



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



PIAAC online / Vzdělávání a dovednosti online pro využití nebo inspiraci



Systémové prostředí
k prohlubování kompetencí

Petra Holečková

jednání v rámci EAAL
19. 2. 2021

co je PIAAC online / Education & Skills online?



- Aplikace vytvořená na základě 1. cyklu mezinárodního výzkumu dospělých PIAAC (ČR 2011–2012)
- Česká verze PIAAC online byla připravena v rámci realizace 1. cyklu v DZS, načasování a projektové financování už neumožnilo další aktivity nad rámec překladu a testování platformy
- Obdobně jako PIAAC zjišťuje úroveň **všeobecných dovedností pracovat s informacemi**, které jsou potřebné k uplatnění na proměnlivém trhu práce i v běžném životě (**čtenářská a numerická gramotnost, řešení problémů**)
- Dosažené výsledky z PIAAC online ve čtenářské gramotnosti, numerické gramotnosti i v řešení problémů lze porovnat s národními a mezinárodními výsledky výzkumu PIAAC (poskytuje zpětnou vazbu konkrétnímu uživateli, nikoli celé zemi jako výzkum PIAAC)
- **PIAAC online integruje i moduly mimo původní výzkum** (např. O*NET Interest Profiler, Positive and Negative Affect Schedule (PANAS), Satisfaction with Life Scale (Diener, Ed 1985))

kdo může PIAAC online využívat?

- Demo PIAAC online, které zároveň představuje konceptuální rámec úloh, může vyzkoušet kdokoli: [demo PIAAC](#)
- Aplikaci mohou využít **studenti, absolventi i dospělí různého věku**, kteří chtějí získat zpětnou vazbu pro případné další vzdělávání, vstup na trh práce nebo změnu profese
- **Přístupové kódy** jsou **zpoplatněny a mají se administrovat v rámci firem / organizací / státní a veřejné správy**
- Aplikace pomáhá získat vstupní informace pro zacílení případných (do)školení, pro (re)integraci na trh práce a je využitelná i pro výzkumné účely (benchmark s mezinárodním výzkumem PIAAC)





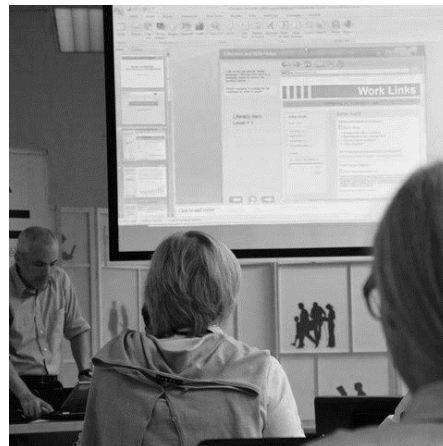
01

Využitelnost



02

Obsah a koncepce



03

Rozhraní

průvodce PIAAC online

využitelnost PIAAC online



- Vstupní informace pro kurzy čtenářské gramotnosti, numerické gramotnosti nebo IT dovedností
- Inspirace pro kariérové poradenství (O*NET Interest Profiler, licence Creative Commons)
- Inspirace pro posílení zdravého životního stylu a work-life balance (nástroj Subjektivní pocit pohody a zdraví)
- Komplexní zpětná vazba a podklad pro rozhodování při využití jako celku

konceptuální rámec čtenářské gramotnosti, na níž je postaven průchod aplikací

Definice (čtenářská gramotnost)	Obsah	Kognitivní strategie	Kontexty
Schopnost porozumět psaným textům, hodnotit je, používat je a zabývat se čtením s cílem účastnit se života společnosti, dosahovat svých cílů a rozvíjet své vědomosti a potenciál.	Texty jsou charakterizovány: Typem: tištěný / digitální Formátem: • Souvislé nebo prozaické texty (vyprávění, polemika nebo popis) • Nesouvislé texty nebo dokumenty (tabulky, seznamy, grafy) • Smíšené texty (kombinace souvislého textu s prvky dokumentu) • Složené texty (srovnávání nebo propojení nezávisle vytvořených částí textu)	• Zjistit a rozpoznat informace v textu • Integrovat a interpretovat (vzájemně související části textu) • Hodnotit a reflektovat	• Osobní • Vztahující se k práci • Společenské • Vzdělávací

ve sledovaných dimenzích zůstává kontinuita

Oblasti

- 1) jsou klíčové pro uplatnění na trhu práce a zapojení do společenského i občanského života
- 2) jsou přenositelné, tzn. využitelné v různých kontextech
- 3) je možné si je osvojit a zlepšovat, a proto jsou ovlivnitelné veřejnými politikami

Hodnocené oblasti dovedností ve výzkumech dospělých

IALS 1994–1998	ALL 2002–2006	PIAAC 1. cyklus	PIAAC 2. cyklus
Literární gramotnost	Literární gramotnost	Čtenářská gramotnost	Čtenářská gramotnost
Dokumentová gramotnost	Dokumentová gramotnost		
Kvantitativní gramotnost	Numerická gramotnost	Numerická gramotnost	Numerická gramotnost
	Řešení problémů	Řešení problémů v technologicky bohatých prostředích	Adaptivní řešení problémů

