

# SLOVENSKÝ JAZYK V ODBORNEJ KOMUNIKÁCIÍ PRE CUDZINCOV

*Úroveň B1 - B2*

Zuzana Kozárová - Lucia Vieriková



UNIVERZITA KONŠTANTÍNA FILOZOFA V NITRE  
FILOZOFICKÁ FAKULTA

Zuzana Kozárová – Lucia Vieriková

SLOVENSKÝ JAZYK V ODBORNEJ KOMUNIKÁCIÍ PRE  
CUDZINCOV

ÚROVEŇ B1 – B2

NITRA 2025

Autorský kolektív 2025:

Mgr. Zuzana Kozárová, PhD.

Mgr. Lucia Vieriková, PhD.

Posudzovateľ:

Doc. PaedDr. Ján Gallo, PhD.

Jazyková korektúra:

Mgr. Dominika Bednáriková

Táto publikácia je určená výhradne na edukačné účely.

This publication is for educational purposes only.

ISBN 978-80-558-2338-6

## Predhovor

---

Predkladaná publikácia je určená študentom rôznych študijných programov, ktorí nie sú rodenými hovoriacimi slovenského jazyka. Obsah tejto publikácie ponúka študentom možnosť efektívne zlepšiť svoju znalosť slovenského jazyka na úroveň B1 – B2 v oblastiach čítania, písania, počúvania a hovorenia, ktoré v odbornej komunikácii zohrávajú kľúčovú úlohu. Pri práci s jazykovým materiálom sa osobitná pozornosť venuje rozširovaniu slovnej zásoby všeobecnovedného a odborného charakteru. Každá kapitola obsahuje časť zameranú na rozvoj komunikačných zručností v odborne orientovaných situáciách, realizovaných ústnou alebo písomnou formou. Jednotlivé lekcie ponúkajú textový materiál určený na čítanie, písanie, počúvanie a hovorenie. Texty v publikácii plnia viacero funkcií:

- predstavujú ukážky špecifického spôsobu podávania informácií,
- slúžia ako zdroj informácií pre odborne orientovanú komunikáciu,
- slúžia ako základ na prepojený nácvik štyroch typov rečových činností.

Predtextové úlohy podporujú rozvoj schopnosti analyzovať formálno-významovú štruktúru a komunikačnú orientáciu čítaných alebo počúvaných textov k danej téme. V ďalších cvičeniach študent pracuje s textom či už prostredníctvom otázok k textu, úloh na určenie pravdivosti tvrdení, dopĺňovania chýbajúcich výrazov z textu, alebo riešenia problémov. Osobitý dôraz sa kladie na cvičenia zamerané na rozvoj komunikačnej kompetencie študentov a overenie získaných poznatkov pomocou praktických úloh v každej kapitole. Hárky s praktickými zadaniami, správne riešenia k vybraným cvičeniam a prepisy textov určených na počúvanie sa nachádzajú v prílohe publikácie. Symboly používané v úlohách vymedzujú ich zameranie na konkrétnu rečovú činnosť a uľahčujú študentom pochopenie zadania:



- čítanie



- písanie



- hovorenie



- počúvanie



- argumentácia a riešenie problému

Študent po absolvovaní lekcí vie najmenej 500 plnovýznamových lexikálnych jednotiek všeobecného a terminologického charakteru; je schopný porozumieť rozhovorom a diskusiám týkajúcim sa odbornej oblasti vrátane rôznych spôsobov argumentácie, hodnotenia a implikácie; pochopiť stratégiu a zámer autora textu; logicky štruktúrovať nepripravené ústne prejavy na vybrané témy, dbať na ich úplnosť, vecnosť, konkrétnosť a presvedčivosť; primerane vyjadrovať vlastné myšlienky v diskusii. Ďalej ovláda metódy zhromažďovania, interpretácie a porovnávania informácií z autentických jazykových zdrojov, posudzovanie miery spoľahlivosti a relevantnosti týchto informácií, ich spracovanie a transformáciu do odborných poznatkov a rýchlu orientáciu v informačných médiách.

Veríme, že predkladaná publikácia splní svoj účel a bude predstavovať užitočnú učebnú pomôcku pre pedagógov i študentov.

# Obsah

---

1. Nové médiá	6
2. Zručnosti a kvalifikácia	11
3. Ochrana spotrebiteľov	16
4. Pracovné prostredie	22
5. Mobbing	27
6. Podnikanie	32
7. Prezentácia firmy	37
8. Rokovanie	42
9. Typy účtov a platobné karty	47
10. Cestovný ruch	52
Správne odpovede	58
Zoznam použitej literatúry	69
Prílohy	73

---

# 1. Nové médiá



## 1. Uvažujte:

1. Čo sú podľa vášho názoru nové médiá?
2. Čo je dôležité učiť mladých ľudí a prečo?



## Vnímanie nových médií

- \* **redefinovanie** – zmena/úprava pôvodnej definície, významu, účelu alebo spôsobu
- \* **recipient** – príjemca
- \* **kontinuálne posudzovanie** – priebežné/sústavné/dlhodobé hodnotenie
- \* **mediálna výchova** – vzdelávací proces, ktorý pomáha ľuďom pochopiť, ako médiá fungujú a ako s nimi kriticky pracovať
- \* **kritické myslenie** – schopnosť premýšľať rozumne a nezávisle o informáciách, ktoré dostávame, aby sme mohli robiť uvážené rozhodnutia
- \* **sociodemografická úroveň** – zahŕňa sociálne a demografické faktory a používa sa na analýzu a porozumenie cieľovým skupinám ľudí

Meniace sa technológie prenosu informácií, **redefinovanie** komunikačných kanálov a zmena spôsobu poskytovania informácií o dianí v spoločnosti – to všetko nás pobáda nachádzať nové definície vznikajúcich vzťahov medzi **recipientom** a jeho zdrojom informácií, spolu s **kontinuálnym posudzovaním** vplyvu mediálnych textov na neho.

Nové médiá, predovšetkým webové portály rôzneho zamerania, sa čoraz viac nepriamo spájajú aj s oblasťou **mediálnej výchovy** a nevyhnutnosťou **kritického myslenia**, najmä ak ide o problematiku mediálnych textov. Domnievame sa, že práve tu sa otvára počas posledných ôsmich až desiatich rokov potreba kontinuálneho skúmania mediálnych textov, resp. textov na weboch a sociálnych sieťach, ktoré sa vymedzujú voči médiám, spravodajským portálom, nakoľko ich v online prostredí už nevytvárajú len novinári.

V prvom rade môžeme podotknúť, že dnes nie je nevyhnutné učiť mladých ľudí

vytvárať konkrétne mediálne obsahy a klást' dôraz na ich praktické mediálne kompetencie, nakoľko smartfóny umožňujú vytvárať audio/video obsahy a upravovať ich priamo v telefóne. Oveľa dôležitejšia výzva je naučiť mladých recipientov rozoznávať medzi zdrojmi informácií. Ak sa mladí ľudia nestretnú v priebehu dospievania s autoritou, ktorá im vysvetlí základné fungovanie médií, a to najmä na konkrétnych príkladoch, je pravdepodobné, že budú pri informovaní sa dávať prednosť zdrojom, ktoré zodpovedajú ich hodnotovej, mentálnej, vzdelanostnej a **sociodemografickej úrovni**. (HÁČEK, 2020, online)



## 2. Odpovedzte na nasledovné otázky:

1. Ako rozumiete pojmu „mediálna výchova“?
2. Ako rozumiete pojmu „kritické myslenie“?
3. Ako rozumiete pojmu „sociodemografická úroveň“ a ako súvisí s novými médiami?



### 3. Doplňte do textu vhodné slovo alebo slovné spojenie podľa významu:

*redefinovať, recipient, kontinuálne posudzovanie, mediálna výchova, kritické myslenie, sociodemografická úroveň*

V dnešnej dobe je veľmi dôležité mať 1. .... . To znamená, že človek dokáže premýšľať o informáciách, ktoré číta alebo počúva, a rozhodnúť sa, či sú pravdivé alebo nie. 2. .... pomáha ľuďom naučiť sa, ako správne používať a rozumieť médiám, napríklad televízii, internetu alebo novinám. Každý človek má rôzne kultúrne pozadie, ktoré nazývame 3. .... . To znamená, že sa líšia vekom, vzdelaním alebo kultúrou. Tieto rozdiely ovplyvňujú, ako každý 4. .... – človek, ktorý prijíma informácie – rozumie médiám. V škole by učitelia mali stále sledovať, ako sa študenti učia, teda robiť 5. .... . Tak môžu lepšie pomôcť každému študentovi. Keď sa učíme nové veci, môžeme meniť alebo 6. .... svoje ciele a spôsoby učenia, aby sme sa zlepšovali a lepšie rozumeli svetu okolo nás.



### 4. Spojte slová s definíciami:

<b>1. Dezinformácia</b>	A. zbieranie, spracovanie a šírenie aktuálnych informácií o udalostiach vo svete, spoločnosti, politike či kultúre
<b>2. Manipulácia</b>	B. žáner médií zameraný na aktuálne spoločenské témy, ktorý zahŕňa napríklad komentáre alebo názory
<b>3. Sociálne siete</b>	C. schopnosť efektívne, bezpečne a zodpovedne používať digitálne technológie a internet na získavanie, hodnotenie a zdieľanie informácií
<b>4. Publicistika</b>	D. vysvetlenie alebo výklad významu textu, obrazu, udalosti alebo informácie na základe osobného alebo odborného pohľadu
<b>5. Spravodajstvo</b>	E. úmyselne šírená nepravdivá alebo zavádzajúca informácia, ktorá má ovplyvniť názory alebo správanie ľudí
<b>6. Kritická analýza</b>	F. online platformy a aplikácie, ktoré umožňujú ľuďom komunikovať, zdieľať informácie a budovať medzi sebou vzťahy
<b>7. Digitálna gramotnosť</b>	G. schopnosť objektívne zhodnotiť vlastné chyby, nedostatky alebo správanie a poučiť sa z nich
<b>8. Sebakritika</b>	H. proces uvádzania dôvodov a faktov na podporu svojho názoru alebo stanoviska s cieľom presvedčiť druhých
<b>9. Interpretácia</b>	I. systematické skúmanie a hodnotenie informácií alebo textov s cieľom pochopiť ich význam, pravdivosť a dôsledky
<b>10. Argumentácia</b>	J. spôsob ovplyvňovania ľudí, často nečestný alebo skrytý, s cieľom získať od nich požadovanú reakciu alebo rozhodnutie



## Kritické myslenie

Stavebným kameňom kritického myslenia je **logika**, ktorú chápeme ako štúdium argumentov, ktoré slúžia ako nástroje na dosiahnutie logicky oprávnených záverov. Logika a kritické myslenie sú spolu so **systémom abstraktného myslenia** nevyhnutné pri dosahovaní lepších výsledkov pri štúdiu alebo pri výkone pracovných povinností.

Pre lepšie pochopenie kritického myslenia je dôležité porozumieť slovu **argument**, pretože kritické myslenie (tak ako aj logika) vychádza z toho, že analyzuje, porovnáva a hodnotí argumenty. Napríklad tvrdenie: „*Znečisťovanie prírody je morálne zlé a kto si myslí opak, ospravedlňuje ničenie rastlín a zvierat*“ nie je argument, ale súkromný názor, pretože nie je založené na logike, ale na osobnom presvedčení, ktoré vyplýva zo žitej skúsenosti. Ak by sme chceli vyššie spomenuté tvrdenie pretvoriť na argument, vyzeral by napríklad takto: „*Znečisťovanie prírody je morálne zlé, pretože stav prírody sa zhoršuje v dôsledku odlesňovania, znečisťovania ovzdušia a vody alebo nadmerným využívaním prírodných zdrojov.*“ Rozdielom je, že v druhom prípade bolo ponúknuté **vysvetlenie**, teda prečo si daný názor niekto myslí. Vysvetlenie sa odborne nazýva **premisa**. Premisa je vysvetlenie tvrdenia, na ktoré logicky nadväzuje. Výstavba dobrej premisy spočíva v správnom pýtaní sa otázky prečo? Tvrdenie môže byť pravdivé alebo nepravdivé a musí mať tvar oznamovacej vety.

Aby sme správne vystavali argument, potrebujeme spojiť tri časti: tvrdenie, vysvetlenie/premisa a záver. Záver je to, čo logickou cestou (vysvetlením/premisou) dokážeme. Ak by sme vyššie uvedené tvrdenie pretvorili na kompletný argument, vyzeralo by napríklad takto: „*Znečisťovanie prírody je morálne zlé, pretože stav prírody sa zhoršuje v dôsledku odlesňovania, znečisťovania ovzdušia a vody alebo nadmerným využívaním prírodných zdrojov, a z toho vyplýva, že by sme mali znečisťovanie prírody prisnejšie trestať*“ Argument je súbor tvrdení, z ktorých vychádzajú premisy s cieľom logicky dokázať závery. (DOBROTA, 2020, s. 3 – 9, online)

Kritické myslenie a jeho tréning je nesmierne dôležité, pretože pomáha lepšie porozumieť informáciám, ktoré denne prijímame z médií, školy alebo spoločenského prostredia. Učí a podnecuje nás klásť otázky, overovať si fakty a samostatne rozmyšľať. Kritické myslenie nám umožňuje rozlišovať medzi pravdou a dezinformáciami, robiť rozumné a premyslené rozhodnutia a byť menej ovplyvniteľní manipuláciou zo strany médií i spoločnosti. Je to žiadaná zručnosť (soft skill), ktorá z nás robí zodpovedných a informovaných občanov.

### Logické konektory argumentu (DOBROTA, 2020, s. 9, online)

Vysvetlenie/premisa	Záver
... pretože ...	... tak / takže ...
... lebo, keďže ...	... teda ...
... ako vidíte...	... z toho vyplýva ...
... vzhľadom na to ...	... potom môžeme povedať ...
... keďže / z toho dôvodu ...	... z toho môžeme usudzovať ...
... na základe faktov platí, že ...	... môžeme konštatovať ...
... ak platí toto ...	... tak potom / a práve preto ...



**5. Identifikujte ARGUMENTY. Ktoré z nasledujúcich výrokov sú argumenty a ktoré nie? Keď nájdete argument, identifikujte v ňom premisu a záver<sup>1</sup>:**

1. Žena na obrázku v klobúku nie je čarodejnica, pretože čarodejnice majú dlhé nosy a táto ho má krátky.
2. Adam sa na mňa hnevá, takže mi asi nepomôže s domácimi úlohami z matematiky.
3. Najskôr som umyl podlahu, až potom riad.
4. Ak by nebola na ceste námraza, auto by nedostalo v zákrute šmyk.
5. Martin nie je študent a dokonca ani nepracuje.
6. Vidíš toho jednorozca? Je krásny!
7. Cukrovka je civilizácia choroba. Ukazuje to fakt, že počet nových pacientov trpiacich týmto ochorením medziročne narastá.
8. Doktor mi ukázal graf a bol som prekvapený.
9. Martin nie je účtovník, pretože je labradorský retriever, čo je plemeno psa, a psy nemôžu byť účtovníkmi.
10. Dôvodom, prečo som sa vymkol, bolo, že na ulici ľudia robili neporiadok, a to ma vyrušilo.



**6. Vypočítajte si nahrávku a doplňte do textu chýbajúce slová a slovné spojenia:**

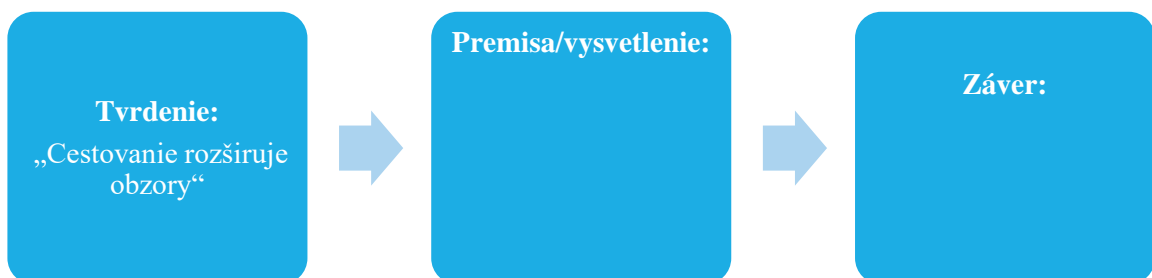
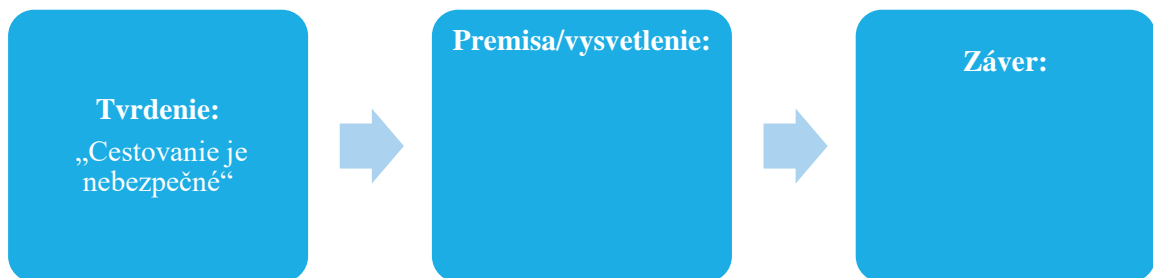
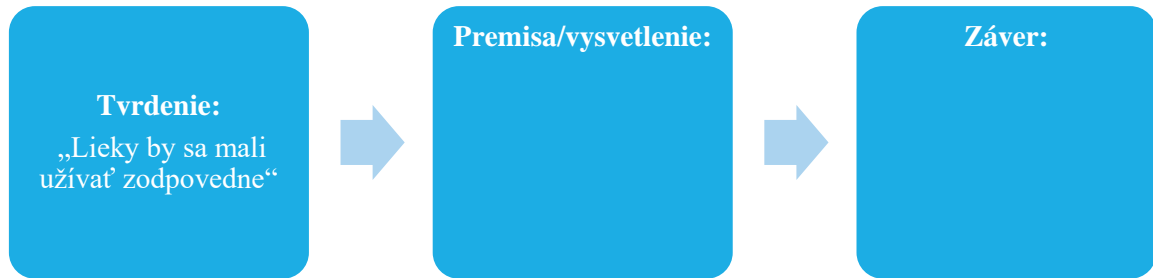
*dezinformácie, vysvetlenie, zručnosť, systém logického myslenia, argument, skúsenosti, logika, tvrdenie, záver, sociálne siete, názor, kritické myslenie*

V dnešnej dobe, keď sú 1. .... plné rôznych informácií, je veľmi dôležité rozvíjať 2. .... . Kritické myslenie chápeme ako 3. ...., ktorá nám pomáha premýšľať rozumne, používať 4. .... a správne posudzovať, čo je pravda a čo nie. Vďaka 5. .... vieme pracovať s myšlienkami, ktoré nie sú vždy viditeľné alebo jednoduché. Pomáha nám to vytvoriť si taký 6. ...., ktorý je podložený dôkazmi. Ak chceme obhájiť a presvedčiť niekoho, nestačí len vysloviť 7. .... . Je potrebné vytvoriť kompletný 8. ...., teda nie len názor, ale aj dôvod, prečo si niečo myslíme, a k tomu jasné 9. ...., smerujúce k logickému 10. .... . Ľudia, ktorí nemajú dostatočné 11. .... s rozlišovaním medzi faktami a vymyslenými informáciami, môžu ľahko uveriť 12. .... . Z toho dôvodu je dôležité učiť sa premýšľať, overovať si zdroje a nepodliehať každému príspevku, ktorý sa objaví na sociálnej sieti.

<sup>1</sup> (DOBROTA, 2020, s. 10, online); [UI firefly.adobe.com], (2025). Online. In: Adobe. Dostupné na: Adobe Firefly, <https://firefly.adobe.com/generate/image/>. [zobrazené 2025-25-06]. Zadanie: „Vygeneruj hádky, argumentu, dohody v práci“.



7. Argument je súbor tvrdení, z ktorých vychádzajú premisy s cieľom logicky dokázať závery. Argument má tri kľúčové časti: tvrdenie, vysvetlenie/premisa, záver. Vytvorte na základe nižšie uvedených tvrdení kompletný argument, ktorý obsahuje všetky potrebné časti (DOBROTA, 2020, s. 10, online):



## 2. Zručnosti a kvalifikácia

### 1. Odpovedzte na otázky:



1. Na základe nadpisu odhadnite, o čom bude nasledovný text.
2. Precítajte si nové slová a slovné spojenia z rámčeka spolu s ich vysvetlením.



### Motivačný list

#### Vážený tím [názov médií/spoločnosti],

s veľkým záujmom by som sa chcel/a uchádzať o pozíciu v oblasti médií vo Vašej spoločnosti. Médiá a komunikácia ma fascinujú už dlhodobo – najmä ich schopnosť formovať verejnú diskusiu, prinášať príbehy a spájať ľudí. Práve preto by som rád/rada prispel/a svojimi skúsenosťami, tvorivosťou a odhodlaním k Vášmu tímu.

Počas štúdia (alebo praxe) som nadobudol/a praktické skúsenosti v oblasti tvorby obsahu, redakčnej práce, sociálnych médií a audiovizuálnej produkcie. Venujem sa písaniu, aktívne sledujem aktuálne dianie a rád/rada prinášam komplexné témy zrozumiteľným a pútavým spôsobom. Verím, že silná kombinácia analytického myslenia, kreatívneho prístupu a precíznosti bude mojím prínosom v každom tíme.

Zároveň mám skúsenosti s [uved' konkrétnu oblasť – napríklad: prácou s redakčnými systémami, natáčaním a strihom videa, komunikáciou so širokou verejnosťou, písaním článkov alebo správou sociálnych sietí], čo mi umožňuje flexibilne sa zapojiť do rôznych typov projektov. Som zvyknutý/á pracovať pod časovým tlakom, no bez toho, aby utrpela kvalita výsledkov.

Veľmi si vážim profesionálny prístup, ktorým je Vaše médium známe, a bola by pre mňa česť stať sa súčasťou kolektívu, ktorý má vplyv a dôveru verejnosti. Rád/rada by som Vám svoje schopnosti predstavil/a aj osobne.

Ďakujem za zváženie mojej žiadosti.

S úctou

[**Tvoje meno**]

[Tvoje kontaktné údaje]



### 2. Vlastnosti a zručnosti (soft skills) žiadané v pracovnej oblasti – napíšte vlastnú definíciu danej zručnosti do zošita:

Kreativita:

Komunikačné schopnosti:

Schopnosť pracovať pod tlakom:

Objektívnosť a etika:

Empatia:

Flexibilita a adaptabilita:

Analytické myslenie:

Sebamotivácia a iniciatíva:

Schopnosť pracovať v tíme:

Schopnosť riadiť viacero úloh

súčasne (multitasking):

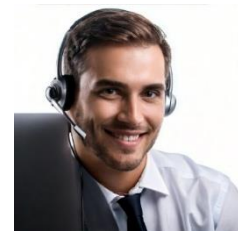
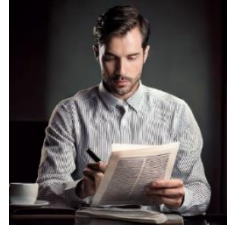
### Nové slová

- \* fascinovať – upútať/osltníť
- \* odhodlanie – vedomá snaha niečo dosiahnuť
- \* zrozumiteľný – jasný/zreteľný
- \* pútavý – zaujímavý
- \* precíznosť – presnosť
- \* byť zvyknutý/á – mať návyk
- \* zvážiť – porozmýšľať/zistiť hmotnosť
- \* soft skills – osobnostné a sociálne zručnosti, ktoré ovplyvňujú spôsob našej komunikácie, spolupráce a riešenia problémov
- \* hard skills – merateľné, odborné schopnosti a vedomosti potrebné na vykonávanie určitej práce (programovanie, účtovníctvo, ovládanie cudzieho jazyka...)



