EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání

MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ, MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

VSTUPNÍ ČÁST

Název modulu

Bussiness etiketa a komunikace

Kód modulu

65-m-3/AF25

Typ vzdělávání

Odborné vzdělávání

Typ modulu

(odborný) teoreticko–praktický

Využitelnost vzdělávacího modulu

Kategorie dosaženého vzdělání

H (EQF úroveň 3)

L0 (EQF úroveň 4)

Skupiny oborů

65 - Gastronomie, hotelnictví a turismus

Komplexní úloha

Obory vzdělání - poznámky

65-51-H/01 Kuchař-číšník

Délka modulu (počet hodin)

24

Poznámka k délce modulu

Platnost modulu od

30. 04. 2020

Platnost modulu do

Vstupní předpoklady

Žák před vstupem do modulu:

- ovládá zásady komunikace ve službách
- orientuje se v psychologii gastronomie
- charakterizuje osobnost číšníka
- dodržuje a aplikuje základní pravidla stolování

JÁDRO MODULU

Charakteristika modulu

Cílem modulu je zvýšit žákovu přirozenost a profesionalitu ve společenském chování, postupovat a vyjadřovat se podle pravidel bussiness komunikace jak v mluveném tak písemném projevu. Žáci budou schopni předcházet krizovým situacím

nebo je pohotově řešit, uplatňovat zásady komunikace se zahraniční klientelou. Dále se žáci zdokonalí v oblasti stolování podle protokolu či pravidel VIP, rozliší mezi společenskou soukromou či pracovní akcí, orientují se ve firemní komunikaci, v průběhu komunikace rozlišují mezi jednotlivými hosty, správně používají tituly, oslovení, orientují se v terminologii na pozvánce a vizitce.

Očekávané výsledky učení

Očekávané výsledky učení vycházejí z výsledků učení definovaných v RVP 65-51-H/01 Kuchař-číšník, kdy žák po absolvování modulu:

1. uplatňuje společenské chování a profesní vystupování
2. dodržuje profesní etiku
3. zdržuje se xenofobních projevů
4. rozpozná typy hostů a ví, jak reagovat na projevy jejich chování
5. předchází konfliktům
6. řeší běžné i neobvyklé situace s ohledem na individuální zvláštnosti hosta
7. respektuje národní mentalitu a zvyklosti
8. uplatňuje estetická hlediska při formování prostředí

Obsah vzdělávání (rozpis učiva)

1. společenské chování a vystupování
    - společenské chování a profesní vystupování
    - profesionalita
    - oslovování hosta
    - práce s pozvánkou, vizitkou
    - prohřešky proti etiketě
2. profesní etika
    - rozdíly v komunikaci mezi zaměstnanci a zaměstnanci a hosty
    - pravidla pro komunikaci s hostem
    - komunikace s hostem
    - zvyšování odbornosti
3. typy hostů
    - typologie hostů
4. národní zvyklosti a tradice různých etnik ve vazbě na gastronomii a způsob komunikace
    - předcházení konfliktům
    - řešení konfliktů
5. individualita hosta
    - řešení běžné situace s hostem
    - řešení neobvyklé situace s hostem
6. národní mentalita a zvyklosti
    - národnostní menšiny a jejich gastronomické individuality
    - xenofobie
7. estetické hledisko v gastronomii
    - estetická hlediska při formování prostředí
    - VIP akce
    - státní večeře, recepce
    - pravidla diplomatického protokolu

Učební činnosti žáků a strategie výuky

Strategie výuky

V teoretické výuce budou vedle výkladu a přednášek učitelé využívat demonstrativní metody, obrazový materiál, výuková videa, odborné časopisy a knihy.

Praktická výuka bude probíhat formou předvedení - modelových situací a následně praktickým cvičením.

Využívané metody: Frontální výuka, skupinové vyučování, individuální výuka, diskuse, rozhovor – řízený, instruktáž, demonstrace – předvedení.