→ Dimenze, které zůstaly srovnatelné

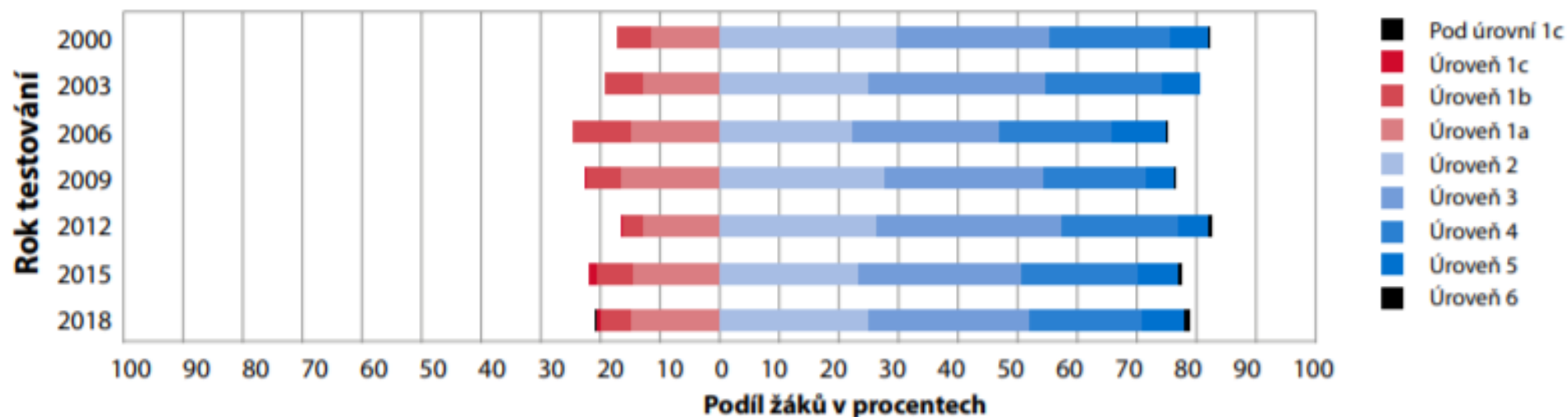
....> Dimenze, v nichž je kontinuita, ale nelze je srovnávat mezi sebou

jsme připraveni na celoživotní učení a budoucí výzvy?

ČŠI:

skupina
(15letých)
žáků
ohrožených
budoucí
neúspěšností
se v České
republice
(spíše)
zvětšuje

Zastoupení českých žáků v úrovních čtenářské gramotnosti PISA (2000–2018)



Zdroj: Národní zpráva Mezinárodní šetření PISA 2018.

průběh aplikací a parametry

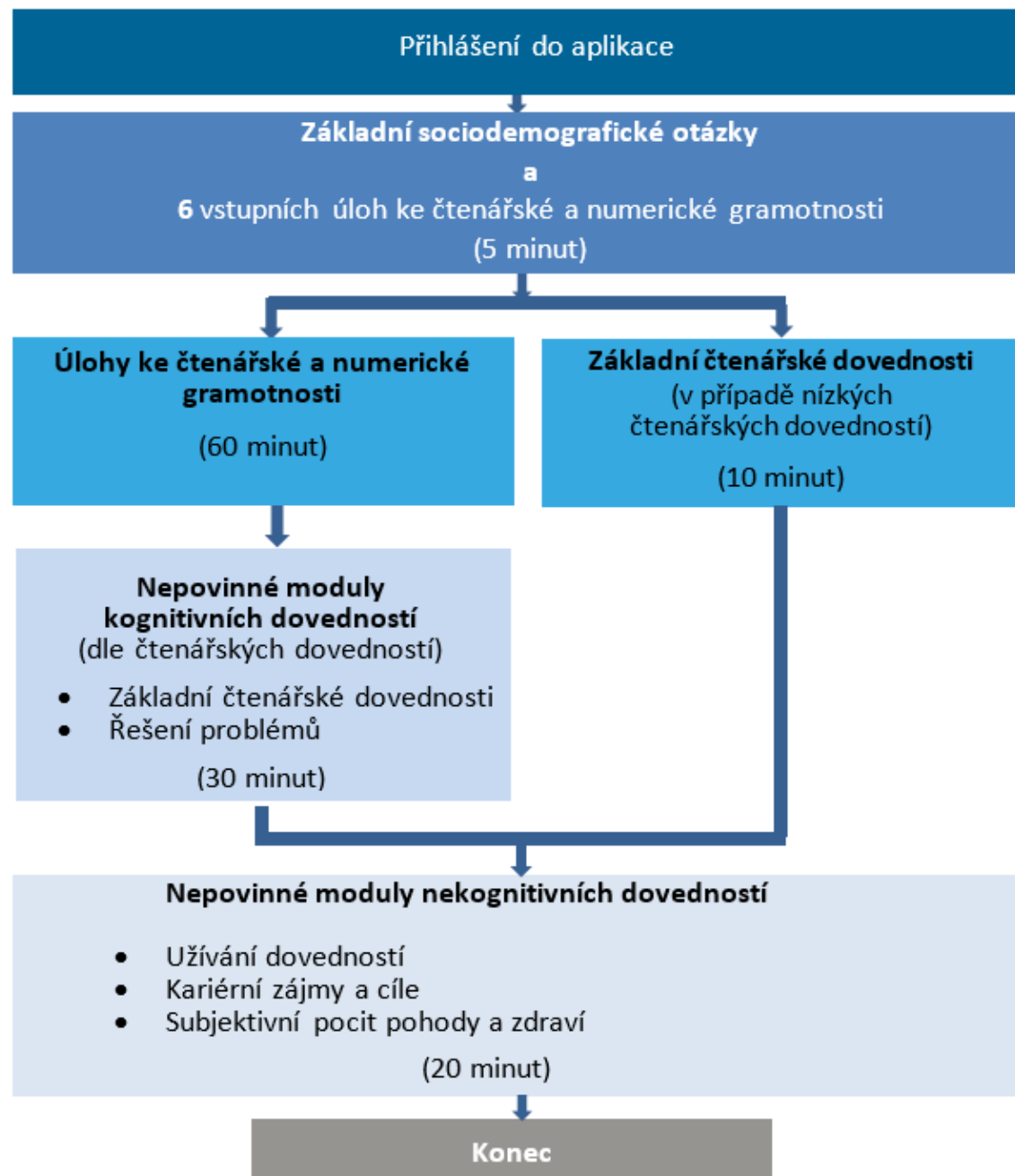
Cena se odvíjí od počtu zakoupených přístupů