### 3. Odpovedzte na nasledovné otázky:

1. Ktoré z vyššie spomenutých soft skills považujete za najdôležitejšie a prečo?
2. Aký je rozdiel medzi soft skills a hard skills?
3. Vymenuj 5 povolání, pri ktorých sú dôležitejšie soft skills v porovnaní s hard skills.
4. Vyber si z nasledovných povolání jedno a opíš ho tak, že vysvetlíš, ktoré soft skills sú potrebné na jeho vykonávanie. Ostatní budú hádať, aké povolanie si si vybral/a<sup>2</sup>:



### 4. Spojte slová s definíciami:

#### 1. Analýza dát

A. sú schopnosti, ktoré umožňujú efektívnu komunikáciu, interakciu a spoluprácu s ostatnými ľuďmi.

#### 2. Emocionálna inteligencia

B. informácie od osôb alebo organizácií v podobe odporúčania, hodnotenia alebo potvrdenia o vašich schopnostiach, zručnostiach, pracovnej etike, charaktere a výkone.

#### 3. Medziľudské vzťahy

C. platforma, ktorá je určená na networking, hľadanie pracovných príležitostí, budovanie profesionálnych vzťahov a zdieľanie odborných informácií.

#### 4. Profesionálna prax

D. ich cieľom je dosiahnuť dohodu alebo zlepšiť vzťahy medzi zúčastnenými stranami, minimalizovať škody a obnoviť pozitívnu komunikáciu.

#### 5. Profil na LinkedIn

E. proces zhromažďovania, organizovania, spracovania a interpretácie dát pomocou štatistických metód a nástrojov s cieľom získať užitočné informácie.

#### 6. Referencie

F. proces skúmania, čistenia, transformácie a modelovania s cieľom získať užitočné informácie.

#### 7. Riešenie konfliktov

G. schopnosť efektívne používať rôzne počítačové programy a aplikácie na vykonávanie rôznych úloh.

#### 8. Štatistická analýza

H. proces budovania a udržiavania vzťahov s ostatnými profesionálmi v rôznych odvetviach (networking).

#### 9. Vytváranie profesionálnych kontaktov

I. rôzne formy práce, od zamestnania cez stáže až po projektové alebo dobrovoľnícke aktivity, ktoré sú relevantné pre danú profesiu alebo oblasť.

#### 10. Znalosť softvéru

J. schopnosť rozpoznáť, rozumieť, regulovať a efektívne využívať vlastné emócie, ako aj emócie iných ľudí.

<sup>2</sup> [UI firefly.adobe.com], (2025). Online. In: *Adobe*. Dostupné na: Adobe Firefly, <https://firefly.adobe.com/generate/image/>. [zobrazené 2025-20-05]. Zadanie: „Vygeneruj obrázky na povolania: manažér, chirurg, novinár, personalista, moderátor, učiteľ, študent, operátor v call centre“.



## 5. Prečítajte si príklad pracovného životopisu:



### PROFIL

Dynamická a kreatívna profesionálka s niekoľkoročnými skúsenosťami v oblasti médií, komunikácie a tvorby online obsahu. Silné zázemie v redakčnej praxi, produkcii, sociálnych sieťach a mediálnej stratégii. Ovládam prácu s audiovizuálnym obsahom, mám cit pre pútavé príbehy a výborné organizačné schopnosti. Som zameraná na detaily, tímovú spoluprácu a dosahovanie výsledkov v rýchlo sa meniacom prostredí.

### KONTAKT

TELEFÓN:  
678-555-0103

E-MAIL:  
[meno@priklad.sk](mailto:meno@priklad.sk)

### ZRUČNOSTI

- Schopnosť pracovať v tíme
- Komunikačné zručnosti
- Flexibilita a adaptabilita
- Schopnosť riešiť problémy
- Kritické myslenie
- Time management

### JAZYKY

Slovenčina: Materinský jazyk  
Angličtina: B2  
Ruština B2

### ZÁŤUBY

- Tvorba a úprava obsahu
- Fotografovanie
- Správa sociálnych médií
- Kreatívne písanie

# ANDREA MODRÁ

## PRACOVNÉ ZARADENIE

### VZDELANIE

**Univerzita Konštantína Filozofa v Nitre – žurnalistika**  
2000 – 2005

### PRACOVNÉ SKÚSENOSTI

#### Noviny 03 Novinárka

január 2024 – aktuálne

Zodpovedná za výskum, písanie a úpravu článkov, reportáží, správ alebo blogových príspevkov.

#### Noviny 02 Social Media Manager

december 2015 – December 2023

Zodpovedná za správu a tvorbu obsahu na sociálnych médiách, analyzovanie výsledkov kampaní a budovanie komunity.

#### Noviny 01 Copywriter

september 2005 – November 2015

Písanie textov, ktoré boli použité v reklamách, článkoch, propagačných materiáloch a online obsahu.

### ÚSPECHY

**Zvýšenie návštevnosti online platformy:** zvýšil/a návštevnosť webovej stránky o 40 % za 6 mesiacov pomocou efektívnej stratégie SEO, optimalizácie obsahu a propagácie na sociálnych médiách.

**Rozvoj a správa sociálnych médií:** Vytvoril/a a implementoval/a stratégie pre sociálne médiá, ktoré zvýšili počet sledujúcich na Instagrame o 50 % a počet interakcií o 30 % za 4 mesiace.

**Získanie ocenení za kreatívny obsah:**

Tvorca obsahu oceneného na medzinárodnom festivale, ktorý získal cenu za najlepšie audiovizuálne dielo v kategórii digitálnych médií.

### CERTIFIKÁTY

- Google Analytics Certification
- Adobe Certified Expert (ACE)
- TOEFL (Test of English as a Foreign Language) - English Language, Level B2
- ECL jazykový certifikát z ruského jazyka, úroveň B2



## 6. Napíšte vlastný životopis podľa vzoru, vyberte si z ponúkaných pracovných pozícií:

### Marketingový manažér v oblasti médií

**Miesto:** Bratislava, Slovensko

**Popis práce:**

- Zodpovednosť za tvorbu a implementáciu marketingových stratégií pre mediálne projekty (televízia, online obsah, rádio).
- Správa kampaní a budovanie silnej značky v médiách.
- Spolupráca s reklamnými partnermi a tvorba obchodných príležitostí.
- Analýza a sledovanie výkonnosti kampaní.
- Vytváranie obsahových stratégií na rôznych digitálnych platformách.

**Požiadavky:**

- Skúsenosti s marketingom v médiách alebo reklame.
- Znalosť online marketingových nástrojov (Google Analytics, SEO, SEM).
- Silné komunikačné a organizačné schopnosti.

### Obchodný zástupca pre mediálnu spoločnosť

**Miesto:** Košice, Slovensko

**Popis práce:**

- Predaj mediálnych služieb a reklamy pre rôzne formáty (televízia, rádio, online platformy).
- Vyhľadávanie nových obchodných príležitostí a vyjednávanie zmlúv.
- Práca s klientmi a zabezpečenie dlhodobých obchodných vzťahov.
- Príprava a prezentácia obchodných ponúk.

**Požiadavky:**

- Skúsenosti v predaji a v práci s klientmi, najlepšie v oblasti médií.
- Silné vyjednávacie schopnosti a orientácia na výsledky.
- Znalosť mediálneho trhu a jeho trendov.

### Redaktor pre online médiá a e-commerce

**Miesto:** Bratislava, Slovensko

**Popis práce:**

- Tvorba a úprava článkov, blogov a obsahov pre online platformy, zameraných na obchodné a produktové témy.
- Spolupráca s tímom marketingu pri propagovaní produktov cez digitálne kanály.
- Vytváranie SEO optimalizovaného obsahu na podporu predaja.
- Aktívna účasť na tvorbe obsahovej stratégie pre e-commerce weby a sociálne siete.

**Požiadavky:**

- Skúsenosti s písaním a úpravou obsahu.
- Záujem o oblasti e-commerce a online marketingu.
- Znalosť SEO a analytických nástrojov.
- Kreativita a schopnosť prispôbiť obsah rôznym cieľovým skupinám.

### Produktový manažér pre mediálne produkty

**Miesto:** Žilina, Slovensko

**Popis práce:**

- Zodpovednosť za vývoj a uvedenie nových mediálnych produktov na trh (digitálne služby, aplikácie, platformy).
- Spolupráca s obchodným a marketingovým tímom na príprave komerčných stratégií.
- Prieskum trhu a analýza potrieb zákazníkov.
- Monitorovanie konkurencie a návrh vylepšení na zvýšenie predaja a používateľnosti produktov.

**Požiadavky:**

- Skúsenosti s produktovým manažmentom v digitálnych médiách.
- Znalosť mediálneho trhu a trendov v oblasti technológií.
- Silné analytické a strategické myslenie.



## 7. Vypočítajte si nahrávku a doplňte do textu chýbajúce slová a slovné spojenia:

*medziludské zručnosti, zvyknutý, emocionálnu inteligenciu, precíznosť, riešenie konfliktov, analýzu dát, zrozumiteľná, odhodlanie, zväžim, štatistickú analýzu, pútavá*

V profesionálnom prostredí ma vždy fascinovalo, akú kľúčovú úlohu zohráva 1. .... a 2. .... pri realizácii náročných projektov. Som 3. .... na to, že efektívna komunikácia musí byť 4. .... a zároveň 5. ...., aby dokázala zaujať kolegov a motivovať ich k dosahovaniu spoločných cieľov.

V súčasnej pracovnej praxi je nevyhnutné rozvíjať 6. .... a 7. ...., ktoré umožňujú efektívne 8. .... a udržiavanie pozitívnej pracovnej atmosféry. Pri rozhodovaní vždy starostlivo 9. .... všetky dostupné informácie a názory zainteresovaných strán. Navyše pri podpore rozhodovacích procesov pravidelne využívam 10. .... a 11. ...., ktoré zabezpečujú objektivnosť a presnosť výsledkov. Tento komplexný prístup, kombinujúci odborné znalosti a empatický prístup, je pre mňa zdrojom inšpirácie a motivácie v každodennej práci.



## 8. Vytvorte vlastný text na základe nižšie uvedených obrázkov s použitím doplnených slov a slovných spojení z cvičenia 7<sup>3</sup>:



<sup>3</sup> [UI Firefly Adobe], (2025). Online. In: *Adobe*. Dostupné na: Adobe Firefly, <https://firefly.adobe.com/generate/image/>. [zobrazené 2025-06-06]. Zadanie: „Vygeneruj obrázky pre každodennú prácu: kancelária, pracovník v kancelárii, pracovný stôl, pracovník na pracovisku“.

### 3. Ochrana spotrebiteľov

#### 1. Odpovedzte na otázky:



1. Porozprávajte o vašich doterajších skúsenostiach bežného spotrebiteľa.
2. Zaregistrovali ste informáciu o zmene zákona o ochrane spotrebiteľov?
3. Prečo je podľa vášho názoru potrebné ochraňovať spotrebiteľov?

#### Nové slová

- \* **spotrebiteľ** – zákazník alebo klient
- \* **Občiansky zákonník** – súbor predpisov z oblasti občianskeho práva
- \* **spotrebiteľské zmluvy** – druhy zmluvy, ktorých podmienky stanovuje najmä Občiansky zákonník
- \* **reklamácia** – právo kupujúceho žiadať nápravu od predávajúceho v prípade kúpy nekvalitného tovaru alebo služby
- \* **odstúpenie od zmluvy** – úkon, pri ktorom jedna zo zmluvných strán vyjadruje vôľu zrušiť zmluvu
- \* **nekalé obchodné praktiky** – praktiky, ktoré klamú alebo negatívne ovplyvňujú zákazníkov

#### Aké zmeny prináša nový zákon o ochrane spotrebiteľa?



Od 1. júla 2024 platí nový zákon o ochrane **spotrebiteľa**, ktorý nahrádza viaceré staré predpisy. Dôležitú úlohu má aj naďalej **Občiansky zákonník**, najmä pri **spotrebiteľských zmluvách** a **reklamáciách**. Zákon upravuje práva a povinnosti spotrebiteľov, predajcov a ďalších osôb pri predaji, ponuke a poskytovaní produktov. Platí pre predaj a služby na Slovensku alebo v súvislosti s podnikaním na Slovensku. Za produkt sa považuje tovar, služba, digitálny obsah, nehnuteľnosť, elektrina, voda, plyn, teplo, ako aj práva a záväzky.

#### Aké najdôležitejšie zmeny teda od 1. júla 2024 nový zákon o ochrane spotrebiteľa prináša?

**Zjednotenie terminológie:** Zákon zavádza pojem „obchodník“, ktorým nahrádza doteraz používané výrazy „predávajúci“ a

„dodávateľ“.

**Rozšírenie informačných povinností obchodníka:** Napr. povinnosť informovať spotrebiteľa o popredajnom servise, povinnosť poskytnúť kontaktné údaje, na ktorých bude obchodník spotrebiteľovi k dispozícii (telefónne číslo a e-mail) alebo povinnosť informovať spotrebiteľa o zľave.

**Predĺženie lehoty na odstúpenie od zmluvy uzatvorenej pri nevyžiadanej návšteve alebo predajnej akcii:** Doterajšia lehota 14 dní na **odstúpenie od zmluvy** bez udania dôvodu sa v týchto prípadoch predlžuje na 30 dní od uzatvorenia zmluvy. Dôležité je však vedieť, že lehota na odstúpenie od zmluvy uzatvorenej na diaľku, napr. cez e-shop, ostáva 14 dní. Na tovar kúpený v kamennej predajni sa právo na odstúpenie od zmluvy nevzťahuje.

**Nové pravidlá pre uvádzanie zliav:** Nová regulácia si kladie za cieľ zvýšiť ochranu spotrebiteľov pred cenovou manipuláciou rôznymi zľavami a výpredajmi. Táto úprava reaguje na **nekalé obchodné praktiky** umelého zvyšovania cien tovaru pred zľavami, ktoré sa objavovali u viacerých obchodníkov.

**Kompenzácia pre spotrebiteľov, ktorí sa stali obeťou nekalých obchodných praktík:** Ak bol spotrebiteľ priamo poškodený nekalou obchodnou praktikou obchodníka, má právo na bezplatnú

nápravu, najmä na opravu, výmenu alebo dodatočnú zľavu z ceny, ak je podľa povahy a okolností použitia nekalej obchodnej praktiky dodatočná náprava možná.

*Lepšia ochrana spotrebiteľa pred netransparentným nákupom a falošnými recenziami v online prostredí<sup>4</sup>*: Prevádzkovatelia online platforiem musia napríklad výslovne uviesť, či ponuka pochádza od obchodníka alebo nepodnikateľa, aby kupujúci vedel predávajúceho identifikovať a v danom právnom vzťahu pri kúpe požívať právnu ochranu, ktorá mu zo statusu spotrebiteľa prináleží. (SOS – Spoločnosť ochrany spotrebiteľa, 2024, online)



## 2. Prečítajte si nasledujúce tvrdenia a na základe prečítaného textu ich označte za pravdivé alebo nepravdivé:

1. Občiansky zákonník nezohráva žiadnu úlohu vo vzťahu k ochrane spotrebiteľa.	Á/N
2. Obchodník je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kontaktné údaje, na základe ktorých ho môže po zakúpení tovaru kontaktovať.	Á/N
3. Lehota 14 dní na odstúpenia od zmluvy bez udania dôvodu sa predlžuje na 30 dní od uzatvorenia zmluvy pre všetok tovar bez rozdielu.	Á/N
4. Cieľom nového zákona je lepšie chrániť spotrebiteľov pred cenovými manipuláciami, ku ktorým dochádza napríklad pri zľavách a výpredajoch.	Á/N
5. Ak bol spotrebiteľ priamo poškodený nekalou obchodnou praktikou obchodníka, má právo na nápravu, ktorá je však spoplatnená.	Á/N
6. Prevádzkovatelia online obchodov musia uvádzať, či ponuka pochádza od obchodníka alebo nepodnikateľa.	Á/N

<sup>4</sup> [UI Firefly Adobe], (2025). Online. In: Adobe. Dostupné na: Adobe Firefly, <https://firefly.adobe.com/generate/image/>. [zobrazené 2025-06-06]. Zadanie: „Vygeneruj obrázok: ľudia v obchode s oblečením, zmluva“.



3. Nasledujúce práva a povinnosti správne zapíšte do tabuľky (Kocanová, 2021, online):

Predávať výrobky a poskytovať služby v bežnej kvalite	Uplatniť reklamáciu	Predávať výrobky a poskytovať služby za dohodnuté ceny	Právo na náhradu škody
Vystaviť spotrebiteľovi doklad o zaplatení tovaru	Označovať tovary cenovkou	Ochrana ekonomických záujmov	Prijať reklamáciu počas záručnej doby
Správne účtovať ceny pri predaji tovarov a poskytovaní služieb	Právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách	Vydať písomný doklad o vybavení reklamácie	Poskytnúť spotrebiteľovi informácie o spôsobe používania tovaru

**Práva spotrebiteľa**

**Povinnosti obchodníka**

Práva spotrebiteľa	Povinnosti obchodníka



**4. Rozdeľte sa do dvoch skupín – na obchodníkov a spotrebiteľov – a postupne sa vyjadrite k nasledujúcim situáciám. Pokúste sa určiť, kto urobil chybu, a v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa problém vyriešiť. Každá skupina argumentuje vo svoj prospech<sup>5</sup>:**

1. Zákazníčka si v kamennej predajni kúpila pletenú kabelku, ale po príchode domov zistila, že sa jej výrobok nepáči. Teraz ju chce bez udania dôvodu vrátiť.



2. Zákazník si vo výpredaji kúpil kosačku za polovičnú cenu. O niekoľko dní sa dozvedel, že poskytnutá zľava nezodpovedala cene tohto tovaru pred výpredajom.



3. Zákazníčka si z internetového obchodu objednala pohovku s dobou doručenia 3 týždne. Tovar však nebol doručený ani po mesiaci, a preto chce odstúpiť od zmluvy a požaduje vrátenie peňazí. Obchodník argumentuje tým, že došlo k technickému problému v sklade a tovar už medzitým odoslal, takže odmieta zrušenie objednávky.



4. Zákazník si kúpil zimnú bundu s označením „nepremokavá“. Po prvom dažďovom dni však zistil, že bunda prepúšťa vodu a premokne.



5. Zákazník si objednal mobilný telefón v e-shope, kde bol označený ako „nový“. Po doručení si všimol drobné škrabance a zistil, že ide o repasovaný model.



6. Zákazníčka si kúpila kozmetický výrobok s nápisom „hypoalergénny“. Po jeho použití však dostala alergickú reakciu a musela navštíviť lekára.



<sup>5</sup> [UI Firefly Adobe], (2025). Online. In: *Adobe*. Dostupné na: Adobe Firefly, <https://firefly.adobe.com/generate/image/>. [zobrazené 2025-06-06]. Zadanie: „Vygeneruj obrázky: ľudia v obchode, muž s kosačkou, žena s počítačom a gaučom, muž s dažďníkom, muž s rozbitým telefónom, žena s krémom“.



## 5. Vypočítajte si text a do viet doplňte chýbajúce slová a slovné spojenia<sup>6</sup>:

Reklamácia je právo kupujúceho požadovať od 1. .... nápravu v prípade, že tovar, ktorý si kúpil, má vady. Reklamácia podľa Občianskeho zákonníka sa uplatňuje v spotrebiteľských vzťahoch, teda medzi 2. .... a obchodníkom.

Reklamácia tovaru je nenahraditeľnou súčasťou ochrany spotrebiteľských práv a zohráva kľúčovú úlohu pri ich zabezpečovaní.

### Podmienky reklamácie podľa Občianskeho zákonníka

Reklamáciu je možné uplatniť v prípade, že tovar má vady, ktoré mu bránia plniť účel, na ktorý bol zakúpený, alebo ktoré výrazne znižujú jeho 3. .... Dôležité je mať na pamäti, že nie všetky problémy s tovarom sú považované za vady. Nie sú to vady, ak:

- vznikli v dôsledku bežného používania tovaru,
- sú výsledkom opotrebovania,
- vznikli v dôsledku 4. .... alebo údržby tovaru,
- vznikli počas prepravy tovaru.

Zákazník má právo 5. .... reklamáciu do 24 mesiacov od prevzatia tovaru. Vzhľadom na to, že existuje množstvo e-shopov, ale aj kamenných predajní so zlými recenziami, treba si obchod dôkladnejšie preveriť.

### Reklamácia služby

Okrem tovaru je podľa Občianskeho zákonníka možná aj reklamácia služby. V prípade 6. .... poskytovanej služby sa odporúča bezodkladne uplatniť riadnu reklamáciu. Reklamáciu je nutné doručiť poskytovateľovi služby 7. .... alebo doporučenou poštou.

V písomnom vyhlásení môže spotrebiteľ navrhnúť aj 8. .... reklamácie, napríklad vrátenie časti poplatku za službu. Podľa ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa nesmie vybavenie reklamácie, ktorá bola uplatnená takýmto spôsobom, trvať 9. .... ako 30 dní.

V prípade nedodržania tejto lehoty má spotrebiteľ právo podať podnet na vykonanie kontroly na príslušný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie podľa sídla poskytovateľa služby.

Pri podaní spotrebiteľ priloží kópie dokladov, ako je napríklad 10. .... za službu, potvrdenie o uplatnení reklamácie a pod. Reklamácia služby sa teda uplatňuje podobne ako pri tovare. (Medium.sk, 2024, online)



<sup>6</sup> [UI Firefly Adobe], (2025). Online. In: *Adobe*. Dostupné na: Adobe Firefly, <https://firefly.adobe.com/generate/image/>. [zobrazené 2025-06-06]. Zadanie: „Vygeneruj obrázok: reklamácia tovaru v obchode“.



## 6. Vyberte si jednu z nasledujúcich situácií a správne vyplňte reklamačný formulár v prílohe<sup>7</sup>:

- Zákazníčka Petra kúpila elektrický kávovar značky Caffepro v e-shope 5. 7. 2025. Po 14 dňoch používania prestal ohrievať vodu. Vyskúšala inú zásuvku, ale problém pretrváva. Má k dispozícii faktúru. Žiada výmenu za nový kus.



- Tomáš kúpil synovi hernú konzolu GamePlay 2.0 na narodeniny. Konzola funguje, ale jeden ovládač má nefunkčné tlačidlá. Nákup prebehol cez e-shop 25. 6. 2025. Chce výmenu len ovládača. Má doklad a originálne balenie.



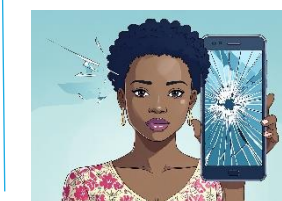
- Zákazníčka Zuzana si objednala kadernícku službu – melír a strih. Po návšteve bola nespokojná – melír mal zelený odtieň a strih bol príliš krátky oproti dohode. Služba bola poskytnutá 18. 8. 2025. Žiada zľavu z ceny nebola poskytnutá. Má fotky a účtenku.



- Zákazník Richard kúpil notebook značky LapX 15. 6. 2025. Od začiatku sa notebook vybíjal už po 30 minútach, a to aj pri základnom používaní. Richard ho reklamoval, servis ho však vrátil s tvrdením „bez závady“. Teraz podáva druhú reklamáciu. Žiada výmenu batérie alebo nového kusu.



- Lucia si objednala nový mobilný telefón online. Po dvoch dňoch od prevzatia jej telefón spadol a displej praskol. Tvrdí, že telefón bol zle zabalený a praskol už počas prepravy. Chce vrátiť peniaze. Má faktúru aj fotku balíka.



## 7. Po vyplnení reklamačných formulárov z predchádzajúceho cvičenia sa zahrajte na Zákaznícky servis a rozhodnite o uznaní, resp. neuznaní daných reklamácií. Musia byť pri nich splnené všetky podmienky, ktoré požaduje Občiansky zákonník.