Učební činnosti

V průběhu výuky žáci:

- sledují výklad učitele, prezentaci a videoukázky
- na základě zadání vytváří modelové situace a řeší je
- vytváří vlastní výukový materiál (schémata, náčrty, pozvánky atp.)
- při práci využívají ICT a odbornou literaturu, pracují s internetem

Činnosti žáků ve vazbě na výsledky učení :

1. uplatňují společenské chování a profesní vystupování
    - vyjmenují základní pravidla společenského chování
    - při jednání s hostem vystupují profesionálně
    - v modelové situaci osloví VIP hosta podle protokolu (společenských pravidel)
    - vyjmenují základní údaje na pozvánce, objasní pojmy na ní uvedené
    - vyjmenují nejčastější prohřešky proti etiketě
2. dodržují profesní etiku
    - rozlišují mezi klientem (hostem) a zaměstnancem (číšníkem)
    - řídí se pravidly pro komunikaci s hostem, uvedou následky při jejich porušení
    - respektují názory hosta a jeho požadavky
    - vyjmenují možnosti, jak si zvýšit svoji odbornost
3. rozpoznají typy hostů a ví, jak reagovat na projevy jejich chování
    - vyjmenují základní typy hostů a pravidla pro komunikaci s nimi
4. snaží se předcházet konfliktům
    - v modelové situaci se snaží předejít konfliktu nebo navrhnou způsob řešení konfliktní situace
5. řeší běžné i neobvyklé situace s ohledem na individuální zvláštnosti hosta
    - v modelové situaci předvedou řešení běžné situace dle přání a požadavků hosta
    - navrhnou řešení neobvyklé situace u stolu hosta
6. respektují národní mentalitu a zvyklosti
    - uvedou příklady národnostních menšin a jejich gastronomické individuality
7. zdržují se xenofobních projevů
    - v modelové situaci předvedou jednání s jedincem jiné národnosti
8. uplatňují estetická hlediska při formování prostředí
    - dle zadání navrhnou akci s účastí VIP
    - popíší průběh (organizaci) státní večeře nebo recepce
    - vyjmenují základní pravidla diplomatického protokolu

Zařazení do učebního plánu, ročník

65-51-H/01 Kuchař - číšník

3. ročník

VÝSTUPNÍ ČÁST

Způsob ověřování dosažených výsledků

Výstupy vzdělávání budou ověřovány především na konci modulu. Teoretické znalosti jsou ověřeny písemnou formou a praktické dovednosti především na základě předvedení a splnění praktických úkolů.

Průběžně se hodnotí plnění zadaných úkolů, správnost, dodržování společenských pravidel, způsob komunikace, úprava číšníka a prostředí.

Písemné zkoušení:

- test zaměřený na odbornou terminologii,
- bodová hodnota jedné otázky je 1 bod
- struktura testové otázky – výběr jedné správné odpovědi ze tří možností

Praktické zkoušení:

Žáci musí předvést a splnit následující úkoly:

1. uplatňují společenské chování a profesní vystupování
    - vyjmenují základní pravidla společenského chování
    - při jednání s hostem vystupují profesionálně
    - v modelové situaci osloví VIP hosta podle protokolu (společenských pravidel)

    - orientují se v pozvánce, objasní pojmy na ní uvedené
    - vyjmenují nejčastější prohřešky proti etiketě
2. dodržují profesní etiku
    - rozlišují mezi klientem (hostem) a zaměstnancem (číšníkem)
    - řídí se pravidly pro komunikaci s hostem, uvedou následky při jejich porušení
    - respektují názory hosta a jeho požadavky
    - vyjmenují možnosti, jak si zvýšit svoji odbornost
3. rozpoznají typy hostů a ví, jak reagovat na projevy jejich chování
    - vyjmenují základní typy hostů a pravidla pro komunikaci s nimi
4. snaží se předcházet konfliktům
    - v modelové situaci se snaží předejít konfliktu nebo navrhnou způsob řešení konfliktní situace
5. řeší běžné i neobvyklé situace s ohledem na individuální zvláštnosti hosta
    - v modelové situaci předvedou řešení běžné situace dle přání a požadavků hosta
    - navrhnou řešení neobvyklé situace u stolu hosta
6. respektují národní mentalitu a zvyklosti
    - uvedou příklady národnostních menšin a jejich gastronomické individuality
7. zdržují se xenofobních projevů
    - v modelové situaci předvedou jednání s jedincem jiné národnosti
8. uplatňují estetická hlediska při formování prostředí
    - dle zadání navrhnou akci s účastí VIP
    - popíší průběh (organizaci) státní večeře nebo recepce
    - vyjmenují základní pravidla diplomatického protokolu

Kritéria hodnocení

Žák musí absolvovat celý modul (80% docházka).

Žák musí absolvovat všechny úkoly.

Žák musí uspět v písemné i praktické části.

Žák je hodnocen známkou se slovním komentářem.