Do 5000 přístupů:

- Modul kognitivních dovedností (9 eur)
- Modul nekognitivních dovedností (2 eura)

Technické požadavky

- Firefox 40 nebo vyšší
- Připojení k internetu
- Numerická klávesnice / Externí klávesnice / Anglická num. klávesnice na NTB (stav 2/2021)
- Rozlišení monitoru 1024x768



příklad automaticky generovaných výsledků pro respondenta

TISK

DALŠÍ

Čtenářská
gramotnost

Matematická
gramotnost

Vzdělávání a dovednosti online: Čtenářská gramotnost

Datum: 2/6/2021 Autorizační kód: 5491713908 Místo: Petra Holečková_firma

Vaše výsledky:



Co se zjišťuje pomocí otázek v modulu Čtenářská gramotnost?

Otázky v modulu **Čtenářská gramotnost** zjišťují, do jaké míry rozumíte informacím v materiálech, jako jsou noviny, brožury, manuály nebo internetové stránky, a jak tyto informace umíte používat. Také zjišťují, do jaké míry jste schopni najít a použít informace ve formulářích, jízdních řádech, tabulkách nebo grafech.

Dospělí většinou využívají čtenářskou gramotnost k tomu, aby zjistili odpověď na nějakou otázku, aby se dozvěděli, jak se něco dělá, nebo pro zábavu. Čtenářskou gramotnost využíváte například v těchto případech:

- Hledání práce na internetu
- Zjištění informací z brožury na poliklinice o tom, jak přestat kouřit
- Užívání aspirinu podle pokynů na příbalovém letáku
- Zjištění informací v příručce BOZP o povinnosti nosit ochranné brýle
- Zjištění odjezdu autobusu z jízdního řádu
- Přečtení a vyplnění formuláře se souhlasem, aby dítě odjelo na školní výlet
- Kontrola skladových zásob podle inventurní karty

Dospělí využívají čtenářskou gramotnost v práci, doma i ve společnosti.