<sup>7</sup> [UI Firefly Adobe], (2025). Online. In: *Adobe*. Dostupné na: Adobe Firefly, <https://firefly.adobe.com/generate/image/>. [zobrazené 2025-03-09]. Zadanie: „Vygeneruj obrázky: pokazený kávovar a žena, herná konzola a chlapec, nespokojná žena u kaderníčky, nespokojný muž za notebookom, žena a rozbitý mobilný telefón“.

## 4. Pracovné prostredie



### 1. Odpovedzte na otázky:

1. S čím sa podľa vás spája pocit pohody v práci?
2. Čo sú to podľa vás psychosociálne riziká súvisiace s prácou?



### Podpora dobrých podmienok na pracovisku

Dobré pracovné prostredie prispieva nielen k [predchádzaniu](#) stresu či chorobám u zamestnancov, ale v skutočnosti aj k zvyšovaniu ich pohody. Pohodou sa pritom myslí všeobecný stav duševného a telesného zdravia človeka. Svetová zdravotnícka organizácia definuje zdravie nielen ako absenciu zlého zdravotného stavu, ale aj ako stav celkovej pohody. Tento pocit pohody sa spája so spokojnosťou v práci, s aktívnym zapájaním sa, angažovanosťou, pocitom [zmysluplnosti](#) a [vôľou](#) zostať v danom podniku a prispievať k jeho úspechu.

Poskytovať zamestnancom bezpečné a zdravé pracovné prostredie je [zákonnou povinnosťou](#) zamestnávateľa. Zamestnávateľa sú zo zákona povinní posúdiť všetky riziká pre bezpečnosť a ochranu zdravia zamestnancov na pracovisku a následne vypracovať plán a vykonať opatrenia na predchádzanie týmto rizikám. Zamestnanci môžu byť vystavení rôznym rizikám psychosociálnej povahy, ktoré môžu mať závažný vplyv na ich duševné a telesné zdravie, ich schopnosť efektívne pracovať, ale aj na [fungovanie](#) podniku. Medzi časté psychosociálne riziká súvisiace s prácou patrí stres, syndróm vyhorenia a všetky formy násillia vrátane psychického obťažovania (nazývaného aj šikanovanie či mobing), ako aj sexuálneho obťažovania a násillia zo strany tretej osoby. Medzi príklady pracovných podmienok vedúcich k psychosociálnym rizikám patria:

#### Nové slová

- \* [predchádzať](#) – prevenciou nedovoliť/zamedziť niečomu
- \* [zmysluplnosť](#) – mať zmysel
- \* [vôľa](#) – vedomé úsilie
- \* [zákonná povinnosť](#) – predpis vyplývajúci zo zákona
- \* [fungovanie](#) – vykonávať úlohu/funkciu/prácu
- \* [vymedzenie](#) – určiť hranice
- \* [protichodný](#) – opačný
- \* [neistota](#) – pochybnosť/nedostatok istoty

- nadmerné pracovné zaťaženie, nedostatočná rovnováha medzi pracovným a súkromným životom,
- nedostatočná účasť na prijímaní rozhodnutí, ktoré majú vplyv na zamestnancov,
- nedostatočný priestor na samostatnosť a ovplyvnenie spôsobu, akým sa práca vykonáva,
- nejasné [vymedzenie](#) úloh, [protichodné](#) požiadavky,
- nedostatočné informovanie o zmenách zavádzaných na pracovisku, [neistota](#) zo straty zamestnania,
- nedostatočná podpora zo strany manažmentu alebo kolegov, zlé medziľudské vzťahy,
- práca s náročnými klientmi, pacientmi, žiakmi, študentmi či zákazníkmi (NIELSEN – JØRGENSEN – MILCZAREK – MUNAR, 2021 s. 7 – 15)



### 2. Odpovedzte na nasledovné otázky:

1. Ako svetová zdravotnícka organizácia definuje zdravie?
2. Čo je zákonnou povinnosťou zamestnávateľa?
3. Uveďte príklady pracovných podmienok vedúcich k psychosociálnym rizikám.



### 3. Nájdite vhodné riešenie na zadaný problém (NIELSEN a kol., 2021 s. 45):

Problém na pracovisku	Možné riešenie problému
1. Zamestnanci majú pocit, že sa od nich očakáva, aby boli k dispozícii na mobile mimo pracovného času.	A. Dohodnite sa so zamestnancami, v ktorých prípadoch môžu o pracovných záležitostiach rozhodovať sami a kedy je potrebné vec prebrať s manažérom.
2. E-mailová komunikácia o zmenách na pracovisku sa síce považuje za prínosnú, ale zamestnanci majú pocit, že nemajú príležitosť klásť otázky, vyjadriť obavy či predložiť nejaký nápad.	B. Zabezpečte každému zamestnancovi individuálne školenie so skúsenejším kolegom alebo programovým administrátorom.
3. Zamestnanci oceňujú podporu od manažéra, ale je pre nich ťažké sa k nemu dostať, pretože je stále zaneprázdnený.	C. Zavedte systém „priateľa na (pomyselnom) telefóne“, v rámci ktorého bude mať každý nováčik počas prvých dvoch týždňov v novej práci prideleného skúsenejšieho kolegu, ktorý mu bude pomáhať.
4. Manažér má pocit, že musí v rámci spoločnosti schváliť každé jedno rozhodnutie. Z prieskumu pracovných podmienok vyplynulo, že zamestnanci sa často cítia „paralyzovaní“ a radšej sa manažéra na všetko spýtajú, pretože sa boja rozhodovať samostatne.	D. Nainštalujte kamerový systém a znížte výšku hotovosti, ktorá sa môže v predajni nachádzať. Zabezpečte, aby mali zamestnanci poruke telefónne číslo núdzovej pomoci.
5. Medzi zamestnancami panujú dobré vzťahy, ale je ťažké obrátiť sa na kolegu s prosbou o radu, pretože všetci cestujú po celej krajine a málokedy sú spolu na jednom mieste.	E. Dohodnite sa na jasných pravidlách, kedy majú byť zamestnanci dostupní na telefóne a kedy ho môžu „vypnúť“.
6. Manažér zistil, že niektorí nedávno prijatí zamestnanci sa cítia byť izolovaní alebo vylúčení z pracovnej skupiny.	F. Zavedte „úradné hodiny“, počas ktorých zamestnanci môžu za manažérom prísť so svojimi otázkami. Dohodnite sa na tom, ktoré problémy si vyžadujú okamžitú odpoveď mimo týchto „úradných hodín“.
7. Niektorí zamestnanci sa stretávajú s množstvom problémov s novo zavedeným softvérom. Frustruje ich, koľko času zaberá naučiť sa s ním pracovať.	G. Manažér (alebo iný zamestnanec) preskúma stanovené termíny, aby zistil, či sú realistické, a podľa potreby urobí zmeny. Zavedie sa jednotný spôsob oznamovania omeškaní zákazníkom (napr. textovou správou s ospravedlnením a návrhom nového termínu).
8. Menej skúsení zamestnanci sú vo veľkom strese a boja sa, že spravia chybu.	H. Naplánujte spoločenskú akciu, na ktorej sa ľudia môžu lepšie spoznať.
9. Zamestnanci hlásia, že produkt často nie je pripravený včas, pretože sú preťažení. Zákazníci sú však znechutení a nahnevaní, keď produkt nedostanú načas.	I. Vytvorte zoznamy kontaktov a zabezpečte, aby mal každý zamestnanec v mobile uložené telefónne čísla ostatných kolegov. Dohodnite sa na čase, keď by zamestnanci mali byť k dispozícii a dvíhať telefón. Vytvorte a rozpošlite súpis odborného zamerania každého zamestnanca, aby sa predchádzalo nesprávnym nasmerovaným hovorom.
10. Zamestnancom naháňa strach agresívne správanie zákazníkov počas nočnej zmeny v malej predajni.	J. Po rozposlaní e-mailu týkajúceho sa určitej zmeny sa táto zmena prediskutuje na najbližšej pracovnej porade.



#### 4. Doplňte do textu vhodné slovo alebo slovné spojenie podľa významu:

vymedzenie úloh, protichodné požiadavky, fungovanie, neistota, vôľa zlepšovať sa, predchádzať problémom, zákonné povinnosti, zmysluplnosť

Od efektívnej komunikácie a spolupráce všetkých zamestnancov závisí 1. .... každej spoločnosti. Dôležitým krokom pri organizovaní práce v tíme je presné 2 ..... , vďaka čomu každý zamestnanec vie, ako pri svojej práci postupovať. Zamestnancov motivuje k vyššiemu pracovnému nasadeniu a zodpovednosti 3. .... zadaných úloh a pokynov. 4. .... bývajú častým problémom spôsobujúcim zmätok a nedorozumenia na pracovisku. Nedorozumenia a 5. .... v práci môžu ovplyvniť pracovný výkon zamestnancov a atmosféru v kolektíve. 6. .... počas pracovného procesu je možné dôslednou kontrolou, dodržiavaním odporúčaných postupov a vytváraním príjemnej pracovnej atmosféry. Pracovníkov motivuje k neustálemu vzdelávaniu sa a rozvíjaniu schopností ich 7. .... . 8. .... sú súčasťou profesionálneho správania sa v každom zamestnaní.



#### Akčný plán na riešenie problémov na pracovisku

Pri riešení problémov vznikajúcich na pracovisku je nápomocné pripraviť akčný plán, ktorý bude dostatočne konkrétny nato, aby každý vedel, čo má robiť a čo sa bude kedy diať. Malo by z neho byť jasné, kto je zodpovedný za realizáciu dohodnutých riešení a ako sa vy a vaši zamestnanci budete môcť presvedčiť, či tieto riešenia priniesli očakávané výsledky. Akčný plán posluží do budúcnosti a zároveň bude dôkazom o opatreniach, ktoré ste v podniku prijali na predchádzanie problémom.

Čo by mal dobrý plán obsahovať:

- Problém – opis
- Akú má daný problém priradenú prioritu
- Riešenia – aký postup sa prijme
- Zodpovednosť – kto jednotlivé postupy povedie
- Zdroje – finančné, časové a pod.
- Harmonogram – čo sa kedy udeje
- Vyhodnotenie – ako si možno preveriť efektívnosť zavedených riešení (NIELSEN – JØRGENSEN – MILCZAREK– MUNAR, 2021 s. 47)

#### Príklad akčného plánu (NIELSEN a kol., 2021 s. 48):

Problém	Priorita	Riešenie	Zodpovednosť	Zdroje	Harmonogram	Hodnotenie
Zamestnanci nikdy nemajú priestor a čas predostrieť dôležité otázky. Mesačné porady sú považované za neúčinné.	Vysoká	Zlepšiť štruktúru porad. Zaviesť na poradách taký program, v rámci ktorého bude vyhradený čas na diskusiu o príslušných problémoch a budú určené konkrétne osoby, ktoré budú mať jednotlivé témy na starosti. Rozposlať program jeden alebo dva dni pred poradou.	Manažér, na základe pripomienok zamestnancov týkajúcich sa otázok, ktoré treba riešiť.	Čas, ktorý potrebuje manažér na prípravu programu, a čas, ktorý potrebujú zamestnanci, aby sa pripravili na poradu.	Predstaviť program na najbližšej porade.	Zozbierať od zamestnancov spätnú väzbu s odstupom troch mesiacov.



## 5. Vyberte si dva problémy, ktoré vznikli na pracovisku a vytvorte vlastný akčný plán na ich riešenie:

### ZLÁ KOMUNIKÁCIA V TÍME

**POZADIE:** Marketingový tím má pripraviť prezentáciu pre dôležitého klienta. Vedúci tímu rozdelí úlohy – jeden má pripraviť obsah, druhý vizuálnu stránku a tretí spracovať dáta do grafov. Termín odovzdania je o týždeň.

**PROBLÉM:** Vedúci tímu spomenie zmenu termínu (prezentácia sa posúva o dva dni skôr) len ústne počas neformálnej porady, na ktorej nebol prítomný kolega zodpovedný za grafy. Neskôr o tom nenapíše žiadny e-mail ani aktualizáciu v projektovom nástroji.

**VÝSLEDOK:** OBSAH A VIZUÁLNA STRÁNKA JE HOTOVÁ, ALE CHÝBAJÚ GRAFY. KLIENT VIDÍ PREZENTÁCIU NEKOMPLETNÚ BEZ DÁT ČO PÔSOBÍ NEPROFESIONÁLNE.

### NEEFEKTÍVNE RIADENIE

**POZADIE:** Firma vyvíja nový softvér pre klienta. Projekt vedie manažér, ktorý má na starosti tím vývojárov a testerov. Projekt je náročný a vyžaduje koordináciu viacerých oddelení firmy.

**PROBLÉM:** Manažér často mení priority projektu bez konzultácie s tímom. Nekomunikuje jasne svoje očakávania a neupresňuje, čo je skutočne urgentné. Neorganizuje pravidelné porady, kde by sa riešili vzniknuté problémy.

**VÝSLEDOK:** TÍM ČASTO PRACUJE NA NESPRÁVNYCH, ALEBO MENEJ DÔLEŽITÝCH ÚLOHÁCH. DOCHÁDZA K OPAKOVANIU CHÝB, ATMOSFÉRA JE NAPÄTÁ A ZAMESTNANCI SÚ FRUSTROVANÍ. PROJEKT MEŠKÁ A KLIENT JE NESPOKOJNÝ.

### NEDOSTATOK ŠKOLENÍ A PRÍLEŽITOSTÍ NA SEBA ROZVOJ

**POZADIE:** Firma vyrába špecializované stroje a má vlastný technický tím, ktorý sa stará o servis a údržbu zariadení. Technológie v oblasti sa neustále vyvíjajú a objavujú sa nové materiály, metódy a softvérové nástroje. Avšak vedenie firmy nepriraduje rozpočty na pravidelné školenia ani kurzy pre zamestnancov.

**PROBLÉM:** Zamestnanci sú odkázaní na vlastné skúsenosti alebo informácie, ktoré si sami nájdu na internete. Nové trendy a technológie neovládajú, čo vedie k znižovaniu konkurencieschopnosti firmy. Zamestnanci pociťujú stagnáciu, nemajú motiváciu zlepšovať sa a začínajú byť frustrovaní.

**VÝSLEDOK:** FIRMA STRÁCA SCHOPNOSŤ EFEKTÍVNE KONKUROVAŤ NA TRHU. PROJEKTY A SERVISNÉ PRÁCE TRVAJÚ DLHŠIE A MAJÚ NIŽŠIU KVALITU. VEDENIE SI NEVŠÍMA, ŽE CHÝBAJÚCE ŠKOLENIA PRIAMO OPLYVŇUJÚ VÝSLEDKY A SPOKOJNOSŤ ZAMESTNANCOV.

### NEDOSTATOČNÁ MOTIVÁCIA

**POZADIE:** Zamestnanec pracuje roky ako administratívna podpora v menšej spoločnosti. Je spoľahlivý a pracovné povinnosti plní načas. Niekoľkokrát navrhol zlepšenia v interných procesoch, ale vedenie nereagovalo.

**PROBLÉM:** Zamestnanec prestáva prejavovať iniciatívu, pracuje mechanicky. Nezapája sa do tímových diskusií, pociťuje dlhodobý nedostatok uznania, spätnej väzby a nevidí príležitosť na osobný rozvoj.

**VÝSLEDOK:** ZNIŽUJE SA VÝKONNOSŤ, PRIČOM HROZÍ, ŽE SPOLOČNOSŤ PRÍDE O SPOLAHLIVÉHO ZAMESTNANCA, PRETOŽE MU CHÝBA MOTIVÁCIA.

### ZASTARANÉ TECHNOLOGIE ALEBO NÁSTROJE

**POZADIE:** Firma používa zastaraný účtovný softvér, ktorý už nie je podporovaný výrobcom, nefunguje správne s novšími verziami operačného systému a nie je kompatibilný s modernými cloudovými nástrojmi, ktoré využívajú iné oddelenia firmy.

**PROBLÉM:** Účtovníci musia často dáta spracovávať manuálne, program často padá, najmä pri spracovaní väčších súborov, alebo pri exporte výkazov. Z dôvodu absencie automatických aktualizácií je ohrozená bezpečnosť dát a ochrana osobných údajov.

**VÝSLEDOK:** ZAMESTNANCI TRÁVIA VELA ČASU VYKONÁVANÍM RUTINNÝCH OPERÁCIÍ, KTORÉ BY MOHLI BYŤ AUTOMATIZOVANÉ. CHYBY PRI MANUÁLNO M ZADÁVANÍ DÁT VEDÚ K NEPRESNOSTIAM VO VÝKAZOCH

### NESPRÁVODLIVÉ ROZDELENIE PRÁCE

**POZADIE:** Niektorí zamestnanci (tí zodpovednejší alebo menej asertívni) sú pravidelne zaťažovaní nadmerným množstvom práce, zatiaľ čo iní zamestnanci vykonávajú len minimum povinností, alebo sa vyhýbajú náročnejším úlohám.

**PROBLÉM:** Vedúci tímu si túto nerovnováhu buď nevšima, alebo ju nepriamo podporuje, tím, že zveruje kľúčové úlohy stále tým istým zamestnancom, ktorých považuje za spoľahlivých, ale ich prínos sa neodzrkadľuje na výplate.

**VÝSLEDOK:** ZAŤAŽENÍ ZAMESTNANCI POCIŤUJÚ FRUSTRÁCIU, VYČERPANIE, POKLES MOTIVÁCIE ČI SYNDRÓM VYHORENIA. ZAMESTNANCI, KTORÍ NIE SÚ DOSTATOČNE ZAŤAŽENÍ SA ČITIA MENEJ ZAANGAŽOVANÍ, STRÁCAJÚ PRACOVNÉ NÁVYKY A NARÚŠA SA CELKOVÁ ATMOSFÉRA NA PRACOVISKU.



## 6. Vypočujte si nahrávku a doplňte do textu chýbajúce slová a slovné spojenia:

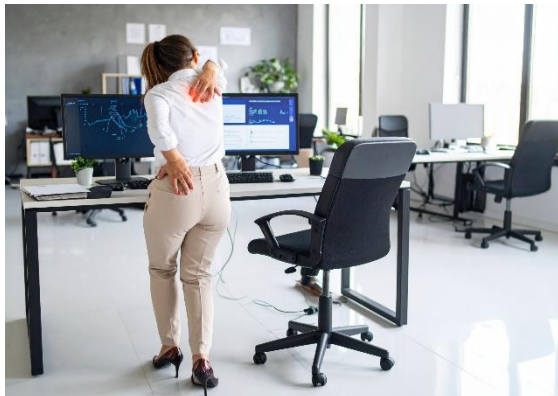
Pre efektívne 1. .... pracoviska je dôležité nielen plniť 2. ...., ale aj aktívne 3. .... situáciám, ktoré môžu ohroziť pracovnú pohodu a produktivitu. V tomto kontexte zohráva významnú úlohu aj včasné 4. .... kompetencií, zodpovedností a očakávaní, čím sa znižuje 5. .... medzi zamestnancami.

Problémom na pracovisku často predchádza aj dôsledné plánovanie a dodržiavanie 6....., ako aj podpora tímovej spolupráce. Pri riešení 7..... názorov alebo konfliktov je dôležitá nielen 8. .... hľadať kompromis, ale aj schopnosť objektívne zhodnotiť situáciu a navrhnúť funkčné 9. ....

Zvláštnu pozornosť si vyžadujú aj 10. ...., ktoré môžu nenápadne ovplyvňovať výkonnosť zamestnancov aj ich duševné zdravie. V tomto smere je dôležité vytvárať prostredie, ktoré podporuje otvorenú komunikáciu, rešpekt a 11. .... práce – teda pocit, že každá úloha má svoj význam a prínos pre celok.



## 7. Vytvorte vlastný text na základe nižšie uvedených obrázkov s použitím doplnených slov a slovných spojení z cvičenia 6<sup>8</sup>:



<sup>8</sup> [UI Firefly Adobe], (2025). Online. In: *Adobe*. Dostupné na: Adobe Firefly, <https://firefly.adobe.com/generate/image/>. [zobrazené 2025-06-06]. Zadanie: „Vygeneruj obrázky pre každodennú prácu: plánovanie, zranenie na pracovisku, tímová práca, terapia u psychológa“.

## 5. Mobbing



### 1. Odpovedzte na otázky:

1. Porozprávajte o vašich doterajších pracovných skúsenostiach.
2. Stretli ste sa s pojmami **diskriminácia na pracovisku**, **mobbing** alebo **bossing**?
3. Viete vlastnými slovami opísať pojem **pozitívna diskriminácia**?



### Diskriminácia a mobbing na pracovisku – zabráňte porušovaniu svojich práv

#### Nové slová

\* **Ústava SR** – základný zákon štátu, ktorý určuje jeho právny, politický a inštitucionálny rámec

\* **antidiskriminačný zákon** – zabezpečuje ochranu pred diskrimináciou na základe rôznych dôvodov (pohlavie, rasa, vek...)

\* **Zákonník práce** – základný právny predpis, ktorý upravuje pracovnoprávne vzťahy medzi zamestnávateľmi a zamestnancami

\* **obťažovanie** – neželané správanie, ktoré má za cieľ zneuctenie dôstojnosti osoby

\* **sexuálne obťažovanie** – špecifický typ obťažovania, ktoré má sexuálny charakter

\* **neoprávnený postih** – osoba je potrestaná alebo znevýhodnená preto, že si uplatnila svoje práva

\* **zásady rovnakého zaobchádzania** – všetci ľudia majú mať rovnaké príležitosti a nesmú byť diskriminovaní

\* **pozitívna diskriminácia** – zvýhodnenie určitej skupiny osôb, ktoré boli historicky alebo systémovo znevýhodňované, s cieľom dosiahnuť rovnosť príležitostí

Naše ľudské práva a ľudskú dôstojnosť vo všeobecnosti chráni najmä [Ústava Slovenskej republiky](#), [antidiskriminačný zákon](#) a ďalšie zákony. Zásadami rovnakého zaobchádzania na pracovisku sa zaoberá i [Zákonník práce](#).

Diskrimináciu rozdeľujeme na priamu (s osobou sa zaobchádza menej priaznivo ako s inou osobou v porovnateľnej situácii), nepriamu (navonok neutrálne rozhodnutie, pokyn, prax, ktoré znevýhodňujú osobu v porovnaní s inou osobou), [obťažovanie](#), [sexuálne obťažovanie](#) a [neoprávnený postih](#). Diskriminácia je aj pokyn na diskrimináciu a nabádanie na diskrimináciu.

#### Čo nám zabezpečuje zásada rovnakého zaobchádzania

Dodržiavanie [zásady rovnakého zaobchádzania](#) spočíva v zákaze diskriminácie z dôvodu pohlavia, náboženského vyznania alebo viery, rasy, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, zdravotného postihnutia, veku, sexuálnej orientácie, manželského stavu a rodinného stavu, farby pleti, jazyka, politického alebo iného zmýšľania, národného alebo sociálneho pôvodu, majetku, rodu alebo iného postavenia alebo z dôvodu oznámenia kriminality alebo inej protispoločenskej činnosti.

Zákaz diskriminácie platí už pri pracovnom pohovore. Prijatie do zamestnania nemôže byť ovplyvnené napríklad tým, akú máte farbu pleti, či ste žena alebo muž, aká je vaša viera, koľko máte detí, ako ste sexuálne orientovaní a ďalšími dôvodmi

vymenovanými v zásade rovnakého zaobchádzania. Zamestnávateľ sa vás nemôže na tieto fakty ani

pýtať, pokiaľ rozdielne zaobchádzanie nie je odôvodnené povahou činností vykonávaných v zamestnaní alebo okolnosťami, za ktorých sa tieto činnosti vykonávajú. Príkladom tzv. „[pozitívnej diskriminácie](#)“ môže byť zdravotné postihnutie zamestnanca, ktorý nie je zdravotne spôsobilý, ak to vyžaduje povaha zamestnania alebo činnosti; vek zamestnanca, pri ktorom zákon stanovuje minimálnu, či maximálnu hranicu veku; tehotná zamestnankyňa, ktorá nemôže vykonávať určité činnosti, ktoré by mohli ohroziť vývoj dieťaťa; a pod.