Písemné zkoušení – test s 10 otázkami hodnocený 10 body (žák uspěl při získání 6 bodů z 10). Písemný test je sestaven vždy individuálně.

Praktická část je hodnocena 100 body. Žák musí získat alespoň 36 bodů, aby uspěl.

Bodování praktické části:

1. uplatňují společenské chování a profesní vystupování (max. počet bodů – 30 bodů)
    - vyjmenují základní pravidla společenského chování (0–6 bodů)
    - při jednání s hostem vystupují profesionálně (0–6 bodů)
    - v modelové situaci osloví VIP hosta podle protokolu (společenských pravidel) (0–6 bodů)
    - orientují se v pozvánce, objasní pojmy na ní uvedené (0–6 bodů)
    - vyjmenují nejčastější prohřešky proti etiketě (0–6 bodů)
2. dodržují profesní etiku (max. počet bodů – 18 bodů)
    - rozlišují mezi klientem (hostem) a zaměstnancem (číšníkem) (0–3 bodů)
    - řídí se pravidly pro komunikaci s hostem, uvedou následky při jejich porušení (0–6 bodů)
    - respektují názory hosta a jeho požadavky (0–6 bodů)
    - vyjmenují možnosti, jak si zvýšit svoji odbornost (0–3 bodů)
3. rozpoznají typy hostů a ví, jak reagovat na projevy jejich chování (max. počet bodů – 6 bodů)
    - vyjmenují základní typy hostů a pravidla pro komunikaci s nimi (0–6 bodů)
4. snaží se předcházet konfliktům (max. počet bodů–6 bodů)
    - v modelové situaci se snaží předejít konfliktu nebo navrhnou způsob řešení konfliktní situace (0–6 bodů)
5. řeší běžné i neobvyklé situace s ohledem na individuální zvláštnosti hosta (max. počet bodů – 10 bodů)
    - v modelové situaci předvedou řešení běžné situace dle přání a požadavků hosta (0–5 bodů)
    - navrhnou řešení neobvyklé situace u stolu hosta (0–5 bodů)
6. respektují národní mentalitu a zvyklosti (max. počet bodů – 6 bodů)
    - uvedou příklady národnostních menšin a jejich gastronomické individuality (0–6 bodů)
7. zdržují se xenofobních projevů (max. počet bodů – 6 bodů)
    - v modelové situaci předvedou jednání s jedincem jiné národnosti (0–6 bodů)
8. uplatňují estetická hlediska při formování prostředí (max. počet bodů – 18 bodů)
    - dle zadání navrhnou akci s účastí VIP (0–6 bodů)

- popíší průběh (organizaci) státní večeře nebo recepce (0–6 bodů)
- vyjmenují základní pravidla diplomatického protokolu (0–6 bodů)

Převodová tabulka celkového hodnocení modulu:

- 100–91 bodů – výborný
- 90–76 bodů – chvalitebný
- 75–56 bodů – dobrý
- 55–36 bodů – dostatečný
- méně než 35 bodů – nedostatečný

V průběhu realizace praktické části se při hodnocení přihlíží k dodržování BOZP, čistotě a organizaci práce, komunikaci se zákazníkem, profesionálnímu vystupování, dodržování společenských pravidel, úpravě prostředí, přesnosti odpovědí a pohotovosti žáka při řešení nenadálých situací.

Hodnocení je možné využít k založení do deníku praxe žáka.

Doporučená literatura

GULOVÁ, S. Mezinárodní obchodní a diplomatický protokol. Praha: Grada Publishing, a. s., 2011. 256s. ISBN 978-80-247-3777-5

ŠPAČEK, L. Bussiness etiketa a komunikace. Praha: Ladislav Špaček, 2013. 352 s. ISBN 978-80-260-4347-8

ŠPAČEK, L. Malá kniha etikety u stolu. Praha: Mladá fronta, 2010. 160s. ISBN 978-80-204-2250-7

Poznámky

Obsahové upřesnění

OV RVP - Odborné vzdělávání ve vztahu k RVP

Materiál vznikl v rámci projektu Modernizace odborného vzdělávání (MOV), který byl spolufinancován z Evropských strukturálních a investičních fondů a jehož realizaci zajišťoval Národní pedagogický institut České republiky. Autorem materiálu a všech jeho částí, není-li uvedeno jinak, je . Creative Commons CC BY SA 4.0 – Uveďte původ – Zachovejte licenci 4.0 Mezinárodní.