demo: úloha ze čtenářské gramotnosti

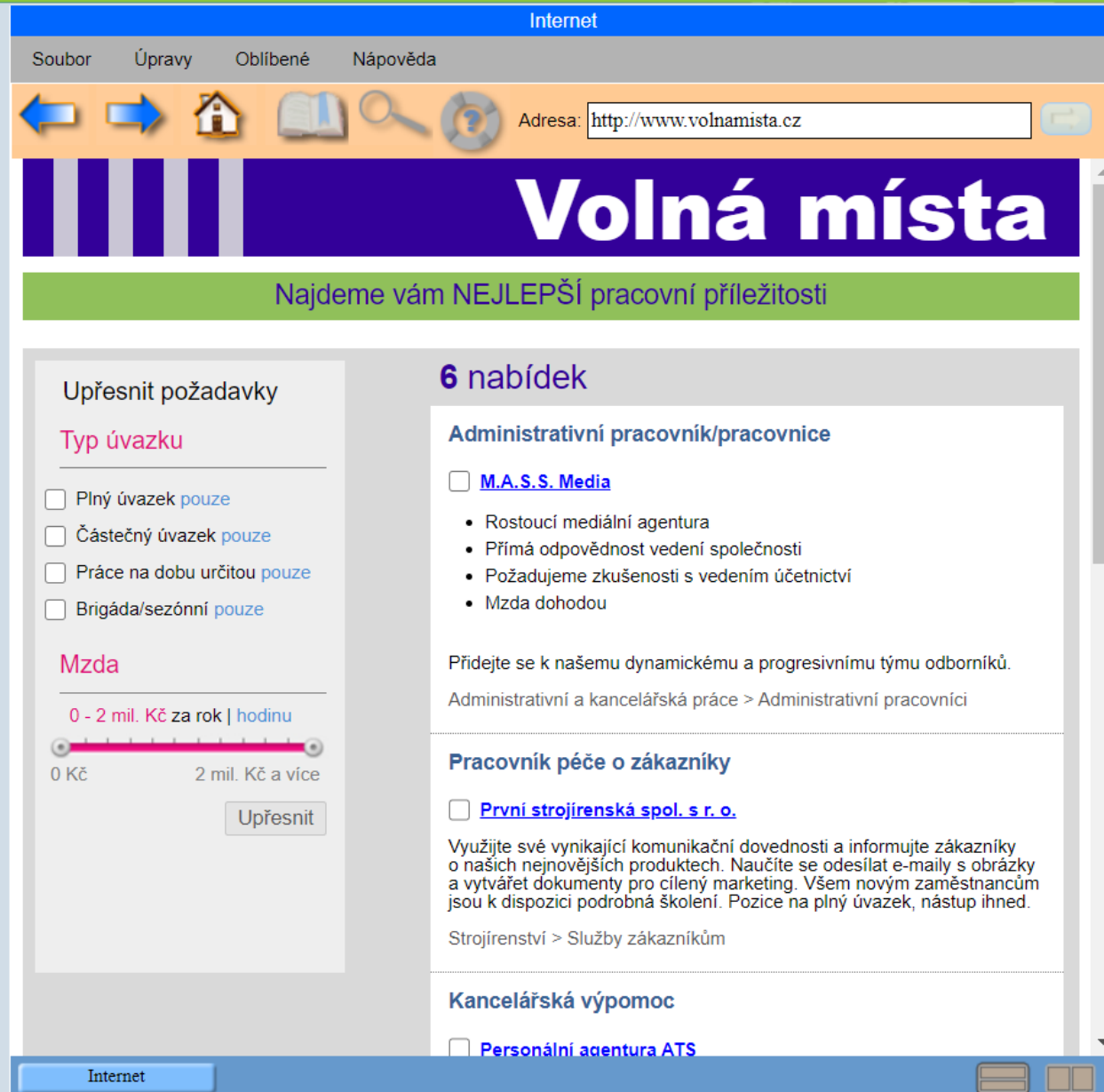
Vzdělávání a dovednosti online

Oddíl 1 – Otázka 1/1

Podívejte se na web společnosti M.A.S.S. Media s nabídkou práce pro administrativní pracovníky/pracovnice. Kliknutím na odkaz uvedený na této stránce odpovězte na následující otázku.

Kristýna má zájem o práci ve společnosti M.A.S.S. Media, ale pozice administrativní pracovníce pro ni není vhodná.

Kde Kristýna zjistí, jaká další volná místa vypisuje společnost M.A.S.S. Media?



Internet

Soubor Úpravy Oblíbené Nápověda

Adresa: <http://www.volnamista.cz>

Volná místa

Najdeme vám NEJLEPŠÍ pracovní příležitosti

Upřesnit požadavky

Typ úvazku

☐ Plný úvazek *pouze*

☐ Částečný úvazek *pouze*

☐ Práce na dobu určitou *pouze*

☐ Brigáda/sezónní *pouze*

Mzda

0 - 2 mil. Kč za rok | hodinu

0 Kč 2 mil. Kč a více

Upřesnit

6 nabídek

Administrativní pracovník/pracovnice

☐ [M.A.S.S. Media](#)

- Rostoucí mediální agentura
- Přímá odpovědnost vedení společnosti
- Požadujeme zkušenosti s vedením účetnictví
- Mzda dohodou

Přidejte se k našemu dynamickému a progresivnímu týmu odborníků.

Administrativní a kancelářská práce > Administrativní pracovníci

Pracovník péče o zákazníky

☐ [První strojírenská spol. s r. o.](#)

Využijte své vynikající komunikační dovednosti a informujte zákazníky o našich nejnovějších produktech. Naučíte se odesílat e-maily s obrázky a vytvářet dokumenty pro cílený marketing. Všem novým zaměstnancům jsou k dispozici podrobná školení. Pozice na plný úvazek, nástup ihned.

Strojírenství > Služby zákazníkům

Kancelářská výpomoc

☐ [Personální agentura ATS](#)

Internet

demo: komentář k úloze

Vzdělání a dovednosti online

Správná odpověď: kliknutí na odkaz „Další pracovní místa v této společnosti“

Úroveň otázky: Čtenářská gramotnost úroveň způsobilosti 2

Texty druhé úrovně mohou být těžší a jsou buď souvislé (věty, odstavce), nesouvislé (organizovány ve schématu, tabulce, grafu nebo jiných formátech bez odstavců), nebo smíšené texty. Úlohy na této úrovni požadují od dotazovaných vytvoření spojitosti mezi textem a otázkou a mohou vyžadovat vyvození jednoduchých závěrů. V textu se mohou vyskytnout protichůdné informace. Některé úkoly vyžadují integraci dvou a více informací založených na daných kritériích, porovnávání různých informací k zadané v otázce nebo vyžadují orientaci v digitálním textu s cílem získat a identifikovat informace z různých částí dokumentu.

Kategorie otázek

Kognitivní strategie	Zjistit a rozpoznat
Kontext	Pracovní

Tato položka patří do kategorie Zjistit a rozpoznat. Úkoly této kategorie vyžadují po čtenáři umět najít informaci v textu. Někdy je relativně snadné požadovanou informaci najít, protože je jasně uvedená v textu a přímo odpovídá formulaci otázky. Některé úkoly mohou vyžadovat složitější zpracování. Může být požadováno obsahové porozumění a odvození závěru. Například: identifikace důvodů za změnou strategie místí vlády může vyžadovat porozumění, jak jsou tyto důvody prezentovány v textu.