Povinnosť dodržiavať zásadu rovnakého zaobchádzania je potrebné vykonávať už preventívne; zamestnávateľia musia svojimi opatreniami diskriminácii predchádzať.

Vo všeobecnosti platí, že dodržiavanie zásady rovnakého zaobchádzania sa týka všetkých oblastí pracovnoprávných vzťahov, napríklad pri prijímaní zamestnanca, vrátane inzercie, pri pracovných podmienkach, platových podmienkach, pracovnom čase, nepeňažných výhodách, procesoch, povinnostiach a kompetenciách na pracovisku, vzdelávaní, čerpaní dovoleníek a angažovaní sa v odboroch. (NÉMETHOVÁ, 2019, online)



## 2. Prečítajte si nasledujúce tvrdenia a označte ich za pravdivé alebo nepravdivé:

1. Zákonník práce neobsahuje zákony, ktoré regulujú práva zamestnancov.	Á/N
2. Diskrimináciu delíme na priamu a nepriamu.	Á/N
3. Prijatie do zamestnania môže byť ovplyvnené napríklad tým, akú máte farbu pleti, či ste žena alebo muž, aká je vaša viera, koľko máte detí, ako ste sexuálne orientovaní a ďalšími dôvodmi.	Á/N
4. Príkladom tzv. „pozitívnej diskriminácie“ môže byť situácia, keď zamestnanec so zdravotným postihnutím nie je schopný vykonávať určitú prácu vzhľadom na špecifiká zamestnania alebo vek zamestnanca, ktorý je upravený zákonom, pričom sú stanovené minimálne či maximálne vekové hranice.	Á/N
5. Zamestnávateľia sú povinní dodržiavať zásadu rovnakého zaobchádzania, ale nie sú povinní prijímať opatrenia na predchádzanie diskriminácii.	Á/N



### 3. Vypočítajte si nahrávku a slovné spojenia spojte so správnou definíciou:

1. antidiskriminačný zákon	A. súbor pravidiel, ktoré sú zamerané na podporu skupín menej zastúpených v spoločnosti na úkor dominantných
2. diskriminácia	B. právny vzťah medzi zamestnávateľom a zamestnancom, ktorý vykonáva závislú prácu
3. pracovnoprávny vzťah	C. spočíva v zákaze diskriminácie na základe pohlavia, náboženstva alebo viery, rasy, národnosti alebo etnického pôvodu
4. pozitívna diskriminácia	D. správanie sexuálnej povahy, ktorého cieľom alebo následkom je narušenie ľudskej dôstojnosti
5. neoprávnený postih	E. zákon, ktorý upravuje uplatňovanie zásady rovnakého zaobchádzania
6. zásada rovnakého zaobchádzania	F. zdravotné znevýhodnenie jednotlivca
7. sexuálne obťažovanie	G. považuje sa za diskrimináciu a ide o konanie alebo opomenutie, ktoré je pre osobu nepriaznivé a priamo súvisí s jej právom na rovnaké zaobchádzanie
8. zdravotné postihnutie	H. zaobchádzanie s jednou osobou alebo skupinou inak než s inou osobou na základe jej odlišností



### Aké druhy šikanovania na pracovisku poznáme?

**Mobbing** (šikana) označuje **najrôznejšie formy znepríjemňovania života na pracovisku**. V prípade, že sa zamestnanec zameria na iného zamestnanca alebo sa viacerí spolčia proti tretiemu za účelom ponižovania, osočovania, snažia sa klebetami znepríjemniť inému pobyt v práci, sabotujú jeho prácu, jednoznačne sa jedná o prejavy mobbingu. Často vzniká v prípadoch, ak sa nejaký pracovný či osobný konflikt nerieši, či nevyrieši. Ľudia často nedokážu **prijímať konštruktívnu kritiku**, ťažko prijímajú názor iných a aj malý pracovný konflikt môže zasiahnuť do osobného vzťahu ľudí.

Ďalšou formou šikanovania na pracovisku je tzv. **bossing**, kedy sa **šikanovania dopúšťa nadriadený pracovník na svojom podriadenom**. Nadriadený pracovník poškodzuje podriadeného pred jeho kolegami, sťažuje či znemožňuje mu jeho prácu. Bossing sa vyvíja a stupňuje, zhoršuje vzťahy na pracovisku a zvyšuje nadržanosť vedúcich.

Bossing sa prejavuje prehnaným kontrolovaním plnenia povinností alebo dochádzky, neschválením dovolenky bez príčiny, arogantným správaním, slovnými urážkami, nedocenením práce či častou a neoprávnenou kritikou, zosmiešňovaním pred kolegami, zadávaním príliš zložitých úloh (na ktoré nemá podriadený kvalifikáciu alebo sú nesplniteľné), privlastňovaním práce podriadeného, sexuálnym obťažovaním, bezdôvodným vyhrázaním výpoveďou atď.

Menej známymi formami šikany na Slovensku sú **bullying** a **staffing**. Bullying predstavuje individuálnu formu šikany, pri ktorej je jedna osoba obťažovaná jednotlivcom. Staffingu zas bývajú vystavení vedúci pracovníci, manažéri. Spôsobujú ho ich zamestnanci, ktorí svojím správaním systematicky šikanujú nadriadeného. Ide o tzv. šikanovanie zdola hore.

### Ako sa brániť?

Ak došlo k diskriminácii a porušeniu zásady rovnakého zaobchádzania, môžete či mali by ste danú situáciu riešiť. Možností je viacero, záleží na vás, ktorú si vyberiete. Prípadne, ak neuspéje jedna, môžete pokračovať inou cestou. Môžete **podat' sťažnosť zamestnávateľovi**, ideálne prostredníctvom personálneho oddelenia. Pokiaľ vám ujmu spôsobí nadriadený zamestnanec, môžete podať sťažnosť vyššiemu nadriadenému.

Ak sa nedovoláte nápravy, môžete **sťažnosť** podať na **úrad práce, rodiny a sociálnych vecí, inšpektorát práce** či na **Slovenské národné stredisko pre ľudské práva**. V prípade, že vaša sťažnosť nebola uspokojivo vyriešená alebo nebola vyriešená vôbec, môžete sa obrátiť so **žalobou na súd**. Ak si myslíte, že diskriminačné chovanie zasahuje do vašej ľudskej dôstojnosti, môžete podať na súd aj **žalobu na ochranu osobnosti**. V prípade, že by boli porušené vaše základné práva, ktoré sú obsiahnuté v Ústave Slovenskej republiky a diskriminačné správanie by vychádzalo zo subjektov štátnej správy, orgánov samosprávy či súdu, môžete podať **sťažnosť na ústavný súd**.

Pokiaľ sa nedomôžete svojich práv v rámci vnútroštátnych možností, môžete sa domáhať svojich práv aj na **Európskom súde pre ľudské práva v Štrasburgu**, avšak len v prípadoch, kedy boli porušené tie práva, ktoré sú uvedené v dokumente **Dohovor o ochrane ľudských práv a základných slobôd**. Sťažnosť sa podáva na štát, ktorý porušil vaše práva a vy ste sa nedovolali spravodlivosti.

V prvom rade je však dôležité akejkolvek forme diskriminácie predchádzať. Zamestnávateľ by mal prostredníctvom svojej firemnej kultúry, sociálnej politiky, formou noriem, predpisov, etického kódexu a ďalších opatrení zabezpečiť pracovné prostredie tak, aby vaše ľudské práva a vaša dôstojnosť ostali neporušené a aby ste boli spokojní v pracovnom prostredí, v ktorom sa nachádzate. (NÉMETHOVÁ, 2019, online)



#### 4. Doplňte do viet vhodné slová z textu Aké druhy šikanovania na pracovisku poznáme?:

1. Mobbing (šikana) označuje najrôznejšie formy ..... života na pracovisku.
2. Mobbing často vzniká v prípadoch, ak sa nejaký pracovný či osobný konflikt ..... či nevyrieši.
3. Ľudia často nedokážu ..... konštruktívnu kritiku, ťažko ..... názor iných a aj malý pracovný konflikt môže zasiahnuť do osobného vzťahu ľudí.
4. Bullying predstavuje individuálnu formu ....., pri ktorej je jedna osoba obťažovaná iným jednotlivcom.
5. Môžete ..... sťažnosť zamestnávateľovi, ideálne prostredníctvom personálneho oddelenia.
6. V prípade, že vaša sťažnosť nebola uspokojivo vyriešená alebo nebola vyriešená vôbec, môžete ..... so žalobou na súd.
7. V prvom rade je však dôležité akejkolvek forme diskriminácie .....



5. Vyberte si jeden z nasledovných problémov vyskytujúcich sa na pracovisku a podľa nižšie uvedených krokov pri riešení problémov navrhnete riešenie:

1. PROBLÉM

Predstavte si situáciu, že ste vedúci pracovník v reklamnej agentúre a dostanete sťažnosť od svojho podriadeného, v ktorej vyjadruje svoju nespokojnosť s náladou v kolektíve a domnieva sa, že ostatní spolupracovníci ho zastrávajú. Navrhnete postup riešenia problému (prijatie žiadosti, pohovor s dotknutým podriadeným, vypočutie jeho kolegov, navrhnutie riešenia, vyvodenie dôsledkov).

2. PROBLÉM

Ste zamestnancom menšej firmy a váš kolega je obeťou bossingu. Nadriadený neustále kritizuje kvalitu jeho pracovného výkonu, zadáva mu nezmyselné úlohy alebo ignoruje jeho pripomienky. Pokúste sa mu poradiť, ako by mal v danej situácii postupovať a na koho sa môže obrátiť (ÚPSVaR, Inšpektorát práce, Slovenské národné stredisko pre ľudské práva atď.).

3. PROBLÉM

Predstavte si, že ste manažérom firmy. Skupina vašich podriadených šíri o inom podriadenom klebety a nezdieľa s ním dôležité informácie ohľadom práce. Opakovanie mu kladú nepríjemné otázky a izolujú ho od pracovného tímu, čím vyvolávajú nepriateľskú atmosféru. Navrhnete postup riešenia problému (prijatie žiadosti, pohovor s dotknutým podriadeným, vypočutie jeho kolegov, navrhnutie riešenia, vyvodenie dôsledkov).

4. PROBLÉM

Predstavte si situáciu, že váš nadriadený vás neustále kritizuje a ponižuje. Zadáva vám nesplniteľné úlohy a zameriava sa na vaše osobné nedostatky s cieľom znechutiť vás pri vykonávaní vašej práce. Ako by ste v danej situácii postupovali? Navrhnete postup riešenia problému.



## 6. Podnikanie

### Nové slová

- \* **podnikateľ** – fyzická alebo právnická osoba, ktorá vykonáva podnikateľskú činnosť na vlastné meno a zodpovednosť s cieľom dosiahnutia zisku, v súlade so zákonmi SR
- \* **forma podnikania** – spôsob, akým je podnikateľská činnosť organizovaná z právneho hľadiska
- \* **živnosť** – najjednoduchšia forma podnikania fyzickej osoby podľa živnostenského zákona
- \* **s. r. o.** – kapitálová obchodná spoločnosť, pri ktorej spoločníci ručia za záväzky spoločnosti len do výšky svojho nesplateného vkladu
- \* **podnikateľský plán** – dokument, ktorý popisuje ciele podnikania a stratégie ich dosiahnutia
- \* **výučný list** – doklad o získaní stredného odborného vzdelania
- \* **živnostenský zákon** – zákon č. 455/1991 Zb. upravuje podmienky prevádzkovania živnosti na Slovensku
- \* **kapitálová obchodná spoločnosť** – právnická osoba, ktorej základ tvorí kapitál vytvorený vkladmi spoločníkov
- \* **Obchodný zákonník** – zákon, ktorý upravuje obchodnoprávne vzťahy
- \* **zápis do obchodného registra** – administratívny úkon, ktorým sa právnická osoba (napr. s. r. o.) zapisuje do verejného registra vedeného príslušným registrovým súdom
- \* **kvalifikovaný elektronický podpis** – najvyššia úroveň elektronického podpisu, ktorý má rovnaký právny účinok ako vlastnoručný podpis

### 1. Odpovedzte na otázky:



1. Poznáte vo svojom okolí osoby, ktoré sa venujú podnikaniu?
2. Uvažovali ste niekedy o tom, že by ste sa v budúcnosti stali podnikateľom/podnikateľkou?
3. V akých oblastiach sú podľa vášho názoru podnikatelia najviac úspešní?

### Viete, aký je rozdiel medzi živnosťou a s. r. o.?



o.?

Mnoho začínajúcich **podnikateľov** pri rozbehu svojho biznisu narazí na prvú prekážku. Akú **formu podnikania** zvoliť? Musím si hneď zakladať **živnosť**, pokiaľ ešte nemám zákazníkov? Kedy je vhodnejšie založiť si radšej **s. r. o.**?

Pokiaľ sa rozhodnete pre podnikanie, mali by ste si byť vedomí všetkých právnych náležitostí, ktoré sú s týmto aspektom spojené. Už v začiatkoch by ste si mali rozmyslieť, či si založíte živnosť alebo s. r. o. Medzi oboma formami sú totiž značné rozdiely. Skôr než sa rozhodnete spustiť samotný proces vlastnej živnosti alebo sro-čky, mali by ste mať pripravený **podnikateľský plán**.

### Chcem si založiť živnosť

V prípade živnosti je dôležitý predmet vášho podnikania. V zásade si môžete vybrať z troch možností:

- **Voľná živnosť** – stačí splniť všeobecné podmienky, nie je pri nej potrebné preukazovať odbornú spôsobilosť ani iné špecifiká. Konkrétny zoznam voľných živností poskytuje stránka Ministerstva vnútra v sekcii o živnostenskom podnikaní.
- **Remeselná živnosť** – tento typ je podmienený získaním odbornej spôsobilosti,



1. Mnoho začínajúcich ..... pri rozbehu svojho biznisu narazí na prvú prekážku.
2. Už v začiatkoch by ste si mali rozmyslieť, či si založíte živnosť alebo .....
3. Vytvorenie a podmienky podnikania s.r.o. ustanovuje ..... zákonník.
4. V minulosti museli zakladatelia s.r.o. zložiť ..... kapitál vo výške 5000€ na účet v banke.
5. Založenie živnosti je vhodné skôr za predpokladu ..... ziskov.
6. Samotný zápis spoločnosti do obchodného registra je možné realizovať len ..... pomocou kvalifikovaného elektronického podpisu.
7. V prípade živnosti je dôležitý predmet vášho .....
8. Musím si hneď zakladať ....., pokiaľ ešte nemám zákazníkov?



### 3. Vypočítajte si text a doplňte chýbajúce slová a slovné spojenia:

#### Príležitosti a výzvy digitálneho sveta<sup>9</sup>

Online podnikanie sa v posledných rokoch stalo jednou z najatraktívnejších foriem 1. ...., a to najmä vďaka množstvu výhod, ktoré ponúka. Jednou z hlavných predností je **globálny dosah** – podnikatelia môžu svoje 2. .... ponúkať zákazníkom kdekoľvek na svete, čím výrazne zvyšujú svoj rastový potenciál.

Ďalšou veľkou výhodou sú **nízke** 3. .... **na vstup**. Na rozdiel od tradičného kamenného obchodu nie je nutné investovať do prenájmu predajne či veľkých zásob, čo znižuje počiatočné 4. .... Online podnikanie taktiež ponúka 5. ...., vďaka ktorej môžu podnikatelia pracovať z akéhokoľvek miesta s prístupom na internet, čo umožňuje lepšie zosúladenie pracovného a osobného života.



Digitálny priestor poskytuje aj **možnosti automatizácie** – od správy objednávok až po 6. ...., čo šetrí čas a zvyšuje efektivitu. **Štatistiky a analýzy správania zákazníkov** sú ďalším dôležitým nástrojom, ktorý pomáha lepšie porozumieť potrebám trhu a prispôbiť ponuku. V neposlednom rade má online podnikanie širokú škálu možností v oblasti 7. ...., ako sú sociálne siete, e-mailové kampane či vyhľadávacie marketing.

Napriek týmto výhodám so sebou online podnikanie prináša aj určité **výzvy**. Veľkým problémom môže byť 8. ...., keďže digitálny trh je presýtený a odlišiť sa od ostatných si vyžaduje premyslenú stratégiu. Ďalšou nevýhodou je **budovanie dôvery** – absencia osobného kontaktu môže viesť k pochybnostiam zákazníkov o kvalite ponuky.

<sup>9</sup> [UI firefly.adobe.com], (2025). Online. In: *Adobe*. Dostupné na: Adobe Firefly, <https://firefly.adobe.com/generate/image/>. [zobrazené 2025-20-05]. Zadanie: „Vygeneruj obrázok k téme technológia“.

Online podnikatelia sa taktiež musia vyrovnávať s **technickými problémami**, ako sú výpadky serverov či chyby na webových stránkach, ktoré môžu negatívne ovplyvniť 9. .... Navyše, digitálny svet sa neustále mení – **rýchle technologické zmeny a vývoj trendov** si vyžadujú neustálu pozornosť a prispôbovanie sa.

Celkovo možno povedať, že online podnikanie ponúka veľké príležitosti pre tých, ktorí sú ochotní sa prispôbiť a využiť 10. .... digitálneho prostredia naplno. S jasnou víziou, kvalitnou stratégiou a schopnosťou reagovať na zmeny môže byť cesta online podnikateľa nielen úspešná, ale aj obohacujúca. (ChatGPT, 2025, online)



**4. Na základe vypočítého textu vpíšte do tabuľky výhody a nevýhody online podnikania<sup>10</sup>:**

Výhody	Nevýhody



<sup>10</sup> [UI firefly.adobe.com], (2025). Online. In: Adobe. Dostupné na: Adobe Firefly, <https://firefly.adobe.com/generate/image/>. [zobrazené 2025-20-05]. Zadanie: „Vygeneruj obrázok k téme práca“.



5. Skúste si predstaviť, že chcete začať podnikáť online. Na základe nasledujúcich informácií a praktických rád sa pokúste zostaviť stručný podnikateľský plán (Obezivo.sk, 2025, online):

#### **Popis podnikania:**

Jasne definujte, čo vaša firma ponúka. Uveďte, aké produkty alebo služby budete poskytovať a prečo sú pre zákazníkov hodnotné.

#### **Cieľová skupina:**

Určte, komu chcete predávať svoje produkty. Poznať svojich zákazníkov je zásadné pre správne nastavenie marketingových a predajných stratégií.

#### **Finančné plány:**

Určte náklady na začiatok podnikania a predpokladané príjmy. Tieto údaje vám pomôžu rozhodnúť, aké financie budete potrebovať na pokrytie počiatočných nákladov.

#### **Marketingová stratégia:**

Rozmyslite si, ako sa dostanete k svojim zákazníkom. Aké kanály použijete na marketing (SEO, sociálne siete, reklamy)?

#### **Analýza konkurencie:**

Analyzujte svojich konkurentov a určte, čím sa od nich budete odlišovať. To vám pomôže nájsť medzery na trhu, ktoré môžete využiť.

<b>Prvky biznis plánu</b>	<b>Popis</b>
<b>Popis podnikania</b>	Čo vaša firma ponúka a prečo je to dôležité.
<b>Cieľová skupina</b>	Určte, kto sú vaši ideálni zákazníci.
<b>Finančné plány</b>	Odhad nákladov a príjmov na začiatku podnikania.
<b>Marketingová stratégia</b>	Ako získate zákazníkov cez rôzne kanály.
<b>Analýza konkurencie</b>	Porovnajte sa s konkurenciou a určte svoje prednosti.

## 7. Prezentácia firmy



### 1. Odpovedzte na otázky:

1. Prečo je podľa vás dôležitý prvý dojem, ktorý vyvolávame v publiku pri prezentácii?
2. Čo môžeme podľa vás spraviť pre to, aby bola prezentácia pútavá?



### Techniky prezentácie

Obchodné prezentácie možno rozdeliť do troch typov: formálne, neformálne a improvizované. Formálne prezentácie sú zvyčajne **štruktúrovanejšie** a **plánovanejšie** ako ostatné dva typy. Neformálne prezentácie sú menej formálne, ale stále majú plán a štruktúru.

Existuje mnoho spôsobov, ako môžete použiť technológiu na to, aby bola vaša prezentácia **pútavejšia** pre vaše publikum, vrátane prezentácií s animáciami, obrázkami, videoklipmi, zvukovými efektmi alebo hudbou; multimediálnych súborov ako súbory PDF alebo videá; animácií a interaktívnych prvkov.

Prvý dojem, ktorý vaše publikum získa, je spôsob, akým sa prezentujete. Na efektívnu komunikáciu a na **zapôsobenie** pri prezentácii musíte používať reč tela a hlas. Dobrá prezentácia udrží pozornosť vášho publika od začiatku až do konca. Ak to dokážete, je **pravdepodobné**, že si budú pamätať, čo ste povedali ešte dlho potom. Existuje mnoho spôsobov, ako urobiť firemnú prezentáciu nezabudnuteľnou a pútavejšou.

Kľúčom je udržať publikum **zapojené** a **zaujaté** používaním techník rozprávania príbehov. Prezentácia je vizuálna pomôcka pre myšlienku. Mala by byť navrhnutá tak, aby bol váš nápad ľahko pochopiteľný a zapamätateľný. Prvým krokom k úspešnej prezentácii je vedieť, čo chcete, aby publikum po prezentácii urobilo. Cieľ vašej prezentácie by mal byť jasný a konkrétny, napríklad „kúpiť môj produkt“. Ďalším krokom je vytvorenie pútavého úvodu, ktorý zaujme pozornosť publika a prinúti ho počúvať ďalej. Nie je vždy ľahké zaujať a **nadchnúť** publikum pre to, čo máte povedať. Musíte byť pripravení na všetky druhy otázok a musíte vedieť, ako rýchlo a efektívne odpovedať. (ŠKOLENIE PREDAJCOV, b.d., online)

### Nové slová

- \* **štruktúrované** – usporiadané podľa určitého plánu alebo systému
- \* **plánované** – vopred pripravené/premyslené
- \* **pútavé** – schopné zaujať pozornosť
- \* **pôsobenie/zapôsobenie** – vyvolanie dojmu alebo reakcie na niekoho/niečo
- \* **pravdepodobné** – niečo, čo sa s veľkou mierou istoty uskutoční
- \* **zapojené** – aktívne sa zúčastňuje činnosti
- \* **zaujaté** – sústredené na niečo
- \* **nadchnutie** – silný pocit nadšenia



### 2. Odpovedzte na otázky:

1. Na aké tri typy možno rozdeliť prezentácie?
2. Aké sú podľa vás hlavné rozdiely medzi vyššie spomenutými typmi prezentácií?
3. Ako môžeme udržať publikum zapojené a zaujaté?



### 3. Doplňte do textu vhodné slovo, alebo slovné spojenie podľa významu:

*plánovaná, pútavý, pôsobenie na poslucháča, pravdepodobné následky, štruktúrovaná prezentácia, zapájať publikum, zaujať pozornosť, nadchnutie pre tému*

Aby bola prezentácia považovaná za kvalitnú a zároveň pokrýva všetky podstatné informácie, musí byť vopred 1. .... . Logické prepojenia a systematickosť v akejkoľvek prednáške vytvorí 2. .... . Počas procesu prípravy prezentácie je potrebné vziať do úvahy 3. .... použitých slov, najmä ak je prezentácia zameraná na citlivé témy. Za najdôležitejšiu časť každej prezentácie je považovaný úvod, v priebehu ktorého je nutné 4. .... publika. Pre úspešné prezentovanie je dôležité prejavíť svoje 5. ...., aby to bolo cítiť aj pred publikom. Aby sme udržali pozornosť publika počas prednášania musí byť prezentácia 6. .... . Prezentácia bude účinne zapamätateľná, ak sa bude 7. .... prostredníctvom otázok, alebo interaktívnych aktivít. Výrazné 8. .... napomôže k zapamätaniu a pochopeniu obsahu prezentácie.



