné metódy:</p> <ul style="list-style-type: none"> • e-assessment • vedomostné testy • hodnotenie založený na určitom scenári • súhrn údajov získaných z aktivít, kde sa používala prezentácia • svedectvo • odborná diskusia <p>Odporúčané hodnotenie pre EUPA</p> <p>E-Assessment (2 kredity)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Účastníci dostanú k dispozícii zadanie na vytvorenie prezentácie, jej naformátovanie a vytlačenie <p>ALEBO</p> <p>Dôkazy (2 kredity)</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Súhrn dôkazov môže byť získaný z aktivít zahŕňajúcich používanie softwaru na prezentácie

POZNÁMKY

E - Assessment

- Úlohou študentov je pripraviť prezentáciu na tému podľa vlastného výberu

Poznámka: Prezentácia môže byť v materskom jazyku.

Súhrn údajov

- Študenti môžu odprezentovať prezentácie, ktoré vytvorili a preukázať svoju zručnosť podľa kritérií hodnotenia.

Poznámky pre hodnotiteľov

KÓD PRACOVNEJ OBLASTI	2.8
NÁZOV PRACOVNEJ OBLASTI	VYUŽIVANIE ITC ZRUČNOSTÍ NA ZÁKLADNEJ ÚROVNI
ČASŤ	2.8.4 Internet
Výstup vzdelávania	30. Dokáže využívať internet na jednoduché úlohy
VV30	
Počet kreditov	2
Počet nástrojov hodnotenia	1 z 2
Kritériá hodnotenia	Nástroje hodnotenia (postupy)
<ol style="list-style-type: none"> Dokáže načítať webovskú stránku zadaním URL Vie nájsť informáciu s využitím vyhľadávacích serverov Vie objednávať tovar alebo služby cez internet 	<p>Na hodnotenie používateľských zručností, vedomostí a porozumenia ICT sa odporúčajú nasledovné metódy:</p> <ul style="list-style-type: none"> e-assessment vedomostné testy hodnotenie založené na určitom scenári súhrn údajov získaných z aktivít, kde sa používal internet svedectvo odborná diskusia <p>Odporúčané hodnotenie pre EUPA</p> <p>E-Assessment (2 kredity)</p> <ol style="list-style-type: none"> Úlohou účastníkov je zadať vyhľadávanie podľa určitej témy, napr. určiť možné lety, atď. <p>ALEBO</p> <p>Dôkazy (2 kredity)</p> <ol style="list-style-type: none"> Súhrn dôkazov môže byť získaný z aktivít zahŕňajúcich používanie internetu

POZNÁMKY

E - Assessment

- Úlohou študentov je vyhľadať informácie k téme podľa vlastného výberu

Poznámka: Prezentácia môže byť v materskom jazyku.

Súhrn údajov

- Študenti môžu popísať ich skúsenosti s využívaním internetu na vyhľadávanie ako aj jeho využívanie na objednávanie tovaru a služieb

Poznámky pre hodnotiteľov

KÓD PRACOVNEJ OBLASTI	2.8
NÁZOV PRACOVNEJ OBLASTI	VYUŽIVANIE ITC ZRUČNOSTÍ NA ZÁKLADNEJ ÚROVNI
ČASŤ	2.8.5 Email
Výstup vzdelávania	31. Vie využívať internet na posielanie jednoduchých mailov a orientuje sa aj v programoch sociálnych sietí
VV31	
Počet kreditov	2
Počet nástrojov hodnotenia	1 z 2
Kritériá hodnotenia	Nástroje hodnotenia (postupy)
1. Vie zasláť email a/alebo správu s pripojenými prílohami a označenú prioritou	<p>Na hodnotenie používateľských zručností, vedomostí a porozumenia ICT sa odporúčajú nasledovné metódy:</p> <ul style="list-style-type: none"> • e-assessment • vedomostné testy • hodnotenie založené na určitom scenári • súhrn údajov získaných z aktivít, kde sa používal email • svedectvo • odborná diskusia <p>Odporúčané hodnotenie pre EUPA</p> <p>E-Assessment (2 kredity)</p> <p>1. Úlohou účastníkov je preukázať schopnosť poslať email.</p> <p>ALEBO</p> <p>Dôkazy(2 kredity)</p> <p>2. Súhrn dôkazov prevzatý z aktivít zahŕňajúcich použitie emailu. Môže zahŕňať vytlačenie niekoľkých emailov alebo prezretie si účastníkovho mailboxu</p>

POZNÁMKY

E - Assessment

- Úlohou študentov je poslať jednoduchý email s témou podľa ich výberu

Poznámka: Email môže byť v ich materskom jazyku.

Súhrn dôkazov

- Študenti môžu popísať ich skúsenosti so zasielaním komunikačných emailov

Poznámky pre hodnotiteľov