DALŠÍ

firemní rozhraní / správa přístupů

Podpora

Naše oddělení podpory je k dispozici od pondělí do pátku od 8:00 do 20:00 hod. ET (Východního času). Pokud potřebujete okamžitou pomoc, zavolejte nám na číslo 1-800-514-8494.

Informace o hromadné rezervaci

[Návrat](#)

Informace o rezervaci

Přidáno datum	23. 11. 2020
Balíček produktů	Rozšířený test Vzdělávání a dovednosti
Jazyk	CSY - Čeština
Množství	2
# Aktivováno	0
# Zbývá	2

[Stáhnout autorizace](#)
[Uvolnit zbývající](#)




[» Podpora](#)
[» Odhlásit](#)

Portál pro správu testu Vzdělávání a dovednosti online

Vítejte

Nové hodnocení

Test	Zahájit test
Vzdělávání & dovednosti online Základní test	Klikněte pro spuštění

Dokončené hodnocení

Test	Datum dokončení
Osobní dotazník	6. února 2021

Čeká na posouzení

Test
Vzdělávání & dovednosti online Test základních čtenářských dovedností
Vzdělávání & dovednosti online Test dovedností řešení problémů v prostředí IT
Kariérní zájmy a cíle
Užívání dovedností
Subjektivní pocit pohody a zdraví

MEZINÁRODNÍ VÝZKUM PIAAC

Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj (OECD) pořádá v letech 2020–2023 druhý cyklus výzkumu PIAAC (Programme for the International Assessment of Adult Competencies). Vedle České republiky se do něj zapojilo dalších 32 států. Výzkum PIAAC navazuje na výzkum PISA (Programme for International Student Assessment). Zatímco PISA se zaměřuje na dovednosti patnáctiletých žáků, PIAAC se soustředí na dospělou populaci ve věku 16–65 let.

Prostředí, ve kterém žijeme, se velmi rychle mění. O to více potřebujeme dovedností, které nám umožní se aktivně a plnohodnotně zapojit do života společnosti. Měli bychom se dokázat adaptovat nejen na výzvy spojené s novými technologiemi a s proměnou trhu, ale i se vzrůstajícím množstvím informací a dezinformací všeho druhu, které nás obklopují.

Šetření PIAAC kombinuje přímé otázky, např. na dovednosti, které respondenti uplatňují v práci i v osobním životě, a praktická cvičení, která vycházejí z reálného života a jsou upravena tak, aby mohla být použita (s případnými drobnými adaptacemi) ve všech zúčastněných zemích.

Cílem šetření PIAAC je poskytnout jednotlivým zemím zpětnou vazbu pro (pře)hodnocení jejich vzdělávacích systémů a politik. Země se také mohou vzájemně inspirovat příklady dobré praxe a funkčními postupy.

Sběr dat proběhne v letech 2022–2023, výsledky budou zveřejněny v roce 2024. Česká republika účastí ve druhém cyklu PIAAC získá srovnání, jaké dovednosti máme a jak je uplatňujeme, a to díky svému předchozímu zapojení do výzkumu IALS (International Adult Literacy Survey) v roce 1998 a do prvního cyklu výzkumu PIAAC v letech 2011–2012.

Na mezinárodní úrovni je projekt PIAAC koordinován konsorciem subjektů ([GESIS](#), [ETS](#), [IEA](#), [Westat](#) a další), které určuje obsah dotazových instrumentů, vymezuje metodické a technické postupy sběru a zpracování dat, nastavuje procesy kontroly kvality a stanovuje požadované výstupy a mezinárodní harmonogram prací.



„Moderní svět vám neplatí za to, co víte, ale za to, co s tím, co víte, dokážete udělat. Nejde o to opakovat to, co jste se naučili, ale musíte to dále rozvíjet, dokázat to používat v nových situacích.“

Andreas Schleicher

Director for Education and Skills, and Special Advisor on Education Policy to the Secretary-General, OECD

[Webové stránky prvního cyklu výzkumu PIAAC](#)





Odkazy:

OECD. (2018). Education & Skills Online technical documentation. Paris: OECD.

<http://www.oecd.org/skills/ESonlineassessment/assessmentdesign/technicaldocumentation/>

Využity fotografie:

<https://unsplash.com/photos/xiTfENI0dMY>

<https://unsplash.com/photos/evel7MOcSmw>

<https://unsplash.com/photos/45sjAjSjArQ>

web PIAAC / Archiv událostí

Petra Holečková

NSM, PIAAC tým

+420 608 184 327

petra.holeckova@npi.cz

Národní pedagogický institut
České republiky
Senovážné náměstí 872/25
110 00 Praha 1

piaac.cz

Příloha



Demo PIAAC

Oddíl 1 – Otázka 1/1

Přečtěte si článek o genderových rozdílech. Zvýrazněte v článku větu, která je odpovědí na následující otázku.

Na základě článku určete, jaké důsledky mělo zvýšení vzdělanosti obyvatelstva v uplynulých 50 letech.