### 4. Spojte slová s definíciami:

Termín	Definícia
1. Cieľové publikum	A. Jedinečná schopnosť alebo vlastnosť firmy, produktu alebo služby, ktorá jej umožňuje lepšie uspokojiť potreby zákazníkov v porovnaní s konkurenciou.
2. Firemná identita	B. Schopnosť prezentácie alebo komunikácie zapojiť publikum do priamej účasti, napríklad prostredníctvom otázok, diskusií, hlasovaní alebo iných aktivít.
3. Konkurenčná výhoda	C. Súbor vizuálnych a hodnotových prvkov, ktoré reprezentujú firmu a odlišujú ju od konkurencie, napríklad logo, farby, štýl komunikácie, poslanie a kultúra firmy.
4. Vzťahy s verejnosťou (PR)	D. Proces nadväzovania a budovania profesionálnych vzťahov a kontaktov, ktoré môžu byť užitočné pre rozvoj kariéry, podnikania alebo spoluprácu.
5. Interaktivita	E. Skupina ľudí, na ktorých je zameraná komunikácia, marketingová kampaň alebo prezentácia firmy, pretože práve oni majú záujem o produkty alebo služby, ktoré firma ponúka.
6. Networking	F. Strategická komunikácia firmy smerovaná na budovanie a udržiavanie pozitívneho obrazu firmy v očiach verejnosti, médií a zákazníkov.



## Techniky improvizácie<sup>11</sup>

Schopnosť improvizovať je cenným nástrojom pre každého rečníka (prezentujúceho), ktorý mu umožňuje rýchlo sa prispôbiť neočakávaným situáciám a udržať plynulosť počas prezentácií.

**Flexibilita** je kľúčová pre efektívnu improvizáciu, pretože umožňuje rečníkovi rýchlo sa prispôbiť zmenám v prostredí alebo okolnostiam počas prezentácie. Byť flexibilný znamená, že rečník dokáže prispôbiť svoju správu, štýl a stratégie podľa reakcií publika, technických problémov alebo iných nepredvídaných premenných, ktoré sa môžu vyskytnúť. To nielen udržiava plynulosť prezentácie, ale aj zvyšuje schopnosť autenticky a relevantne sa spojiť s publikom, bez ohľadu na nepriaznivé podmienky.

**Aktívne počúvanie a rýchla reakcia:** základnou technikou pre efektívnu improvizáciu je prax aktívneho počúvania, ktorá zahŕňa nielen pozorné počúvanie, ale aj zachytenie emocionálnych nuáns a neverbálnych signálov od publika. Ak je rečník plne prítomný a otvorený reakciám publika, môže prispôbiť svoj prístup a reagovať spôsobom, ktorý je vhodný a pútavý, čím sa nielen zvyšuje spojenie s publikom, ale tiež uľahčuje okamžitú prispôbivosť argumentov a príkladov tak, aby čo najlepšie vyhovovali potrebám a záujmom prítomného publika.

**Použitie flexibilných štruktúr:** umožňujú rečníkovi plynulo prechádzať rôznymi témami a bodmi počas prezentácie. To môže zahŕňať používanie preddefinovaných mentálnych schém, ako sú myšlienkové mapy alebo zoznamy kľúčových bodov, ktoré poskytujú organizovanú štruktúru bez toho, aby obmedzovali schopnosť rečníka prispôbiť sa zmenám v priebehu rozhovoru.

**Efektívne riadenie času:** je nevyhnutné pre úspešnú improvizáciu, čo zahŕňa schopnosť upraviť tempo prezentácie, uprednostniť najdôležitejšie body a odpovedať na otázky alebo prerušenia stručne a priamo. Dobrý časový manažment umožňuje rečníkovi správne pokryť všetky relevantné aspekty témy a zabezpečiť, že správa bude odovzdaná úplne a efektívne v rámci dostupného časového limitu. (CARVALHO, 2024, online)



### 5. Odpovedzte na nasledovné otázky:

1. Uveďte vlastnú definíciu slova „improvizácia“.
2. Aké sú základné techniky improvizácie?
3. Ktorá z vyššie spomenutých techník je podľa vás kľúčová a prečo?
4. Ako rozumiete fráze „flexibilné štruktúry“?
5. Prečo podľa vášho názoru napomáha efektívne riadenie času k úspešnej prezentácii?

<sup>11</sup> [UI Firefly Adobe], (2025). Online. In: Adobe. Dostupné na: Adobe Firefly, <https://firefly.adobe.com/generate/image/>. [zobrazené 2025-06-06]. Zadanie: „Vygeneruj obrázok prezentovania vo firme.“



6. Vyberte si vo dvojici alebo trojici z nasledovných tém a skúste ich prezentovať s použitím improvizácie (bez prípravy), pričom dĺžka rozprávania by mala byť v rozpätí 1 – 3 minút<sup>12</sup>:



<sup>12</sup> [UI Firefly Adobe], (2025). Online. In: *Adobe*. Dostupné na: Adobe Firefly, <https://firefly.adobe.com/generate/image/>. [zobrazené 2025-06-06]. Zadanie: „Vygeneruj obrázok: rodina a priatelia, práca a povolanie, aktívne hobby, pasívne hobby, jedlá a nápoje, nakupovanie.“



## 7. Vypočujte si nahrávku a doplňte do textu chýbajúce slová a slovné spojenia:

1..... pomáha udržať prehľadnosť a logický tok informácií počas celého vystúpenia. 2. .... je nevyhnutné pre to, aby si rečník rozvrhol čas, obsah aj formu vystúpenia. Na začiatku je dôležité 3. ...., aby si poslucháči vytvorili záujem a zostali sústredení. Každý dobrý rečník sa snaží 4. .... presvedčivým prejavom a istým vystupovaním. Pred vystúpením je užitočné premyslieť si aj 5. .... toho, čo a ako bude povedané. Efektívna prezentácia by mala obsahovať aj 6. ...., napríklad otázkami alebo krátkou aktivitou.

Jedným z hlavných cieľov je 7. ...., aby si z prezentácie odniesol čo najviac. Ak chceme zaujať, je dôležité aj 8. .... a prejaviť skutočný záujem o vec. Obsah by mal byť prispôbený tak, aby oslovil 9. .... a jeho potreby. Prezentácia firmy by mala odrážať 10. ...., teda to, ako sa firma prezentuje navonok. Dobre zvolený obsah a forma môžu zdôrazniť 11. ...., ktorou sa firma líši od ostatných. Zmyslom verejného vystúpenia môže byť aj budovanie 12. ...., čo podporuje dôveru vo firmu. V modernej prezentácii by nemala chýbať 13. ...., ktorá podporí aktívne zapojenie publika. Prezentácia je tiež príležitosťou na 14. ...., teda nadväzovanie nových kontaktov a profesionálnych vzťahov.



## 8. Vytvorte vlastný text na základe nižšie uvedených obrázkov s použitím doplnených slov a slovných spojení z cvičenia 7<sup>13</sup>:



<sup>13</sup> [UI Firefly Adobe], (2025). Online. In: *Adobe*. Dostupné na: Adobe Firefly, <https://firefly.adobe.com/generate/image/>. [zobrazené 2025-06-06]. Zadanie: „Vygeneruj obrázky na tému prezentácia v práci: pracovný stôl, dataprojektor s počítačom, príprava na prezentáciu, prezentovanie pred publikom“.

## 8. Rokovanie



### 1. Odpovedzte na otázky:

1. Ako rozumiete fráze „obchodné rokovanie“?
2. Ako je podľa vášho názoru vhodné správať sa pri obchodnom rokovaní?



### Obchodné rokovania

Obchodné rokovanie je špecifická forma rokovania, ktorá vyžaduje pripravených pracovníkov. Rokovanie zvoláva osoba alebo skupina osôb, ktoré majú záujem s niekým rokovať. Pravidlá rokovaní a pracovných stretnutí môže určiť vedúci rokovania sám, pokiaľ ide o jednorazové stretnutie. Ak ide o pravidelné stretnutia, mali by sa pravidlá určiť na základe dohovoru s účastníkmi rokovania.

#### Nové slová

- \* rokovanie – dohadovanie sa/vyjednávanie
- \* myšlienkový sled – logický, súvislý postup myšlienok
- \* neuraziť – nespôsobiť niekomu pocit urážky/poníženia
- \* zámernosť – mať cieľ, čo chceme dosiahnuť/povedať
- \* zrozumiteľnosť – jasnosť v komunikácii
- \* konkrétnosť – používanie presných a jasných faktov, údajov, príkladov
- \* jednoznačnosť – mať len jeden význam
- \* primeranosť – správať sa vhodne k danej situácii

Každé rokovanie si vyžaduje vynikajúcu prípravu, pretože nebýva jednoduché. Pri rokovaní je nutné dodržiavať spoločenské pravidlá, nedávať najavo svoje vnútorné pocity a vyhýbať sa kritike, aby sme zbytočne neurazili ostatných. Je veľmi dobré poznať partnera, s ktorým ideme rokovať, a z času na čas sa treba ubezpečiť, či partner dokonale pochopil náš myšlienkový sled. Na každom rokovaní sa snažíme správať tak, aby sme ničím neurazili druhých a nadviazali množstvo nových kontaktov, ktoré budeme v budúcnosti potrebovať.

#### Všeobecné zásady rokovania:

- Rokovania začíname v stanovený čas.
- Miesto rokovania stanovujeme na základe dohody oboch partnerov.
- Do tvorby programu zapájame účastníkov rokovania.
- Rozhodnutia dosahujeme na základe konsenzu.
- Dodržiavame zásady efektívnej komunikácie.

#### Zásady efektívnej komunikácie pri odovzdávaní informácií:

zámernosť, zrozumiteľnosť, konkrétnosť,  
jednoznačnosť, primeranosť a kontrola.

(JURCAKOVÁ, 2023, s. 2)



### 2. Odpovedzte na nasledovné otázky:

1. Kto určuje pravidlá pri obchodnom rokovaní?
2. Aké sú všeobecné zásady obchodných rokovaní?
3. Aké sú zásady efektívnej komunikácie pri odovzdávaní informácií?



### 3. Doplňte do textu vhodné slovo alebo slovné spojenie podľa významu:

*primeranosť, myšlienkový sled, zrozumiteľnosť, neuraziť, jednoznačnosť, rokovanie, konkrétnosť, zámernosť*

Úspešné 1. .... v pracovnom prostredí vyžaduje dobrú prípravu a schopnosť jasne a efektívne komunikovať. Dôležitý je premyslený 2. ...., ktorý pomáha prezentovať argumenty logicky a systematicky. Pri rokovaní je nevyhnutné dbať na 3. .... vyjadrovania, aby sme nikoho 4. .... a zároveň vyjadrili svoje stanovisko s rešpektom. Komunikácia by mala byť jednoduchá a jasná, čo zabezpečuje 5. .... pre všetkých účastníkov. Úspech rokovania závisí od 6. .... komunikácie – teda od toho, aby sme vedome a cieľavedome smerovali k dosiahnutiu dohodnutých cieľov. Pomáha nám to vyhnúť sa zbytočným odbočkám a nejasnostiam. Rovnako kľúčová je 7. .... a 8. .... vyjadrení, ktoré eliminujú možné nedorozumenia a zabezpečujú, že všetci chápu obsah rokovania rovnako. Takto vedené rokovanie zvyšuje šancu na efektívne dosiahnutie výsledkov a budovanie kvalitných pracovných vzťahov.



### 4. Spojte slová s definíciami:

Termín	Definícia
<b>1. Vyjednávanie</b>	A. Úradná, vecná a zdvorilá forma vyjadrovania, vhodná pre pracovné a obchodné prostredie.
<b>2. Kompromis</b>	B. Rozdiely v správaní, komunikácii a očakávaniach, ktoré vyplývajú z odlišných národných alebo firemných kultúr.
<b>3. Agenda rokovania</b>	C. Súčasť rokovania, pri ktorej sa strany snažia dohodnúť na podmienkach výhodných pre všetkých zúčastnených.
<b>4. Argumentácia</b>	D. Komunikácia pomocou gest, mimiky, držania tela alebo tónu hlasu, ktorá dopĺňa alebo nahrádza slovné vyjadrenie.
<b>5. Konsenzus</b>	E. Dohoda, pri ktorej každá strana ustúpi z niektorých požiadaviek, aby sa dosiahol spoločný cieľ.
<b>6. Formálna komunikácia</b>	F. Vopred pripravený plán alebo zoznam tém, ktoré sa budú počas rokovania preberať.
<b>7. Kultúrne rozdiely</b>	G. Všeobecný súhlas všetkých zúčastnených strán bez nutnosti hlasovania.
<b>8. Neverbálna komunikácia</b>	H. Proces podávania dôvodov, faktov alebo príkladov na podporu vlastného názoru či návrhu počas rokovania.



## Fázy obchodného rokovania<sup>14</sup>

1) **Otvorenie rokovania.** Na každé rokovanie je nutné prísť včas. Svoj príchod treba oznámiť na príslušnom mieste (vrátnica, informátor, sekretariát). Najvýznamnejších hostí treba prijať v súlade so spoločenským správaním – pri hlavnom vchode by ich mal očakávať vedúci pracovník osobne. Otvorenie rokovania je zamerané aj na dohody o postupe rokovania – spresní sa tak to, čo sa dohodlo už v čase prípravy na rokovanie.

2) **Informačná fáza.** Je potrebná vtedy, keď ide o prvé kolo rokovania s neznámym partnerom. Jej cieľom je zoznámiť sa s jeho potrebami a problémami. Aby ste mu mohli predložiť svoju ponuku, musíte poznať jeho predstavy a želania.

3) **Ponuková fáza.** Táto fáza je zameraná na predkladanie návrhu. Cieľom je presvedčiť partnera, že naše produkty alebo služby sú kvalitné, užitočné a že ich klient potrebuje.

4) **Vyjednávací fáza.** Ide tu predovšetkým o zdolávanie námietok efektívnou argumentáciou. Cieľom je dospieť k spoločnej dohode, v ktorej by obe strany presadili svoje postoje a záujmy. K vyjednávaniu dochádza, ak bola úspešná ponuková fáza a klient má záujem o naše produkty alebo služby. Treba sa s ním následne dohodnúť na cene, množstve, kvalite, dodacích podmienkach atď. Výsledok rokovania ovplyvní výber stratégie vyjednávania. Odporúča sa vyjednanie, ktoré nepoužíva klamanie, triky a pretváрку, ale je založené na spoločnom riešení problémov.



5) **Fáza dohody.** V tejto fáze už ste klienta presvedčili, a preto môžete pristúpiť k vypracovaniu zmluvy. Zmluva už bude obsahovať konkrétne body, ako je servis, dodávka a pod.

6) **Záverečná fáza.** Táto fáza má posilňovať vzájomné vzťahy, rozptyľovať pochybnosti, utvrdiť partnera o dobrom obchode a pod. Je možné partnera pozvať na pracovný obed alebo večeru a tak ho uistiť o vašich sympatiách voči nemu. Zároveň tým prejavíte spokojnosť s uzatvorenou zmluvou. Záverečná fáza ale neznamená koniec; práveže je to začiatok ďalšej spolupráce.

7) **Fáza hodnotenia a motivovania.** Je zameraná na vyhodnotenie toho, čo sa vám podarilo a čo nie. Analyzujete použitú taktiku rokovania a chyby, ktorých ste sa dopustili. Súčasťou tejto fázy je aj informovanie, motivovanie a zainteresovanie svojich zamestnancov na dôslednom plnení záväzkov, ktoré vyplývajú z dohody.

8) **Fáza plnenia dohody a starostlivosti o klienta.** Táto fáza by mala byť nepretržitým procesom s cieľom udržiavať dobré vzťahy s obchodným partnerom. S týmto cieľom treba plánovať a realizovať pravidelné aktivity zamerané na klienta, napr. prieskum jeho potrieb či spokojnosti, informovanie klienta o nových produktoch, pozvanie na prezentáciu a pod. (JURCAKOVÁ, 2023, s. 7 – 9)

<sup>14</sup> [UI firefly.adobe.com], (2025). Online. In: Adobe. Dostupné na: Adobe Firefly, <https://firefly.adobe.com/generate/image/>. [zobrazené 2025-20-05]. Zadanie: „Vygeneruj obrázok k téme pracovné rokovanie“.



**5. Prečítajte si chyby, ktoré sa môžu vyskytnúť počas obchodných rokovaní. Doplňte svoje nápady:**

Chyby pri rokovaní	Doplňte ďalšie chyby
<p><b>1. Chyby v príprave rokovania a jeho cieľov:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nevhodné rokovacie podmienky, teplota, hluk, telefón</li> <li>- neoznámená zmena účastníkov rokovania</li> </ul>	<p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>
<p><b>2. Chyby vo fáze ponuky (prezentácia):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nudná prezentácia s nevhodnou názornosťou a frázami</li> <li>- nevierohodné argumenty</li> <li>- uvádzanie falošných faktov</li> </ul>	<p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>
<p><b>3. Chyby vo fáze vyjednávania:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vyjednávač nervózny, nekompetentný, tvrdý, mäkký</li> <li>- používa kritiku, útok, protiútok</li> <li>- používa nátlakové taktiky, manipuláciu</li> </ul>	<p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>
<p><b>4. Chyby pri uzatváraní zmluvy a starostlivosti o klienta</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nezájem o potreby klienta</li> <li>- nedodržanie termínov a stretnutí</li> <li>- návrhy klienta ostávajú bez povšimnutia</li> </ul>	<p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>



**6. Vypočujte si nahrávku a doplňte do textu chýbajúce slová a slovné spojenia:**

Obchodné 1. .... je proces, pri ktorom sa stretávajú zástupcovia firiem, aby diskutovali o spoločných záujmoch a uzatvorili dohodu. Jeho súčasťou je často 2. ...., počas ktorého sa jednotlivé strany snažia presadiť svoje návrhy a zároveň dosiahnuť 3. ...., prijateľný pre všetkých zúčastnených.

K úspešnému priebehu rokovania prispieva jasne stanovená 4. ...., ktorá zabezpečuje logický 5. .... a pomáha udržať diskusiu v rámci tém. Rovnako dôležitá je kvalitná 6. ...., ktorá podporuje návrhy faktami, číslami či skúsenosťami a zvyšuje dôveryhodnosť rečníka. Cieľom rokovania je často dosiahnuť 7. ...., teda spoločnú dohodu, ktorá reflektuje potreby všetkých strán. Na to je potrebná 8. ...., ktorá zabezpečuje 9. ...., 10. .... a 11. .... vyjadrení. Tieto prvky pomáhajú predchádzať nedorozumeniam a podporujú profesionálnu atmosféru.

Dôležitým faktorom je aj 12. .... komunikácie – teda vedomé smerovanie rozhovoru k cieľu, bez zbytočných odbočení. Okrem verbálneho prejavu zohráva významnú úlohu aj 13. ...., napríklad gestá, mimika alebo očný kontakt, ktoré môžu vyjadriť postoj, súhlas či nesúhlas ešte predtým, než padne slovo.

Pri medzinárodných rokovaníach je nevyhnutné brať do úvahy aj 14. ...., ktoré môžu ovplyvniť spôsob vyjadrovania, vnímanie autority či samotné tempo rokovania. Ich rešpektovanie zvyšuje šancu na úspešnú dohodu a dlhodobú spoluprácu.



## 7. Vytvorte v dvojiciach alebo trojiciach dialógy, ktoré by mohli byť použité pri obchodnom rokovaní, podľa vzoru nižšie na témy:

1. **Stanovenie podmienok obchodnej spolupráce**  
– rokovanie o zmluvných podmienkach, rozsahu služieb, termínoch a právach oboch strán.
2. **Cenové vyjednávanie pri nákupe alebo predaji produktov**  
– diskusia o cene, zľavách, platobných podmienkach a objeme objednávky.
3. **Rokovanie o dodacích podmienkach a logistike**  
– dohodnutie spôsobu a termínu dodania tovaru, skladovania alebo prepravy.
4. **Riešenie reklamácií a kvalitatívnych nedostatkov**  
– vyjednávanie o náhrade, zľave alebo zmene zmluvných podmienok po zistení problému.
5. **Uzavretie strategického partnerstva alebo aliancie**  
– rokovanie o dlhodobej spolupráci, spoločných cieľoch, marketingu alebo zdieľaní technológií.



## 9. Typy účtov a platobné karty



### 1. Odpovedzte na otázky:

1. Porozprávajte o vašich doterajších skúsenostiach s financiami a bankovými službami.
2. Aký typ účtu využívate?
3. Poznate aj iné typy bankových účtov?

### Nové slová

- \* **poslať výplatu** – proces odoslania finančných prostriedkov zamestnancovi alebo inej osobe ako odmenu za odvedenú prácu alebo službu
- \* **zaplatiť faktúru** – uhradiť dohodnutú sumu za služby alebo tovary uvedenú na faktúre
- \* **trvalý príkaz** – banková inštrukcia na pravidelné prevedenie určitej sumy z účtu na iný účet alebo na úhradu pravidelných výdavkov (nájom, splátky...)
- \* **inkaso** – automatická platobná služba, pri ktorej banka odstraňuje finančné prostriedky z účtu klienta na úhradu faktúr
- \* **živnostníci** – fyzické osoby podnikajúce na základe živnostenského oprávnenia, ktoré vykonávajú samostatnú podnikateľskú činnosť za účelom dosiahnutia zisku
- \* **úrokové sadzby** – percentuálne vyjadrenie úrokov, ktoré banka alebo iná finančná inštitúcia platí alebo požaduje za poskytnutie úveru či sporenia
- \* **krátkodobé sporenie** – forma sporenia určená na dosiahnutie finančných cieľov v krátkom časovom horizonte
- \* **finančná rezerva** – nedotknuté finančné prostriedky určené na neočakávané výdavky alebo núdzové situácie



### Aké typy účtov ponúkajú slovenské banky?

#### Bežný účet

Tento typ účtu určite poznáte a pravdepodobne aj využívate. Je určený na bežné bankové operácie, predovšetkým na to, aby vám mohol zamestnávateľ **poslať výplatu**, **zaplatiť faktúru** alebo štát vyplatiť dôchodok a podobne. Zároveň sa z neho dajú platiť pravidelné výdavky formou **trvalého príkazu**, **inkasa** ale aj jednorazové platby v SR a do zahraničia (ktoré už ale môžu byť spoplatnené, hlavne ak posielate peniaze do krajiny s inou menou ako euro).

Ďalšou možnosťou (v prípade, že k nemu máte vystavenú debetnú kartu) je platiť kartou v obchodoch a vyberať si peniaze z bankomatu. Nevýhodou tohto typu účtu sú poplatky za jeho vedenie, avšak vo väčšine prípadov je možné ich bežným používaním účtu (platby kartou, prichádzajúci príjem, trvalé príkazy) znížiť na nulu. Je možné ho využiť na dočasné odloženie peňazí (do jedného roka), napr. na dovolenku, ale na tieto účely je oveľa vhodnejšie využiť sporiaci účet, o ktorom si povieme neskôr.

#### Študentský účet

Je to vlastne podkategória bežného účtu, ktorý je určený deťom, resp. študentom (väčšinou do 26 rokov). Hlavnou výhodou sú pri ňom zväčša nižšie (resp. žiadne) poplatky. Vo všetkých ostatných vlastnostiach je totožný s obvyčajným bežným účtom. Je to vhodný

typ účtu pre mladého človeka, aby sa začal zoznamovať s bankovým systémom a mal prístup k svojim peniazom.

### Podnikateľský účet

Je potrebný pre s. r. o.-čky a akciové spoločnosti. Využívať by ho však mali tiež živnostníci aj kvôli daňovému úradu. Nevýhodou sú často ešte o niečo vyššie poplatky ako pri bežných účtoch. Banky však často poskytujú pri založení tohto typu účtu benefit, pri ktorom počas prvého roka neplatíte poplatky.

### Sporiaci účet

Tento typ účtu je, ako už samotný názov napovedá, určený na sporenie. Momentálne úrokové sadzby sú však príliš nízke, aby bolo možné nejako zaujímavo zhodnotiť uložené finančné prostriedky. Aj preto je vhodné ich použiť iba na krátkodobé sporenie, maximálne na 2 až 3 roky. Určite je ale dobré mať tento typ účtu založený, pretože aj keď vysoké zhodnotenie nedosiahnete, omnoho dôležitejšie je mať finančnú rezervu odloženú mimo bežného účtu. Rovnako aj akékoľvek krátkodobé sporenie.

(FISPRO, 2016, online)



#### 2. Odpovedzte na nasledovné otázky<sup>15</sup>:

1. Bežný bankový účet slúži napríklad na výplatu mzdy, dôchodku, platenie účtov a pod.	Á/N
2. Za bežný bankový účet sa neplatí poplatok za jeho vedenie.	Á/N
3. Študentský účet je určený deťom a študentom do dovŕšenia 26. roku veku.	Á/N
4. Daňový úrad neodporúča živnostníkom používanie podnikateľského účtu.	Á/N
5. Poplatky za vedenie podnikateľského účtu počas prvého roka neplatíte.	Á/N
6. Úrokové sadzby sú v súčasnosti veľmi výhodné a založenie sporiaceho účtu sa oplatí.	Á/N
7. Peniaze na sporiacom účte si ukladáte len krátkodobu.	Á/N



<sup>15</sup> [UI firefly.adobe.com], (2025). Online. In: Adobe. Dostupné na: Adobe Firefly, <https://firefly.adobe.com/generate/image/>. [zobrazené 2025-20-05]. Zadanie: „Vygeneruj obrázok k téme banka“.



### 3. Slovné spojenia spojte so správnym tvrdením:





1. Sporiaci účet	A. patrí medzi najrozšírenejšie bankové produkty a slúži na vklady a výbery peňazí, platenie faktúr, inkasá, prevody, platby kartou a ďalšie základné finančné operácie
2. Podnikateľský účet	B. je zvyčajne bez poplatkov a vyznačuje sa jednoduchým a ľahko dostupným používaním, okrem toho má často nižší požadovaný minimálny zostatok
3. Bežný účet	C. predstavuje bankový vkladový produkt určený na zhodnocovanie vašich voľných finančných prostriedkov a často je v bankách ponúkaný ako doplnok k bežným účtom
4. Študentský účet	D. finančný produkt, ktorý umožňuje spravovať vaše peniaze
5. Bankový účet	E. pomáha pri získavaní úverov, lízingov a ďalších finančných prostriedkov, no jeho založenie je komplikovanejšie než u bežného účtu, pretože banky vyžadujú potvrdenie o oprávnení vykonávať podnikateľskú činnosť, výpis z registra trestov a platný doklad totožnosti



### 4. Na základe získaných informácií vymenujte výhody a nevýhody jednotlivých typov účtov a uveďte, pre koho sú určené.



### 5. Vypočítajte si základné informácie o zákazníkoch v banke a poraďte im najvýhodnejší typ účtu. Pokúste sa im vysvetliť, prečo je ponúkaný typ účtu pre nich výhodný<sup>16</sup>:

1. Dobrý deň, volám sa Jana a mám 71 rokov. Už nepracujem a som na dôchodku. Mojmým snom je navštíviť karneval v Rio de Janeiro. Dúfam, že sa mi v blízkej budúcnosti podarí nasporiť si na letenku.	
2. Ahoj, moje meno je Peter, mám 16 rokov a toto leto som prvýkrát brigádoval u nás na kúpalisku ako plavčík. Zarobil som si nejaké peniaze a pracovať cez prázdniny plánujem aj na budúce.	
3. Zdravím, volám sa Lucia a po ukončení materskej dovolenky chcem začať podnikáť. Vyrábam ručne šité doplnky a moje výrobky sa výborne predávajú.	
4. Dobrý deň, volám sa Tomáš a s manželkou si chceme kúpiť dom. Dlhú dobu sme hľadali hypotéku s najnižším úrokom a rozhodli sme sa pre banku, v ktorej nemáme otvorený účet.	

<sup>16</sup> [UI firefly.adobe.com], (2025). Online. In: Adobe. Dostupné na: Adobe Firefly, <https://firefly.adobe.com/generate/image/>. [zobrazené 2025-20-05]. Zadanie: „Vygeneruj obrázky k téme: dôchodca, študent, mladá rodina, mladý muž v práci“.



## 6. Vyjadrite sa k nasledujúcim bodom:

1. Porozprávajte o vašich doterajších skúsenostiach s nákupmi v online obchodoch.
2. Akým spôsobom platíte v online priestore za kúpený tovar?
3. Vymenujte výhody nakupovania v online priestore v porovnaní s kamennými obchodmi.



## Čo je to platobná brána a ako vybrať tú správnu v roku 2025?

Mnohí **podnikatelia** presunuli v súčasnosti svoju činnosť do **online priestoru**. Pre nováčika v tejto oblasti však môže byť otázkou, ako mu budú **zákazníci** za produkty platiť. Jednou z možností online platieb je aj **platobná brána**. Ak používate nevhodný **spôsob platby**, môže sa stať, že práve toto odradí vášho zákazníka od dokončenia nákupu vo vašom obchode.

Až 1/5 zákazníkov nedokončí svoj nákup v prípade, ak nenájde svoj preferovaný spôsob platby. Ešte viac zákazníkov **nákupný košík opustí** v prípade, že platbu nepovažujú za bezpečnú a majú strach, že prídu o svoje peniaze. Správny výber platobných možností dokáže dokonca zvýšiť spokojnosť zákazníka s nákupom. Vďaka vhodnej platobnej bráne môže za **objednávku** zákazník zaplatiť rýchlo, pohodlne a bezpečne. Ako si však vybrať tú správnu platobnú bránu pre váš e-shop?

### Čo je platobná brána?

Pod platobnou bránou si môžete predstaviť technológiu, ktorá umožňuje **bezpečnú platbu** za produkty v online priestore. Dôležitými vlastnosťami platobnej brány, na ktoré by ste sa mali pri výbere zamerať, sú najmä bezpečnosť, spoľahlivosť, ale aj jednoduchosť používania a možnosť výberu dostatku **platobných metód**. Taktiež pred samotnou integráciou zistíte, ako brána komunikuje s obchodníkmi a ako je ochotná riešiť vzniknuté problémy. Pre niektoré platobné brány môžete byť len kvapkou v mori zákazníkov, iné s vami budú ochotne riešiť aj jednotlivé problémové platby a ochotne vám odpovedať na všetky vaše otázky.

Niektoré banky majú dokonca svoje platobné brány. Ich nevýhodou však je, že pre ich používanie musíte mať v danej banke účet. Toto je pre e-shop nemysliteľná možnosť, keďže každý zákazník môže mať účet v inej banke. Pri výbere platobnej brány je dôležitá aj kompatibilita vybraného riešenia s vašim systémom. Najdôležitejšia však býva pre obchodníka práve cena, ktorú za používanie platobnej brány zaplatí. Platobné brány často kombinujú **fixné poplatky** s variabilnými (percentuálny podiel z objednávok), preto je vhodné prepočítať si aj to, koľko asi zaplatíte pri bežnom objeme objednávok. Určite však do platobnej brány napíšte a skúste si vypýtať **individuálnu ponuku**. Niektoré platobné brány sú otvorené individuálnemu **určeniu ceny** pre konkrétneho klienta.

Ideálne je urobiť si pred výberom platobnej brány malý prieskum a zistiť skúsenosti iných e-shopov s vybranou platobnou bránou, prípadne zistiť, ktoré platobné brány online obchodníci najviac odporúčajú.

K najčastejším platobným metódam patrí:

- **platba kartou,**
- **bankový prevod,**
- **elektronická peňaženka** (PayPal, Google Pay, Apple Pay, Amazon Pay),
- **dobierka,**
- **darčeková karta/kupón.**

## Aké sú výhody platobných brán?

Najväčšou výhodou platobnej brány je zjednodušenie celého platobného procesu, čím zvyšujete šancu dokončenia nákupu. Zavedením platobnej brány zvýšite rýchlosť **pripísania prostriedkov na váš účet** a teda aj rýchlosť celkového **vybavenia objednávky**. Zákazník získa istotu tým, že mu príde okamžité **potvrdenie o úhrade**.



### 7. Slová zo zátvoriek doplňte do viet v správnom čísle a páde:

1. Mnohí ..... presunuli v súčasnosti svoju činnosť do online priestoru (podnikateľ).
2. Jednou z možností ..... je aj platobná brána (online platba).
3. Ešte viac ..... nákupný košík opustí v prípade, že platbu nepovažujú za bezpečnú a majú strach, že prídu o svoje peniaze (zákazník).
4. Správny výber platobných možností dokáže dokonca zvýšiť spokojnosť zákazníka s ..... (nákup).
5. Dôležitými vlastnosťami platobnej brány sú jednoduchosť používania a možnosť výberu dostatku ..... (platobné metódy).
6. Niektoré ..... sú otvorené individuálnemu určeniu ceny pre konkrétneho klienta (platobná brána).
7. Najväčšou výhodou platobnej brány je zjednodušenie celého platobného procesu, čím zvyšujete šancu ..... nákupu (dokončenie).
8. Zavedením platobnej brány zvýšite rýchlosť pripísania prostriedkov na váš účet a teda aj rýchlosť celkového ..... objednávky (vybavenie).



### 8. V texte vyhľadajte informácie o najčastejších platobných metódach v online priestore. K definíciám doplňte vhodný termín:

1. Spôsob platby, ktorý umožňuje držiteľovi bezhotovostne platiť za tovary a služby sa nazýva .....
2. Forma marketingového nástroja, ktorý umožňuje zákazníkovi získať určitú zľavu na nákup tovaru alebo služieb je .....
3. Spôsob, ako presunúť peniaze z jedného bankového účtu na iný bankový účet, sa volá .....
4. Poukážka, ktorú môžete niekomu darovať na nákup tovaru alebo služieb v konkrétnom obchode, je .....
5. Spôsob platby za tovar alebo službu pri jej doručení, teda až keď vám balík alebo objednávka príde domov alebo na iné miesto doručenia sa nazýva .....
6. Digitálna služba alebo aplikácia, ktorá vám umožní ukladať platobné údaje online a používať ich na platby bez potreby nosiť hotovosť alebo fyzické karty sa volá .....

## 10. Cestovný ruch

### Nové slová

- \* **dobrovoľná registrácia** – proces, pri ktorom sa osoba rozhodne z vlastnej vôle registrovať do systému (pred cestou do zahraničia pre prípad núdze)
- \* **pomoc v núdzových situáciách** – podpora osobám, ktoré sa ocitli v ohrození života, zdravia alebo majetku
- \* **vyplnenie registračného formulára** – proces zadávania osobných údajov a cestovných informácií do formulára (zvyčajne online)
- \* **cestovný plán** – dokument obsahujúci údaje o plánovanej ceste
- \* **prípado núdzového kontaktovania** – situácia, keď je potrebné kontaktovať osobu kvôli mimoriadnej alebo nebezpečnej situácii
- \* **platnosť cestovných dokladov** – časové obdobie, počas ktorého sú cestovné doklady platné a uznávané ako oficiálne
- \* **občiansky preukaz/identifikačná karta** – úradný doklad totožnosti, ktorý potvrdzuje totožnosť a štátne občianstvo osoby – v EÚ často použiteľný aj na cestovanie
- \* **cestovný pas** – medzinárodne uznávaný doklad totožnosti vydávaný štátom, ktorý slúži najmä na cestovanie mimo územia domovskej krajiny
- \* **víza** – oficiálne povolenie udelené cudzincom na vstup, pobyt alebo prechod cez územie určitého štátu
- \* **vodičský preukaz** – doklad oprávňujúci držiteľa viesť motorové vozidlo
- \* **komerčné poistenie** – dobrovoľné uzavretie poistenia poskytované súkromnou poisťovňou
- \* **doplňkové poistenie** – prídavné poistenie k hlavnému poisteniu, ktoré pokrýva ďalšie riziká alebo rozširuje poistné krytie
- \* **tranzitné krajiny** – štáty, cez ktoré cestujúci prechádza na ceste do cieľovej destinácie

### 1. Odpovedzte na otázky:



1. Porozprávajte o vašich doterajších cestovateľských skúsenostiach.
2. Čo potrebujete pri ceste do zahraničia?
3. Stretli ste sa pri cestovaní s nejakými ťažkosťami?

### Náležitosti pred vycestovaním do zahraničia



Meniacu sa situáciu po celom svete, hroziace nebezpečenstvá, sprísnené kontroly, obmedzenia či všeobecné cestovné upozornenia naviazané na konkrétne krajiny nájdete na stránkach Ministerstva zahraničných vecí a európskych záležitostí Slovenskej republiky.

**Dobrovoľná registrácia** je bezplatnou službou Ministerstva zahraničných vecí a európskych záležitostí Slovenskej republiky, ktorá poskytuje občanom dôležité informácie, varovanie a **pomoc v núdzových situáciách**.

Pokiaľ sa ocitnete počas pobytu v zahraničí v ťažkostiach, a zároveň ste registrovaní prostredníctvom tejto služby, Ministerstvo zahraničných vecí a európskych záležitostí Slovenskej republiky vám odošle SMS alebo vás kontaktuje telefonicky.

Registrácia prebieha prostredníctvom **vyplnenia registračného formulára**, ktorý musí obsahovať:

- osobné informácie registrujúcej sa osoby,
- počet, prípadne osobné informácie o spolucestujúcich,
- informácie popisujúce váš **cestovný plán**,
- osobné údaje kontaktnej osoby na Slovensku pre **prípado núdzového kontaktovania** (najlepšie na osobu, s ktorou ste v blízkom vzťahu).

V prípade, že cestujete ako skupina, je postačujúce, ak sa zaregistruje len jedna osoba, ktorá do svojej registrácie zahrnie aj spolucestujúcich. Registrácia môže prebehnúť aj prostredníctvom cestovnej kancelárie. Informácie uvádzajte čo možno najkonkrétnejšie, pomôže to pri rýchlejšom postupe v prípade hroziaceho nebezpečenstva.

Informácie poskytnuté v registračnom formulári sú uchovávané maximálne 30 dní po ukončení cesty do zahraničia, následne sú vymazané. Preto je potrebné sa registrovať pred každým vycestovaním do zahraničia nanovo.

### Pred vycestovaním

Nasleduje opis základných náležitostí, ktoré by ste si mali skontrolovať dostatočne včas pred vycestovaním pre bezproblémový priebeh návštevy zahraničia.

Doklady je potrebné si skontrolovať dostatočne dopredu, pretože každá krajina má vlastné nariadenia a požiadavky zohľadňujúce najmä:

- čas [platnosti cestovných dokladov](#) po vstupe do krajiny;
- typ akceptovaného cestovného preukazu – [občiansky preukaz/identifikačná karta](#), [cestovný pas](#), prípadne [víza](#);
- fotokópiu cestovného preukazu – v prípade odcudzenia alebo straty originálu;
- typ akceptovaného [vodičského preukazu](#) – medzinárodný, európsky – vydaný v členských krajinách EÚ;
- preukaz poistenca – v rámci EÚ platí [európsky preukaz zdravotného poistenia](#).

### Poistenie

Pri návšteve členských krajín Európskej únie postačuje európsky preukaz poistenca (vhodná je však kombinácia Európskeho preukazu s [komerčným poistením](#)). Zażiadajte si oň v predstihu; čas jeho vyhotovenia môže trvať aj 30 dní. Vydá vám ho vaša zdravotná poisťovňa. Pri návšteve ostatných krajín je vhodné mať uzavreté [doplňkové pripoistenie na cestu](#) do zahraničia a zároveň myslieť aj na doplnkové pripoistenie v prípade, že cestujete vlastným vozidlom.

### Bezpečnosť<sup>17</sup>

Pri vycestovaní do zahraničia je užitočné preveriť si bezpečnostnú situáciu v krajine, kam cestujete, ale aj [tranzitných krajín](#), cez ktoré sa budete presúvať. Dodržiavajte bezpečnostné pokyny, sledujte situáciu v informačných zdrojoch a využite bezplatnú službu registrácie na Ministerstve zahraničných vecí a európskych záležitostí Slovenskej republiky, prostredníctvom ktorej budete v prípade hroziaceho nebezpečenstva upozornení vy aj vaši blízki. (slovensko.sk, 2024, online)



<sup>17</sup> [UI firefly.adobe.com], (2025). Online. In: Adobe. Dostupné na: Adobe Firefly, <https://firefly.adobe.com/generate/image/>. [zobrazené 2025-20-05]. Zadanie: „Vygeneruj obrázky k téme: cestovanie, pas, víza“.



## 2. Doplňte chýbajúce slovo z vety do tajničky<sup>18</sup>:

1. Dobrovoľná registrácia na stránke MZV je dobrovoľnou službou, ktorá okrem iného poskytuje občanom ..... v núdzových situáciách.
2. .... prebieha prostredníctvom vyplnenia registračného formulára, ktorý musí obsahovať vaše 3. .... údaje.
4. Navyše uvádzate aj údaje kontaktnej osoby na Slovensku pre prípad núdzového ..... (najlepšie na osobu, s ktorou ste v blízkom vzťahu).
5. .... sa z registračného formulára vymažú po 30 dňoch od ukončenia cesty do zahraničia.
6. Pred ..... do zahraničia by ste si mali skontrolovať vaše cestovné doklady.
7. Dôležitá je najmä doba ..... cestovných dokladov po vstupe do krajiny.
8. Pri cestovaní v rámci EÚ vám postačí ..... preukaz.
9. Každá krajina má vlastné nariadenia a požiadavky zohľadňujúce napríklad typ akceptovaného ..... preukazu.
10. Pri návšteve členských krajín Európskej únie postačuje európsky preukaz poistenca, ale odporúča sa mať aj komerčné .....

1.																			
				2.															
				3.															
					4.														
					5.														
						6.													
							7.												
8.																			
								9.											
10.																			



<sup>18</sup> [UI firefly.adobe.com], (2025). Online. In: Adobe. Dostupné na: Adobe Firefly, <https://firefly.adobe.com/generate/image/>. [zobrazené 2025-20-05]. Zadanie: „Vygeneruj obrázky k téme: cestovanie, EÚ, preukaz“.



3. Vyberte si jednu z destinácií a povedzte, aké náležitosti (cestovný doklad, poistenie atď.) bude nutné zohľadniť pred cestou<sup>19</sup>:



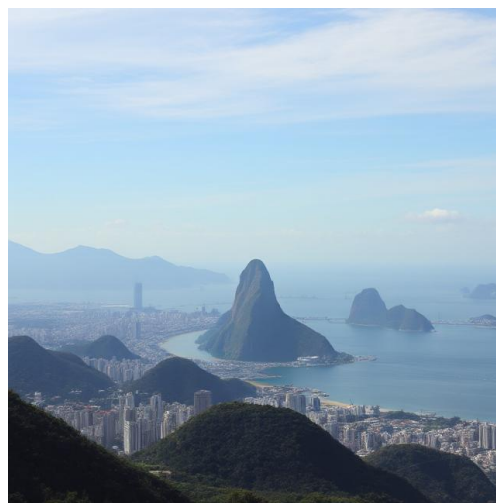
Egypt



Holandsko



Francúzsko



Brazília



4. Pre vybranú destináciu vyplňte registračný formulár z prílohy.

---

<sup>19</sup> [UI firefly.adobe.com], (2025). Online. In: *Adobe*. Dostupné na: Adobe Firefly, <https://firefly.adobe.com/generate/image/>. [zobrazené 2025-27-08]. Zadanie: „Vygeneruj obrázky k téme: Egypt, Holandsko, Francúzsko, Brazília“.



## 5. Vypočujte si nahrávku a doplňte do textu chýbajúce slová a slovné spojenia:

### Práva cestujúcich v leteckej doprave

Pred odchodom na letnú dovolenku alebo na 1. .... je praktické poznať, aké práva ako cestujúcich Európanov vás chránia v prípade, že nastanú nepredvídateľné situácie. Pravidlá EÚ zabezpečujú minimálnu úroveň ochrany 2. .... bez ohľadu na druh dopravy: či už ide o dopravu lietadlom, vlakom, autobusom alebo loďou.

Dostať sa do vašej destinácie nemusí byť vždy jednoduché. Môžu vás postretnúť 3. .... ako meškanie, zrušené lety, zrušené vlaky alebo stratená batožina. Preto poslanci Európskeho parlamentu pomohli zaviesť pravidlá EÚ, ktoré dopravným spoločnostiam ukladajú povinnosť poskytnúť cestujúcim stravu, ubytovanie, náhradu a 4. ...., ak sa niečo podobné prihodí.

Pravidlá zabezpečujú aj to, že dopravné spoločnosti v EÚ si už nemôžu účtovať vyššie poplatky za 5. .... na základe štátnej príslušnosti a miesta nákupu.

Osobitná pozornosť je venovaná aj cestujúcim so zníženou pohyblivosťou a zdravotným znevýhodnením, ktorí majú právo na 6. .... asistenčné služby. Práva cestujúcich v leteckej doprave v EÚ sa uplatňujú pre lety v rámci EÚ, ale tiež aj pre lety odlietajúce z EÚ do krajiny mimo EÚ.

Ak vám bol odmietnutý nástup na palubu, letecké spoločnosti by vám mali poskytnúť 7. ...., ktorá môže zahŕňať občerstvenie, stravu a ubytovanie. Letecká spoločnosť vám tiež musí ponúknuť možnosť výberu medzi náhradou a presmerovaním letu. Okrem toho majú cestujúci, ktorým bol odmietnutý nástup na palubu, nárok na odškodnenie až do výšky 600 eur. Výška odškodnenia závisí od vzdialenosti plánovaného letu.

Ak je váš let 8. ...., máte nárok na asistenciu a tiež na odškodnenie, presmerovanie alebo návrat. V prípade meškania možnosti odškodnenia závisia od dĺžky meškania a dĺžky letu.

Cestujúci, ktorých lety boli zrušené na poslednú chvíľu alebo prileteli do destinácie s meškaním viac ako tri hodiny, majú nárok na vyššie spomenuté odškodnenie, ale s určitými 9. .... Toto sa nevzťahuje na spoločnosti, ktoré ponúkajú alternatívne riešenie, ani na 10. ...., ako sú rozhodnutia manažmentu letovej prevádzky, politická nestabilita, nepriaznivé poveternostné podmienky alebo bezpečnostné riziká. (Európsky parlament, 2017, online)



## 6. Vytvorte vlastný text na základe nižšie uvedených obrázkov s použitím slov a slovných spojení z predchádzajúceho textu<sup>20</sup>:



<sup>20</sup> [UI firefly.adobe.com], (2025). Online. In: Adobe. Dostupné na: Adobe Firefly, <https://firefly.adobe.com/generate/image/>. [zobrazené 2025-27-08]. Zadanie: „Vygeneruj obrázky k téme: rôzne problematické situácie na letisku“.