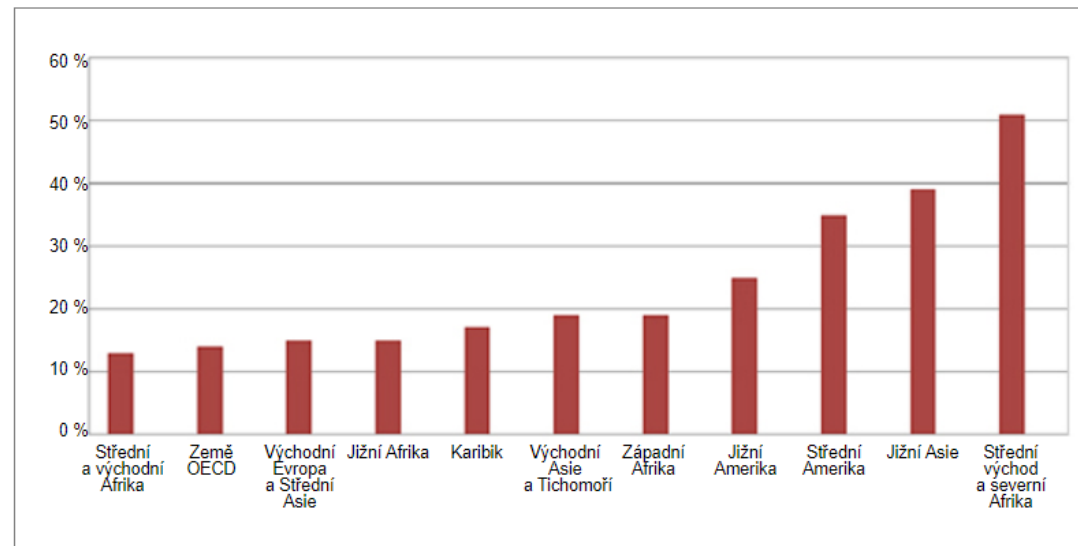
Podpořme růst zrušením genderových rozdílů

Odstranění současných bariér v oblasti rovného přístupu mužů a žen ke vzdělání, zaměstnání a podnikání by pomohlo vytvořit nové zdroje hospodářského růstu a současně by napomohlo k lepšímu využití nabytých dovedností, vyplývá z nejnovější zprávy OECD, Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj, která sdružuje 34 zemí a podporuje politiku směřující ke zlepšování hospodářské a sociální prosperity.

V celkovém měřítku byl dosažen výrazný pokrok v oblasti vzdělávání. Zvýšení vzdělanosti vedlo za posledních 50 let v zemích OECD k padesátiprocentnímu nárůstu HDP¹. Každý rok, o nějž se obyvatelé země déle vzdělávají, vede dle této zprávy k průměrnému nárůstu HDP na obyvatele zhruba o 9 %. K tomu, aby země mohly těžit z ekonomického přínosu žen a neplýtvaly dlouholetými investicemi do vzdělání dívek a mladých žen, bude však potřeba většího pokroku. Pro rozvojové země je navíc klíčové zajistit přístup k vyššímu vzdělání většímu počtu dívek a mladých žen.

Jak vyplývá z grafu č. 1, zaměstnanost žen je v zemích OECD o 13 procentních bodů nižší než zaměstnanost mužů a tyto genderové rozdíly jsou v různých částech světa značně odlišné. Ženy také pracují častěji na zkrácený úvazek. Klíčovým faktorem pro to, aby ženy mohly vykonávat placenou zaměstnanost a prodloužit si pracovní dobu až na plný úvazek, je dle zprávy zajištění kvalitnější a cenově dostupnější péče o dítě a nastavení pružnější pracovní doby.

Graf č. 1: Celosvětové rozdíly v zaměstnanosti mužů a žen v roce 2010



demo: úloha 2
ze čtenářské
gramotnosti

demo: komentář k úloze

Vzdělání a dovednosti online

Správná odpověď: Znázornit „nárůstu HDP“ ve druhém odstavci

Úroveň otázky: Čtenářská gramotnost úroveň způsobilosti 3

Texty na úrovni 3 bývají často náročné a rozsáhlé. Porozumění textům a řečnickým obrátům je velmi důležité k úspěšnému dokončení úkolů, především v případě složitých digitálních textů. Úkoly vyžadují od respondenta identifikaci, interpretaci nebo vyhodnocení jedné či více informací a často vyžadují méně či více závažné zásahy. Mnoho úkolů vyžaduje po respondentovi, aby si dokázal spojit význam přes rozsáhlé části textu, nebo vykonal operace o více krocích s cílem identifikovat a zformulovat odpověď. Občas je také (pro výstižnou odpověď) zapotřebí nebrat v úvahu irelevantní nebo protichůdný obsah textu.

Kategorie otázek

Kognitivní strategie	Zjistit a rozpoznat
Kontext	Pracovní

Tato položka patří do kategorie Zjistit a rozpoznat. Úkoly této kategorie vyžadují po čtenáři umět najít informaci v textu. Někdy je relativně snadné požadovanou informaci najít, protože je jasně uvedena v textu a přímo odpovídá formulaci otázky. Některé úkoly mohou vyžadovat složitější zpracování. Může být požadováno obsahové porozumění a odvození závěru. Například: identifikace důvodů za změnou strategie místní vlády může vyžadovat porozumění, jak jsou tyto důvody prezentovány v textu.