7. Vyberte si jeden z nasledujúcich problémov, s ktorými sa môžete stretnúť pri cestovaní lietadlom. Opíšte vzniknutý problém a navrhnete postup jeho riešenia:

**Zrušenie letu**

**Meškanie letu**

**Bol vám  
odmietnutý nástup  
do lietadla**

**Prekročenie  
kapacity rezervácií  
letu**

**Preradenie do  
vyššej alebo nižšej  
triedy**

**Zmeškanie  
nadväzujúceho  
letu**

**Strata, poškodenie  
lebo meškanie  
batožiny**

**Neboli dodržané vaše  
práva ako cestujúceho so  
zdravotným postihnutím  
alebo so zníženou  
pohyblivosťou**

# Správne odpovede

---

## 1. Nové médiá

### Cvičenie 3.:

- |                             |                             |
|-----------------------------|-----------------------------|
| 1. kritické myslenie        | 4. recipient                |
| 2. mediálna výchova         | 5. kontinuálne posudzovanie |
| 3. sociodemografická úroveň | 6. redefinovať              |

### Cvičenie 4.:

- |      |       |
|------|-------|
| 1. E | 6. I  |
| 2. J | 7. C  |
| 3. F | 8. G  |
| 4. B | 9. D  |
| 5. A | 10. H |

### Cvičenie 5.:

- Argument. Premisa:** Pretože čarodejnice majú dlhé nosy a táto ho má krátky. **Záver:** Žena na obrázku s klobúkom nie je čarodejnica.
- Argument. Premisa:** Adam sa na mňa hnevá. **Záver:** Asi mi nepomôže s domácimi úlohami z matematiky.
- Nie je argument.
- Nie je argument.
- Nie je argument.
- Nie je argument.
- Argument. Premisa:** Ukazuje to fakt, že počet nových pacientov trpiacich týmto ochorením medziročne narastá. **Záver:** Cukrovka je civilizačná choroba.
- Nie je argument.
- Argument. Premisa:** Martin je labradorský retriever, čo je plemeno psa. **Záver:** Psy nemôžu byť účtovníkmi.
- Argument. Premisa:** Na ulici ľudia robili neporiadok, a to ma vyrušilo. **Záver:** vymkol som sa.

### Cvičenie 6.:

V dnešnej dobe, keď sú **1. sociálne siete** plné rôznych informácií, je veľmi dôležité rozvíjať **2. kritické myslenie**. Kritické myslenie chápeme ako **3. zručnosť**, ktorá nám pomáha premýšľať rozumne, používať **4. logiku** a správne posudzovať, čo je pravda a čo nie. Vďaka **5. systému logického myslenia** vieme pracovať s myšlienkami, ktoré nie sú vždy viditeľné alebo jednoduché. Pomáha nám to vytvoriť si taký **6. názor**, ktorý je podložený dôkazmi. Ak chceme obhájiť a presvedčiť niekoho, nestačí len vysloviť **7. tvrdenie**. Je potrebné vytvoriť kompletný **8. argument**, teda nielen názor, ale aj dôvod, prečo si niečo myslíme, a k tomu jasné **9. vysvetlenie**, smerujúce k logickému **10. záveru**. Ľudia, ktorí nemajú dostatočné **11. skúsenosti** s rozlišovaním medzi faktami a vymyslenými informáciami, môžu ľahko uveriť **12. dezinformáciám**. Z toho dôvodu je dôležité učiť sa premýšľať, overovať si zdroje a nepodliehať každému príspevku, ktorý sa objaví na sociálnej sieti.

## 2. Zručnosti a kvalifikácia

### Cvičenie 2.:

1. **Kreativita:** schopnosť vytvárať originálne a hodnotné nápady, riešiť problémy novým spôsobom a myslieť mimo zaužívaných rámcov. Je to proces generovania inovatívnych myšlienok alebo produktov<sup>21</sup>.
2. **Komunikačné schopnosti:** schopnosť efektívne prenášať informácie, myšlienky a pocity medzi sebou a ostatnými prostredníctvom slov, písania, neverbálnej komunikácie alebo iných prostriedkov. Zahŕňa počúvanie, vyjadrovanie a schopnosť porozumieť druhým<sup>22</sup>.
3. **Schopnosť pracovať pod tlakom:** schopnosť zachovať výkon, jasné myslenie a efektívnosť aj v stresových alebo časovo náročných situáciách<sup>23</sup>.
4. **Objektívnosť a etika:** objektívnosť je schopnosť hodnotiť situácie a informácie bez predsudkov a subjektívnych ovplyvnení, zatiaľ čo etika sa týka morálnych princípov a správneho správania v súlade s hodnotami a normami spoločnosti<sup>24</sup>.
5. **Empatia:** schopnosť vcítiť sa do pocitov, myšlienok a perspektív iných ľudí a na základe toho lepšie porozumieť ich správaniu a potrebám<sup>25</sup>.
6. **Flexibilita a adaptabilita:** schopnosť prispôbiť sa meniacim sa podmienkam, požiadavkám alebo prostrediu a rýchlo meniť svoje správanie či stratégie<sup>26</sup>.
7. **Analytické myslenie:** schopnosť rozobrať komplexné problémy na menšie časti, pochopiť ich štruktúru a vzťahy medzi jednotlivými prvkami a na základe toho prijímať informované rozhodnutia<sup>27</sup>.
8. **Sebamotivácia a iniciatíva:** schopnosť motivovať seba samého k dosahovaniu cieľov bez vonkajšieho nátlaku a prejavovať iniciatívu pri začatí a riadení činností<sup>28</sup>.
9. **Schopnosť pracovať v tíme:** schopnosť efektívne spolupracovať s ostatnými, využívať silné stránky členov tímu a prispievať k dosiahnutiu spoločného cieľa<sup>29</sup>.

---

<sup>21</sup> [UI Creativity. Annual Review of Psychology], (2004). Online. In: *TalkAI*. Dostupné na: <https://talkai.info/sk/chat/>. [zobrazené 2025-28-05]. Zadanie: „Napiš definíciu termínu kreativita aj so zdrojom“.

<sup>22</sup> [UI Interpersonal Communication], (2018). Online. In: *TalkAI*. Dostupné na: <https://talkai.info/sk/chat/>. [zobrazené 2025-28-05]. Zadanie: „Napiš definíciu termínu komunikačné schopnosti aj so zdrojom“.

<sup>23</sup> [UI Stress and Performance], (2013). Online. In: *TalkAI*. Dostupné na: <https://talkai.info/sk/chat/>. [zobrazené 2025-28-05]. Zadanie: „Napiš definíciu termínu schopnosť pracovať pod tlakom aj so zdrojom“.

<sup>24</sup> [UI Principles of Biomedical Ethics], (2013). Online. In: *TalkAI*. Dostupné na: <https://talkai.info/sk/chat/>. [zobrazené 2025-28-05]. Zadanie: „Napiš definíciu termínu objektívnosť a etika aj so zdrojom“.

<sup>25</sup> [UI The functional architecture of human empathy. Behavioral and Cognitive Neuroscience Reviews], (2004). Online. In: *TalkAI*. Dostupné na: <https://talkai.info/sk/chat/>. [zobrazené 2025-28-05]. Zadanie: „Napiš definíciu termínu empatia aj so zdrojom“.

<sup>26</sup> [UI Performance Management. SHRM Foundation's Effective Practice Guidelines Series], (2009). Online. In: *TalkAI*. Dostupné na: <https://talkai.info/sk/chat/>. [zobrazené 2025-28-05]. Zadanie: „Napiš definíciu termínu flexibilita a adaptabilita aj so zdrojom“.

<sup>27</sup> [UI Thinking, problem solving, cognition], (1992). Online. In: *TalkAI*. Dostupné na: <https://talkai.info/sk/chat/>. [zobrazené 2025-28-05]. Zadanie: „Napiš definíciu termínu analytické myslenie aj so zdrojom“.

<sup>28</sup> [UI The "what" and "why" of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. Psychological Inquiry], (2000). Online. In: *TalkAI*. Dostupné na: <https://talkai.info/sk/chat/>. [zobrazené 2025-28-05]. Zadanie: „Napiš definíciu termínu sebamotivácia a iniciatíva aj so zdrojom“.

<sup>29</sup> [UI The Wisdom of Teams], (2005). Online. In: *TalkAI*. Dostupné na: <https://talkai.info/sk/chat/>. [zobrazené 2025-28-05]. Zadanie: „Napiš definíciu termínu schopnosť pracovať v tíme aj so zdrojom“.

10. **Schopnosť riadiť viacero úloh súčasne (multitasking):** schopnosť efektívne vykonávať viacero činností naraz, správne riadiť čas a priority a minimalizovať stratu výkonu<sup>30</sup>.

**Cvičenie 4.:**

- |      |       |
|------|-------|
| 1. E | 6. B  |
| 2. J | 7. D  |
| 3. A | 8. F  |
| 4. I | 9. H  |
| 5. C | 10. G |

**Cvičenie 7.:**

V profesionálnom prostredí ma vždy fascinovalo, akú kľúčovú úlohu zohráva **1. odhodlanie** a **2. precíznosť** pri realizácii náročných projektov. Som **3. zvyknutá** na to, že efektívna komunikácia musí byť **4. zrozumiteľná** a zároveň **5. pútavá**, aby dokázala zaujať kolegov a motivovať ich k dosahovaniu spoločných cieľov.

V súčasnej pracovnej praxi je nevyhnutné rozvíjať **6. emocionálnu inteligenciu** a **7. medzil'udské zručnosti**, ktoré umožňujú efektívne **8. riešenie konfliktov** a udržiavanie pozitívnej pracovnej atmosféry. Pri rozhodovaní vždy starostlivo **9. zvážim** všetky dostupné informácie a názory zainteresovaných strán. Navyše pri podpore rozhodovacích procesov pravidelne využívam **10. štatistickú analýzu** a **11. analýzu dát**, ktoré zabezpečujú objektivnosť a presnosť výsledkov. Tento komplexný prístup, kombinujúci odborné znalosti a empatický prístup, je pre mňa zdrojom inšpirácie a motivácie v každodennej práci.

### 3. Ochrana spotrebiteľ'ov

**Cvičenie 2.:**

1. N
2. Á
3. N
4. Á
5. N
6. Á

---

<sup>30</sup> [UI Executive control of cognitive processes in task switching], (2001). Online. In: *TalkAI*. Dostupné na: <https://talkai.info/sk/chat/>. [zobrazené 2025-28-05]. Zadanie: „Napiš definíciu schopnosť riadiť viacero úloh súčasne aj so zdrojom“.

### Cvičenie 3.:

Práva spotrebiteľa	Povinnosti obchodníka
Uplatniť reklamáciu	Predávať výrobky a poskytovať služby
Právo na náhradu škody	Predávať výrobky a poskytovať služby za dohodnuté ceny
Ochrana ekonomických záujmov	Vystaviť spotrebiteľovi doklad o zaplatení tovaru
Právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách	Označovať tovary cenovkou
	Prijať reklamáciu počas záručnej doby
	Správne účtovať ceny pri predaji tovarov a poskytovaní služieb
	Vydať písomný doklad o vybavení reklamácie
	Poskytnúť spotrebiteľovi informácie o spôsobe používania tovaru

### Cvičenie 5.:

Reklamácia je právo kupujúceho požadovať od **1. predávajúceho** nápravu v prípade, že tovar, ktorý si kúpil, má vady. Reklamácia podľa Občianskeho zákonníka sa uplatňuje v spotrebiteľských vzťahoch, teda medzi **2. spotrebiteľom** a obchodníkom.

Reklamácia tovaru je nenahraditeľnou súčasťou ochrany spotrebiteľských práv a zohráva kľúčovú úlohu pri ich zabezpečovaní.

#### Podmienky reklamácie podľa Občianskeho zákonníka

Reklamáciu je možné uplatniť v prípade, že tovar má vady, ktoré mu bránia plniť účel, na ktorý bol zakúpený, alebo ktoré výrazne znižujú jeho **3. hodnotu**. Dôležité je mať na pamäti, že nie všetky problémy s tovarom sú považované za vady. Nie sú to vady, ak:

- vznikli v dôsledku bežného používania tovaru,
- sú výsledkom opotrebovania,
- vznikli v dôsledku **4. nesprávneho používania** alebo údržby tovaru,
- vznikli počas prepravy tovaru.

Zákazník má právo **5. uplatniť** reklamáciu do 24 mesiacov od prevzatia tovaru. Vzhľadom na to, že existuje množstvo e-shopov, ale aj kamenných predajní so zlými recenziami, treba si obchod dôkladnejšie preveriť.

#### Reklamácia služby

Okrem tovaru je podľa Občianskeho zákonníka možná aj reklamácia služby. V prípade **6. nekvalitne** poskytovanej služby sa odporúča bezodkladne uplatniť riadnu reklamáciu. Reklamáciu je nutné doručiť poskytovateľovi služby **7. osobne** alebo doporučenou poštou.

V písomnom vyhlásení môže spotrebiteľ navrhnúť aj **8. spôsob vybavenia** reklamácie, napríklad vrátenie časti poplatku za službu. Podľa ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa nesmie vybavenie reklamácie, ktorá bola uplatnená takýmto spôsobom, trvať **9. dlhšie** ako 30 dní.

V prípade nedodržania tejto lehoty má spotrebiteľ právo podať podnet na vykonanie kontroly na príslušný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie podľa sídla poskytovateľa služby.

Pri podaní spotrebiteľ priloží kópie dokladov, ako je napríklad **10. doklad o zaplatení** za službu, potvrdenie o uplatnení reklamácie a pod. Reklamácia služby sa teda uplatňuje podobne ako pri tovare.

#### 4. Pracovné prostredie:

##### Cvičenie 3.:

- |      |       |
|------|-------|
| 1. E | 6. H  |
| 2. J | 7. B  |
| 3. F | 8. C  |
| 4. A | 9. G  |
| 5. I | 10. D |

##### Cvičenie 4.:

- |                           |                          |
|---------------------------|--------------------------|
| 1. fungovanie             | 5. neistota              |
| 2. vymedzenie úloh        | 6. predchádzať problémom |
| 3. zmysluplnosť           | 7. vôľa zlepšovať sa     |
| 4. protichodné požiadavky | 8. zákonné povinnosti    |

##### Cvičenie 6.:

Pre efektívne **1. fungovanie** pracoviska je dôležité nielen plniť **2. zákonné povinnosti**, ale aj aktívne **3. predchádzať** situáciám, ktoré môžu ohroziť pracovnú pohodu a produktivitu. V tomto kontexte zohráva významnú úlohu aj včasné **4. vymedzenie** kompetencií, zodpovedností a očakávaní, čím sa znižuje **5. neistota** medzi zamestnancami.

Problémom na pracovisku často predchádza aj dôsledné plánovanie a dodržiavanie **6. harmonogramu**, ako aj podpora tímovej spolupráce. Pri riešení **7. protichodných** názorov alebo konfliktov je dôležitá nielen **8. vôľa** hľadať kompromis, ale aj schopnosť objektívne zhodnotiť situáciu a navrhnúť funkčné **9. riešenie**.

Zvláštnu pozornosť si vyžadujú aj **10. psychosociálne riziká**, ktoré môžu nenápadne ovplyvňovať výkonnosť zamestnancov aj ich duševné zdravie. V tomto smere je dôležité vytvárať prostredie, ktoré podporuje otvorenú komunikáciu, rešpekt a **11. zmysluplnosť** práce – teda pocit, že každá úloha má svoj význam a prínos pre celok.

## 5. Mobbing:

### Cvičenie 2.:

1. N
2. Á
3. N
4. Á
5. N

### Cvičenie 3.:

V modernom právnom systéme zohráva antidiskriminačný zákon kľúčovú úlohu pri ochrane práv jednotlivcov. Tento zákon spočíva v zákaze diskriminácie na základe pohlavia, náboženstva alebo viery, rasy, národnosti alebo etnického pôvodu. Jeho cieľom je zabezpečiť zásadu rovnakého zaobchádzania, teda právo každého človeka na rovnaké príležitosti bez ohľadu na jeho osobné charakteristiky.

Diskriminácia ako taká predstavuje zaobchádzanie s jednou osobou alebo skupinou inak než s inou osobou na základe jej odlišností. V pracovnom prostredí môže k diskriminácii dôjsť najmä v rámci pracovnoprávneho vzťahu, čo je právny vzťah medzi zamestnávateľom a zamestnancom, ktorý vykonáva závislú prácu. Zamestnávateľ je povinný zabezpečiť rovnaké podmienky pre všetkých zamestnancov a nesmie nikoho znevýhodňovať.

Jedným z prejavov diskriminácie je aj neoprávnený postih, teda konanie alebo opomenutie, ktoré je pre osobu nepriaznivé a priamo súvisí s jej právom na rovnaké zaobchádzanie. To môže mať vážne následky nielen pre psychické zdravie zamestnanca, ale aj pre pracovné prostredie ako celok.

Osobitným prípadom diskriminácie je sexuálne obťažovanie, ktoré predstavuje správanie sexuálnej povahy, ktorého cieľom alebo následkom je narušenie ľudskej dôstojnosti. Takéto konanie je nielen neprípustné, ale aj trestné.

Na druhej strane existuje aj pozitívna diskriminácia, ktorá predstavuje súbor pravidiel zameraných na podporu skupín menej zastúpených v spoločnosti na úkor dominantných. Cieľom takejto politiky je vyrovnať historické nerovnosti a umožniť rovnocenný prístup k príležitostiam napríklad pre ľudí so zdravotným postihnutím, teda so zdravotným znevýhodnením, ktoré ovplyvňuje ich každodenný život.

Zabezpečenie rovnosti a spravodlivosti si vyžaduje dôsledné dodržiavanie zákonov a otvorený prístup zo strany inštitúcií aj jednotlivcov. Antidiskriminačné opatrenia tak nie sú len formálnym nástrojom, ale nevyhnutnou súčasťou spravodlivej spoločnosti.

### Správne odpovede:

1. E
2. H
3. B
4. A
5. G
6. C
7. D
8. F

#### Cvičenie 4.:

1. Mobbing (šikana) označuje najrôznejšie formy **znepríjemňovania** života na pracovisku.
2. Mobbing často vzniká v prípadoch, ak sa nejaký pracovný či osobný konflikt **nerieši** či nevyrieši.
3. Ľudia často nedokážu **prijímať** konštruktívnu kritiku, ťažko **prijímajú** názor iných a aj malý pracovný konflikt môže zasiahnuť do osobného vzťahu ľudí.
4. **Bullying** predstavuje individuálnu formu **šikany**, pri ktorej je jedna osoba obťažovaná jednotlivcom.
5. Môžete  **podať**  sťažnosť zamestnávateľovi, ideálne prostredníctvom personálneho oddelenia.
6. V prípade, že vaša sťažnosť nebola uspokojivo vyriešená alebo nebola vyriešená vôbec, môžete **sa obrátiť** so žalobou na súd.
7. V prvom rade je však dôležité akejkol'vek forme diskriminácie **predchádzať**.

## 6. Podnikanie:

#### Cvičenie 2.:

- |                 |                             |
|-----------------|-----------------------------|
| 1. podnikateľov | 6. elektronicky             |
| 2. sro          | 7. podnikania               |
| 3. obchodný     | 8. živnosť                  |
| 4. vstupný      | Riešenie tajničky: PODNIKAŤ |
| 5. nižších      |                             |

#### Cvičenie 3.:

##### Online podnikanie: Príležitosti a výzvy digitálneho sveta

Online podnikanie sa v posledných rokoch stalo jednou z najatraktívnejších foriem **1. podnikania**, a to najmä vďaka množstvu výhod, ktoré ponúka. Jednou z hlavných predností je globálny dosah – podnikatelia môžu svoje **2. produkty a služby** ponúkať zákazníkovi kdekoľvek na svete, čím výrazne zvyšujú svoj rastový potenciál.

Ďalšou veľkou výhodou sú nízke **3. náklady** na vstup. Na rozdiel od tradičného kamenného obchodu nie je nutné investovať do prenájmu predajne či veľkých zásob, čo znižuje počiatočné **4. investície**. Online podnikanie taktiež ponúka **5. flexibilitu**, vďaka ktorej môžu podnikatelia pracovať z akéhokoľvek miesta s prístupom na internet, čo umožňuje lepšie zosúladenie pracovného a osobného života.

Digitálny priestor poskytuje aj možnosti automatizácie – od správy objednávok až po **6. zákaznícky servis**, čo šetrí čas a zvyšuje efektivitu. Štatistiky a analýzy správania zákazníkov sú ďalším dôležitým nástrojom, ktorý pomáha lepšie porozumieť potrebám trhu a prispôbiť ponuku. V neposlednom rade má online podnikanie širokú škálu možností v oblasti **7. digitálneho marketingu**, ako sú sociálne siete, e-mailové kampane či vyhľadávacie marketing.

Napriek týmto výhodám so sebou online podnikanie prináša aj určité výzvy. Veľkým problémom môže byť **8. konkurencia**, keďže digitálny trh je presýtený a odlišiť sa od ostatných si vyžaduje premyslenú stratégiu. Ďalšou nevýhodou je budovanie dôvery – absencia osobného kontaktu môže viesť k pochybnostiam zákazníkov o kvalite ponuky.

Online podnikatelia sa taktiež musia vyrovnávať s technickými problémami, ako sú výpadky serverov či chyby na webových stránkach, ktoré môžu negatívne ovplyvniť **9. predaj**. Navyše, digitálny svet sa neustále mení – rýchle technologické zmeny a vývoj trendov si vyžadujú neustálu pozornosť a prispôbovanie sa.

Celkovo možno povedať, že online podnikanie ponúka veľké príležitosti pre tých, ktorí sú ochotní sa prispôbiť a využiť **10. potenciál** digitálneho prostredia naplno. S jasnou víziou, kvalitnou stratégiou a schopnosťou reagovať na zmeny môže byť cesta online podnikateľa nielen úspešná, ale aj obohacujúca.

## 7. Prezentácia firmy:

### Cvičenie 3.:

- |                              |                            |
|------------------------------|----------------------------|
| 1. plánovaná                 | 5. nadchnutie pre tému     |
| 2. štruktúrovaná prezentácia | 6. pútavá                  |
| 3. pravdepodobné následky    | 7. zapájať publikum        |
| 4. zaujať pozornosť          | 8. pôsobenie na poslucháča |

### Cvičenie 4.:

- |      |      |
|------|------|
| 1. E | 4. F |
| 2. C | 5. B |
| 3. A | 6. D |

### Cvičenie 7.:

**1.Štruktúrovaná prezentácia** pomáha udržať prehľadnosť a logický tok informácií počas celého vystúpenia. **2. Plánovanie prezentácie** je nevyhnutné pre to, aby si rečník rozvrhol čas, obsah aj formu vystúpenia. Na začiatku je dôležité **3. upútať pozornosť**, aby si poslucháči vytvorili záujem a zostali sústredení. Každý dobrý rečník sa snaží **4. zapôsobiť na publikum** presvedčivým prejavom a istým vystupovaním. Pred vystúpením je užitočné premyslieť si aj **5. pravdepodobné následky** toho, čo a ako bude povedané. Efektívna prezentácia by mala obsahovať aj **6. zapojenie publika do prezentácie**, napríklad otázkami alebo krátkou aktivitou.

Jedným z hlavných cieľov je **7. zaujať poslucháča**, aby si z prezentácie odniesol čo najviac. Ak chceme zaujať, je dôležité aj **8. nadchnúť sa pre tému** a prejaviť skutočný záujem o vec. Obsah by mal byť prispôbený tak, aby oslovil **9. cieľové publikum** a jeho potreby. Prezentácia firmy by mala odrážať **10. firemnú identitu**, teda to, ako sa firma prezentuje navonok. Dobre zvolený obsah a forma môžu zdôrazniť **11. konkurenčnú výhodu**, ktorou sa firma líši od ostatných. Zmyslom verejného vystúpenia môže byť aj budovanie **12. vzťahov s verejnosťou**, čo podporuje dôveru vo firmu. V modernej prezentácii by nemala chýbať **13. interaktivita**, ktorá podporí aktívne zapojenie publika. Prezentácia je tiež príležitosťou na **14. networking**, teda nadväzovanie nových kontaktov a profesionálnych vzťahov.