DALŠÍ

demo: úloha 1 z numerické gramotnosti

Vzdělávání a dovednosti online

Oddíl 1 – Otázka 1/1

Přečtěte si informace o pracovních úrazech ve společnosti Beauchamp Manufacturing. Kliknutím na graf odpovíte na následující otázku.

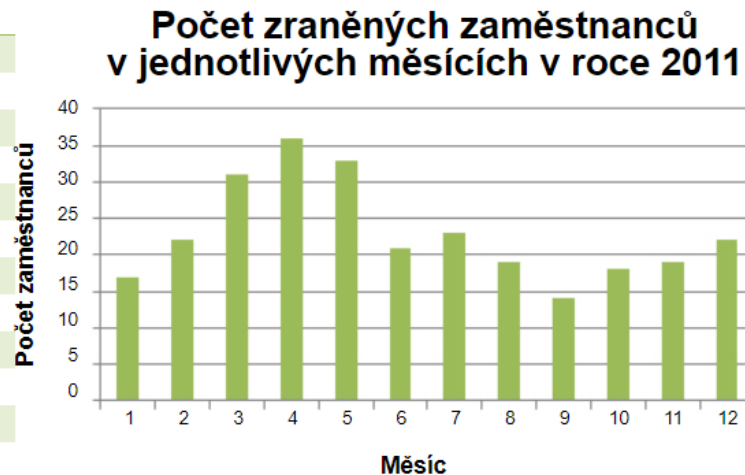
Ředitel továrny při kontrole grafu sestaveného z dat uvedených v tabulce za rok 2011 zjistil, že dva sloupce grafu jsou chybné.

Klikněte v grafu na tyto dva chybné sloupce.

BEAUCHAMP MANUFACTURING

Počet zraněných zaměstnanců

Měsíc	2010	2011
Leden	20	17
Únor	21	22
Březen	34	31
Duben	30	36
Květen	35	33
Červen	28	23
Červenec	24	21
Srpen	25	19
Září	19	14
Říjen	23	18
Listopad	22	19
Prosinec	19	22
CELKEM:	300	273



Společnost Beauchamp Manufacturing každoročně eviduje počet pracovních úrazů. Výše uvedená tabulka zobrazuje údaje o počtu zraněných zaměstnanců v jednotlivých měsících v roce 2010 a 2011.

demo: komentář k úloze

Vzdělání a dovednosti online

Správná odpověď: Kliknout v grafu na červen i červenec

Úroveň otázky: Matematická gramotnost úroveň způsobilosti 2

Úkoly úrovně 2 vyžadují od respondenta, aby identifikoval a dále pracoval s matematickými informacemi či představami vloženými do běžného kontextu, kde je matematický obsah je poměrně jednoznačný či patrný a rozptylující prvky jsou minimální. Úkoly často vyžadují použití dvou a více kroků a procesů zahrnujících například počty s celými čísly a s běžnými desetinnými čísly, procenty a zlomky; jednoduchá měření a prostorové reprezentace; odhady a interpretaci relativně jednoduchých dat a statistik z textů, tabulek či grafů.

Úroveň otázek

Obsah	Data a pravděpodobnost
Kognitivní strategie	Interpretovat, hodnotit a analyzovat
Kontext	Pracovní

Tato položka vyhodnocuje znalost dat a pravděpodobnosti. Data zahrnují myšlenky spojené s variabilitou, ukázkami, chybami, předpověďmi a statistickými tématy, jako je například sběr dat, grafické zpracování dat. Pravděpodobnost zahrnuje myšlenky spojené s pravděpodobností a souvisejícími statistickými metodami. Schopnost přiřadit číslo k pravděpodobnosti nějaké události je cenný nástroj, ať už se jedná o počasí, či burzu akcií.

Tato položka vyžaduje interpretaci a vyhodnocení informací. Respondent musí interpretovat sdělení a důsledky informací matematické nebo statistické povahy. Důležité je ne pouze interpretovat danou informaci, ale také ji analyzovat či si na ni vyvinout. Například sledování trendů, změn nebo rozdílů popsanych v grafech či novinových článcích.

DALŠÍ

Oddíl 1 – Otázka 1/1

Podívejte se na reklamu na výprodej obuvi. Pomocí číselné klávesnice napište odpověď na následující otázku.

Kolik byste ve výprodeji zaplatili za tyto dva páry vyobrazené obuvi?

 Kč

Běžecská obuv

VÝPRODEJ! Kupte jeden pár – a získejte druhý (ve stejné nebo nižší hodnotě) za polovinu ceny!



295 Kč



342 Kč

**demo: úloha 2
z numerické
gramotnosti**



demo: komentář k úloze

Vzdělání a dovednosti online

Správná odpověď: napsat 489,50 do rámečku pro odpověď

Úroveň otázky: Matematická gramotnost úroveň způsobilosti 4

Úkoly úrovně 4 vyžadují po respondentovi porozumění široké řadě matematických informací, které mohou být komplexní, abstraktní či vložené do neznámého kontextu. Dovedou plnit úlohy zahrnující více kroků a vybírat vhodné strategie a procesy k vyřešení problému. Úkoly většinou vyžadují analýzu a složitější zdůvodnění o číslech a datech, statistice a pravděpodobnosti, prostorových vztazích atd. Úkoly této úrovně mohou také vyžadovat odůvodnění odpovědi či volby.

Kategorie otázek

Obsah	Zákonitosti, vztahy a změny
Kognitivní strategie	Zpracovat a používat (uspořádat, spočítat, odhadnout)
Kontext	Osobní

Tato položka zhodnocuje schopnosti spojené se Zákonitostmi, vztahy a změnou. Kapacitně k analyzování a identifikaci modelů a vztahů podporuje široké spektrum matematického myšlení. Vztahy a změna zahrnují porozumění toho, jak se charakteristiky a hodnoty mohou změnit přímo v poměru či vztahu k jiné změně, zatímco další charakteristiky se mohou změnit v opačném směru nebo jiným způsobem. Změny a rychlosti změny zahrnují schopnost rozvinout a/nebo použít matematické vzorce, které pojí rozdílné proměnné v situaci spolu se schopností pochopit, použít a aplikovat smysl pro proporcionální uvažování.

Tato položka je v kategorii Zpracovat a používat. Kategorie Zpracovat a používat zahrnuje aritmetické operace jako například počítání a kalkulace, objednávání a třídění, odhadování či používání měřicích zařízení.

DALŠÍ

demo: úloha řešení problémů

Vzdělávání a dovednosti online

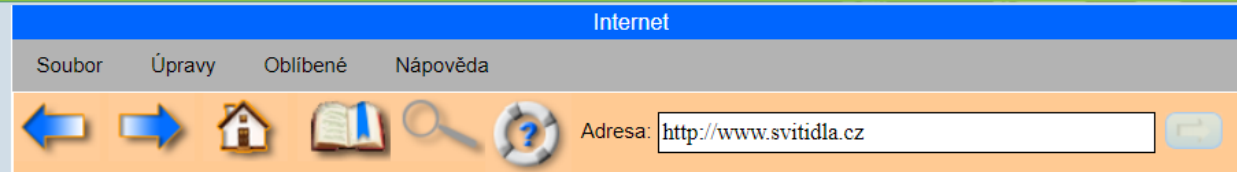
Oddíl 6

Objednal/a jste si stolní lampičku z internetového obchodu Svítidla.cz.

Stolní lampička vám byla doručena, ale má jinou barvu, než jste si objednal/a.

Pomocí internetových stránek obchodu zařídíte výměnu lampičky, kterou jste obdržel/a, za tu, kterou jste si objednal/a.

Až budete hotov/a, klikněte na šipku Další a přejděte k další otázce.



demo: úloha řešení problémů (pokračování)

Vzdělávání a dovednosti online

Oddíl 6

Objednal/a jste si stolní lampičku z internetového obchodu Svítidla.cz.

Stolní lampička vám byla doručena, ale má jinou barvu, než jste si objednal/a.

Pomocí internetových stránek obchodu zařídíte výměnu lampičky, kterou jste obdržel/a, za tu, kterou jste si objednal/a.

Až budete hotov/a, klikněte na šipku Další a přejděte k další otázce.

← ? →

Internet

Soubor Úpravy Oblíbené Nápověda

← → Home Book Search ? Adresa:

Svítidla.cz

Nejlepší osvětlení vašeho života

Služby zákazníkům– Formulář pro vrácení zboží

Důvod vrácení (zaškrtněte jednu možnost):

☐ Změna
☒ Zásada

Chtěl/a

(vyber

Autori

POZNÁMKA: Klikněte zde pro obdržení autorizačního kódu pro vrácení zboží. Náš systém automaticky vygeneruje číslo a–ihned Vám ho pošle e-mailem.

Odeslat

Internet Email(1)

demo: komentář k úloze

Vzdělání a dovednosti online

Správná odpověď: dokončit formulář následujícími odpověďmi:

- [Důvod vrácení] Zasláno nesprávné zboží
- [Chtěl/a bych] Vyměnit za správné zboží
- [Autorizační kód pro vrácení zboží] 7834

Úroveň otázky: Řešení problémů v prostředí IT úroveň způsobilosti 2

Úkoly úrovně 2 vyžadují použití jak známých, tak neobvyklých technických aplikací. Pro vyřešení problému může být vyžadován přenos informace napříč různými stránkami či aplikacemi. Úkol může obsahovat několik kroků a operací. Z hlediska kognitivního procesu nemusí být hlavní cíl jasně definován (navzdory jednoznačně uvedeným kritériím úloh pro jejich splnění). Mohou se objevit nečekané výsledky a „slepé uličky“. Respondenti by také měli zvládat komplexní usuzování.

Kategorie otázek

Kognitivní strategie	• Stanovit si cíle a reflektovat postup • Plánovat • Získávat a hodnotit informace
Kontext	Osobní

Tato položka zahrnuje tři kognitivní procesy. Stanovení cílů a reflektování postupu zahrnuje dovednosti jako určení něčích potřeb a účelů známe-li nátlak situace, zřízení a použití kritérií k dosažení řešení, monitorování pokroku a odhalení a výklad nečekaných událostí. Plánování zahrnuje dovednosti jako zorganizování adekvátních plánů, postupů strategií, a výběr vhodných zařízení, nástrojů nebo kategorií informací. Získávání a vyhodnocování informací zahrnuje dovednosti jako orientaci a soustředění pozornosti, třídění informací, stanovení spolehlivosti, závažnosti a přiměřenosti a zdůvodnění zdrojů a obsahu.

DALŠÍ