## 8. Rokovanie:

### Cvičenie 3.:

- |                     |                   |
|---------------------|-------------------|
| 1. rokovanie        | 5. zrozumiteľnosť |
| 2. myšlienkový sled | 6. zámernosť      |
| 3. primeranosť      | 7. konkrétnosť    |
| 4. neurazili        | 8. jednoznačnosť  |

#### Cvičenie 4.:

- |      |      |
|------|------|
| 1. C | 5. G |
| 2. E | 6. A |
| 3. F | 7. B |
| 4. H | 8. D |

#### Cvičenie 6.:

Obchodné **1. rokovanie** je proces, pri ktorom sa stretávajú zástupcovia firiem, aby diskutovali o spoločných záujmoch a uzatvorili dohodu. Jeho súčasťou je často **2. vyjednávanie**, počas ktorého sa jednotlivé strany snažia presadiť svoje návrhy a zároveň dosiahnuť **3. kompromis**, prijateľný pre všetkých zúčastnených.

K úspešnému priebehu rokovania prispieva jasne stanovená **4. agenda rokovania**, ktorá zabezpečuje logický **5. myšlienkový sled** a pomáha udržať diskusiu v rámci tém. Rovnako dôležitá je kvalitná **6. argumentácia**, ktorá podporuje návrhy faktami, číslami či skúsenosťami a zvyšuje dôveryhodnosť rečníka. Cieľom rokovania je často dosiahnuť **7. konsenzus**, teda spoločnú dohodu, ktorá reflektuje potreby všetkých strán. Na to je potrebná **8. formálna komunikácia**, ktorá zabezpečuje **9. primeranosť**, **10. zrozumiteľnosť** a **11. jednoznačnosť** vyjadrení. Tieto prvky pomáhajú predchádzať nedorozumeniam a podporujú profesionálnu atmosféru.

Dôležitým faktorom je aj **12. zámernosť** komunikácie – teda vedomé smerovanie rozhovoru k cieľu, bez zbytočných odbočení. Okrem verbálneho prejavu zohráva významnú úlohu aj **13. neverbálna komunikácia**, napríklad gestá, mimika alebo očný kontakt, ktoré môžu vyjadriť postoj, súhlas či nesúhlas ešte predtým, než padne slovo.

Pri medzinárodných rokovaniach je nevyhnutné brať do úvahy aj **14. kultúrne rozdiely**, ktoré môžu ovplyvniť spôsob vyjadrovania, vnímanie autority či samotné tempo rokovania. Ich rešpektovanie zvyšuje šancu na úspešnú dohodu a dlhodobú spoluprácu.

## 9. Typy účtov a platobné karty:

#### Cvičenie 2.:

1. Á
2. N
3. Á
4. N
5. Á
6. N
7. Á

### **Cvičenie 3.:**

1. C
2. E
3. D
4. B
5. A

### **Cvičenie 5.:**

1. sporiaci účet
2. študentský účet
3. podnikateľský účet
4. bežný účet

### **Cvičenie 7.:**

1. podnikatelia
2. online platby
3. zákazníkov
4. nákupom
5. platobných metód
6. platobné brány
7. dokončenia
8. vybavenia

### **Cvičenie 8.:**

1. platba kartou
2. kupón
3. bankový prevod
4. darčeková karta
5. dobierka
6. elektronická peňaženka

## **10. Cestovný ruch:**

### **Cvičenie 2.:**

1. pomoc
2. registrácia
3. osobné
4. kontaktovania
5. informácie

6. vycestovaním
7. platnosti
8. občiansky
9. vodičského
10. poistenie

Riešenie: CESTOVANIE

## Cvičenie 5.:

### Práva cestujúcich v leteckej doprave

Pred odchodom na letnú dovolenku alebo na **1. služobnú cestu** je praktické poznať, aké práva ako cestujúcich Európanov vás chránia v prípade, že nastanú nepredvídateľné situácie. Pravidlá EÚ zabezpečujú minimálnu úroveň ochrany **2. cestujúcich** bez ohľadu na druh dopravy: či už ide o dopravu lietadlom, vlakom, autobusom alebo loďou.

Dostať sa do vašej destinácie nemusí byť vždy jednoduché. Môžu vás postretnúť **3. neočakávané udalosti** ako meškanie, zrušené lety, zrušené vlaky alebo stratená batožina. Preto poslanci Európskeho parlamentu pomohli zaviesť pravidlá EÚ, ktoré dopravným spoločnostiam ukladajú povinnosť poskytnúť cestujúcim stravu, ubytovanie, náhradu a **4. odškodnenie**, ak sa niečo podobné prihodí.

Pravidlá zabezpečujú aj to, že dopravné spoločnosti v EÚ si už nemôžu účtovať vyššie poplatky za **5. cestovné lístky** na základe štátnej príslušnosti a miesta nákupu.

Osobitná pozornosť je venovaná aj cestujúcim so zníženou pohyblivosťou a zdravotným znevýhodnením, ktorí majú právo na **6. bezplatné** asistenčné služby. Práva cestujúcich v leteckej doprave v EÚ sa uplatňujú pre lety v rámci EÚ, ale tiež aj pre lety odlietajúce z EÚ do krajiny mimo EÚ.

Ak vám bol odmietnutý nástup na palubu, letecké spoločnosti by vám mali poskytnúť **7. bezplatnú pomoc**, ktorá môže zahŕňať občerstvenie, stravu a ubytovanie. Letecká spoločnosť vám tiež musí ponúknuť možnosť výberu medzi náhradou a presmerovaním letu. Okrem toho majú cestujúci, ktorým bol odmietnutý nástup na palubu, nárok na odškodnenie až do výšky 600 eur. Výška odškodnenia závisí od vzdialenosti plánovaného letu.

Ak je váš let **8. zrušený**, máte nárok na asistenciu a tiež na odškodnenie, presmerovanie alebo návrat. V prípade meškania možnosti odškodnenia závisia od dĺžky meškania a dĺžky letu.

Cestujúci, ktorých lety boli zrušené na poslednú chvíľu alebo prileteli do destinácie s meškaním viac ako tri hodiny, majú nárok na vyššie spomenuté odškodnenie, ale s určitými **9. obmedzeniami**. Toto sa nevzťahuje na spoločnosti, ktoré ponúkajú alternatívne riešenie, ani na **10. mimoriadne okolnosti**, ako sú rozhodnutia manažmentu letovej prevádzky, politická nestabilita, nepriaznivé poveternostné podmienky alebo bezpečnostné riziká.

## Zoznam použitej literatúry

---

1. CARVALHO, W., (2024). Online. *Umenie argumentovať: Budovanie silných a účinných prejavov*. Dostupné na: [https://www.google.sk/books/edition/Umenie\\_Argumentova%C5%A5/DM06EQAAQBAJ?hl=sk&gbp v=1&dq=techniky+prezent%C3%A1cie&pg=PT32&printsec=frontcover](https://www.google.sk/books/edition/Umenie_Argumentova%C5%A5/DM06EQAAQBAJ?hl=sk&gbp v=1&dq=techniky+prezent%C3%A1cie&pg=PT32&printsec=frontcover) ISBN 978-80-557-1475-2.
2. DOBROTA, A., (2020). Online. *Príručka kritického myslenia*. [online]. Dostupné z: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.nocka.sk/wp-content/uploads/2020/12/Prirucka-final-final-december.pdf> [cit. 2025-06-25]. 20 s. ISBN 978-80-7121-367-3.
3. EURÓPSKY PARLAMENT, (2017). *Práva cestujúcich: Cestovanie v EÚ bez starostí*. Dátum poslednej aktualizácie: 3. apríla 2023. Európsky parlament. Získané z <https://www.europarl.europa.eu/topics/sk/article/20170705STO79034/prava-cestujucich-cestovanie-v-e-u-bez-starosti>
4. FISPRO, (2016). Online. *Veľký prehľad typov bankových účtov slovenských bánk*. Dostupné na: <https://fispro.sk/velky-prehľad-typov-bankovych-uctov-slovenskych-bank/> [Citované 16. júna 2025].
5. HÁČEK, J., (2020). Online. *Nové médiá – aktuálne výzvy dneška*. Bratislava: Univerzita Komenského v Bratislave. 70 s. ISBN 978-80-223-501-3. Dostupné na: [https://www.researchgate.net/profile/Jan-Hacek/publication/344368025\\_Nove\\_media\\_-\\_aktualne\\_vyzvy\\_dneska/links/5f6ceb95299bf1b53ef097b7/Nove-media-aktualne-vyzvy-dneska.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Jan-Hacek/publication/344368025_Nove_media_-_aktualne_vyzvy_dneska/links/5f6ceb95299bf1b53ef097b7/Nove-media-aktualne-vyzvy-dneska.pdf)
6. CHATGPT, (2025). Online. In: *ChatGPT*. Dostupné na: <https://chatgpt.com/> [zobrazené 2025-06-06]. Zadané: „Vygeneruj text na tému: Príležitosti a výzvy digitálneho sveta.“
7. JURCAKOVÁ, M., (2023). Online. *Spoločenská komunikácia. Obchodné rokovania (učebný text)*. Medzilaborce: Spojená škola v Medzilaborciach. 19 s. Dostupné na: [https://sosaw.sk/wp-content/uploads/2023/07/sablona\\_Ucebny-text-Obchodne-rokovania-Ing.-Martina-Jurcakova.pdf](https://sosaw.sk/wp-content/uploads/2023/07/sablona_Ucebny-text-Obchodne-rokovania-Ing.-Martina-Jurcakova.pdf)
8. KOCANOVÁ, S., (2021). *Spotrebiteľ a jeho ochrana*. Podnikajte.sk, 1. mája 2021. Dostupné na: <https://www.podnikajte.sk/zakonne-povinnosti-podnikatela/spotrebitel-a-jeho-ochrana>. [Citované 28. júna 2025].
9. MALÉPODNIKANIE.SK, (bez dátumu). Online. *Viete aký je rozdiel medzi živnosťou a s.r.o.? Ktoré riešenie je výhodnejšie?* Dostupné z: <https://www.malepodnikanie.sk/novinky-z-portalu/viete-aky-je-rozdiel-medzi-zivnostou-a-sro--ktore-riesenie-je-vyhodnejsie/> [cit. 2025-06-23].
10. MEDIUM.SK, (2024). *Reklamácia – zákon, ako reklamovať službu alebo tovar*. Medium.sk, publikované 31. marca 2024, aktualizované 10. októbra 2024. Dostupné na: <https://www.medium.sk/reklamacia/> [Citované 28. júna 2025].
11. NÉMETHOVÁ, M., (2025). Online. *Diskriminácia a mobbing na pracovisku: Zabráňte porušovaniu svojich práv*. PROPLUSCO Dostupné na: <https://proplusco.sk/blog/diskriminacia-a-mobbing-na-pracovisku-zabrante-porusovaniu-svojich-prav> [Citované 16. júna 2025].
12. NIELSEN, K., JØRGENSEN, M.B., MILCZAREK, M., MUNAR, L., (2021). *Zdraví zamestnanci, prosperujúce podniky – praktická príručka na zabezpečenie dobrých podmienok na pracovisku*. Bilbao: Európska agentúra pre bezpečnosť a ochranu zdravia pri práci. 102 s. ISBN 978-92-9479-427-7.
13. OBEZIVO.SK, (2025). *Ako začať biznis: Praktický sprievodca pre začínajúcich podnikateľov*. Dostupné z: <https://obezivo.sk/podnikanie/ako-zacat-biznis-prakticky-sprievodca-pre-zacinajucich-podnikatelov/> [cit. 2025-06-24].

14. SLOVENSKO.SK, (2024). *Pred vycestovaním* [online]. Dostupné na: <https://www.slovensko.sk/sk/zivotne-situacie/zivotna-situacia/pred-vycestovanim/>.
15. ŠKOLENIE PREDAJCOV, (2025). *Ako robiť obchodné prezentácie* [online]. Nitra: Školenie predajcov, [cit. 2025-06-10]. Dostupné z: <https://skoleniepredajcov.sk/obchodna-robit-obchodne-prezentacie/>
16. Spoločnosť ochrany spotrebiteľa (SOS), (2024). *Aké zmeny prináša od 1. júla 2024 nový zákon o ochrane spotrebiteľa?* Dostupné z <https://www.sospotrebitelov.sk/aktuality/ake-zmeny-prinasa-od-1-jula-2024-novy-zakon-o-ochrane-spotrebitela/>
17. OBEZIVO.SK, (2025). *Základné prvky biznis plánu*. Dostupné z: <https://obezivo.sk/podnikanie/ako-zacat-biznis-prakticky-sprievodca-pre-zacinajucich-podnikatelov/> [cit. 2025-06-24].
18. [UI Creativity. Anual Review of Psychology], (2004). Online. In: *TalkAI*. Dostupné na: <https://talkai.info/sk/chat/>. [zobrazené 2025-28-05]. Zadanie: „Napiš definíciu termínu kreativita aj so zdrojom“.
19. [UI Executive control of cognitive processes in task switching], (2001). Online. In: *TalkAI*. Dostupné na: <https://talkai.info/sk/chat/>. [zobrazené 2025-28-05]. Zadanie: „Napiš definíciu schopnosť riadiť viacero úloh súčasne aj so zdrojom“.
20. [UI Interpersonal Communication], (2018). Online. In: *TalkAI*. Dostupné na: <https://talkai.info/sk/chat/>. [zobrazené 2025-28-05]. Zadanie: „Napiš definíciu termínu komunikačné schopnosti aj so zdrojom“.
21. [UI Performance Management. SHRM Foundation's Effective Practice Guidelines Series], (2009). Online. In: *TalkAI*. Dostupné na: <https://talkai.info/sk/chat/>. [zobrazené 2025-28-05]. Zadanie: „Napiš definíciu termínu flexibilita a adaptabilita aj so zdrojom“.
22. [UI Principles of Biomedical Ethics], (2013). Online. In: *TalkAI*. Dostupné na: <https://talkai.info/sk/chat/>. [zobrazené 2025-28-05]. Zadanie: „Napiš definíciu termínu objektivnosť a etika aj so zdrojom“.
23. [UI Stress and Performance], (2013). Online. In: *TalkAI*. Dostupné na: <https://talkai.info/sk/chat/>. [zobrazené 2025-28-05]. Zadanie: „Napiš definíciu termínu schopnosť pracovať pod tlakom aj so zdrojom“.
24. [UI The functional architecture of human empathy. Behavioral and Cognitive Neuroscience Reviews], (2004). Online. In: *TalkAI*. Dostupné na: <https://talkai.info/sk/chat/>. [zobrazené 2025-28-05]. Zadanie: „Napiš definíciu termínu empatia aj so zdrojom“.
25. [UI Thinking, problem solving, cognition], (1992). Online. In: *TalkAI*. Dostupné na: <https://talkai.info/sk/chat/>. [zobrazené 2025-28-05]. Zadanie: „Napiš definíciu termínu analytické myslenie aj so zdrojom“.
26. [UI The "what" and "why" of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. Psychological Inquiry], (2000). Online. In: *TalkAI*. Dostupné na: <https://talkai.info/sk/chat/>. [zobrazené 2025-28-05]. Zadanie: „Napiš definíciu termínu sebamotivácia a iniciatíva aj so zdrojom“.
27. [UI The Wisdom of Teams], (2005). Online. In: *TalkAI*. Dostupné na: <https://talkai.info/sk/chat/>. [zobrazené 2025-28-05]. Zadanie: „Napiš definíciu termínu schopnosť pracovať v tíme aj so zdrojom“.

## Zdroje obrázkov v publikácii

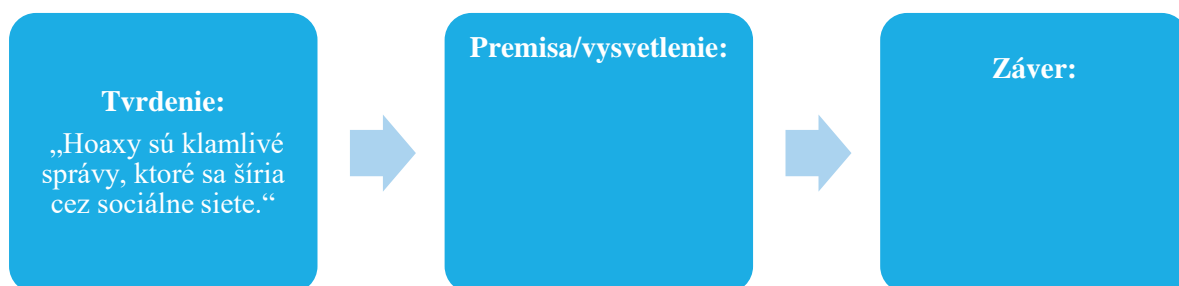
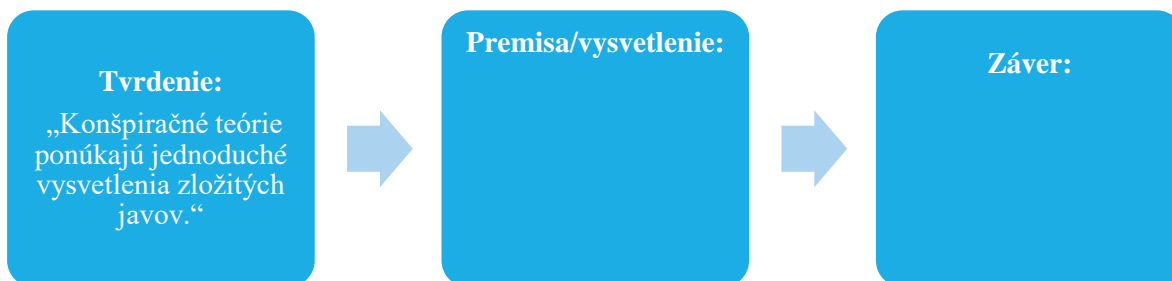
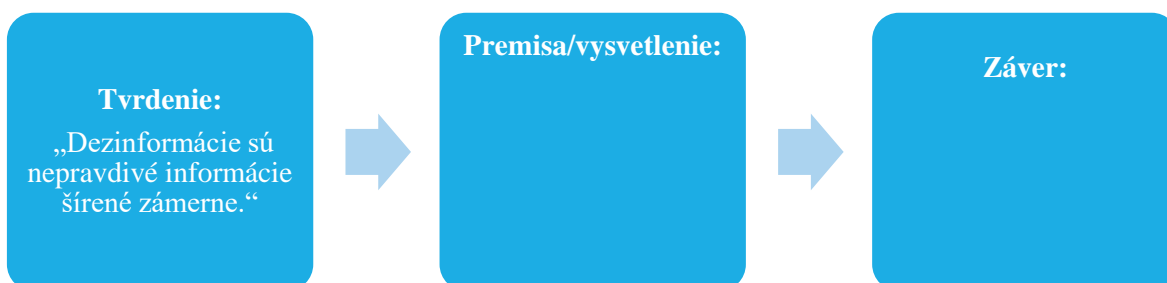
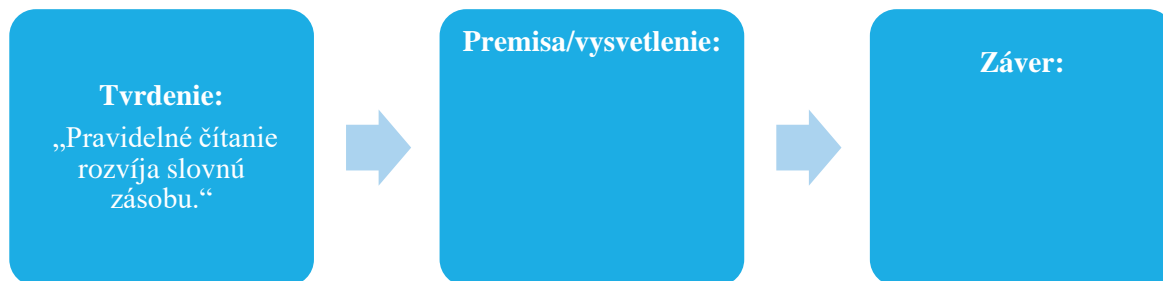
---

1. [UI Firefly Adobe], (2025). Online. In: *Adobe*. Dostupné na: Adobe Firefly, <https://firefly.adobe.com/generate/image/>. [zobrazené 2025-20-05]. Zadanie: „Vygeneruj obrázky na povolania: manažér, chirurg, novinár, personalista, moderátor, učiteľ, študent, operátor v call centre“.
2. [UI Firefly Adobe], (2025). Online. In: *Adobe*. Dostupné na: Adobe Firefly, <https://firefly.adobe.com/generate/image/>. [zobrazené 2025-06-06]. Zadanie: „Vygeneruj obrázky pre každodennú prácu: kancelária, pracovník v kancelárii, pracovný stôl, pracovník na pracovisku“.
3. [UI Firefly Adobe], (2025). Online. In: *Adobe*. Dostupné na: Adobe Firefly, <https://firefly.adobe.com/generate/image/>. [zobrazené 2025-06-06]. Zadanie: „Vygeneruj obrázky pre každodennú prácu: plánovanie, zranenie na pracovisku, tímová práca, terapia u psychológa“.
4. [UI Firefly Adobe], (2025). Online. In: *Adobe*. Dostupné na: Adobe Firefly, <https://firefly.adobe.com/generate/image/>. [zobrazené 2025-06-06]. Zadanie: „Vygeneruj obrázok prezentovania vo firme.“
5. [UI Firefly Adobe], (2025). Online. In: *Adobe*. Dostupné na: Adobe Firefly, <https://firefly.adobe.com/generate/image/>. [zobrazené 2025-06-06]. Zadanie: „Vygeneruj obrázok: rodina a priatelia, práca a povolanie, aktívne hobby, pasívne hobby, cestovanie a dobrodružstvo, jedlá a nápoje, nakupovanie.“
6. [UI Firefly Adobe], (2025). Online. In: *Adobe*. Dostupné na: Adobe Firefly, <https://firefly.adobe.com/generate/image/>. [zobrazené 2025-06-06]. Zadanie: „Vygeneruj obrázky na tému prezentácia v práci: pracovný stôl, data projektor s počítačom, príprava na prezentáciu, prezentovanie pred publikom“.
7. [UI firefly.adobe.com], (2025). Online. In: *Adobe*. Dostupné na: Adobe Firefly, <https://firefly.adobe.com/generate/image/>. [zobrazené 2025-20-05]. Zadanie: „Vygeneruj obrázok k téme technológia“.
8. [UI firefly.adobe.com], (2025). Online. In: *Adobe*. Dostupné na: Adobe Firefly, <https://firefly.adobe.com/generate/image/>. [zobrazené 2025-20-05]. Zadanie: „Vygeneruj obrázok k téme práca“.
9. [UI firefly.adobe.com], (2025). Online. In: *Adobe*. Dostupné na: Adobe Firefly, <https://firefly.adobe.com/generate/image/>. [zobrazené 2025-20-05]. Zadanie: „Vygeneruj obrázok k téme pracovné rokovanie“.
10. [UI firefly.adobe.com], (2025). Online. In: *Adobe*. Dostupné na: Adobe Firefly, <https://firefly.adobe.com/generate/image/>. [zobrazené 2025-20-05]. Zadanie: „Vygeneruj obrázok k téme banka“.
11. [UI firefly.adobe.com], (2025). Online. In: *Adobe*. Dostupné na: Adobe Firefly, <https://firefly.adobe.com/generate/image/>. [zobrazené 2025-20-05]. Zadanie: „Vygeneruj obrázky k téme: dôchodca, študent, mladá rodina, mladý muž v práci“.
12. [UI firefly.adobe.com], (2025). Online. In: *Adobe*. Dostupné na: Adobe Firefly, <https://firefly.adobe.com/generate/image/>. [zobrazené 2025-20-05]. Zadanie: „Vygeneruj obrázky k téme: cestovanie, pas, víza“.
13. [UI firefly.adobe.com], (2025). Online. In: *Adobe*. Dostupné na: Adobe Firefly, <https://firefly.adobe.com/generate/image/>. [zobrazené 2025-20-05]. Zadanie: „Vygeneruj obrázky k téme: cestovanie, EÚ, preukaz“.

14. [UI firefly.adobe.com], (2025). Online. In: *Adobe*. Dostupné na: Adobe Firefly, <https://firefly.adobe.com/generate/image/>. [zobrazené 2025-27-08]. Zadanie: „Vygeneruj obrázky k téme: Egypt, Holandsko, Francúzsko, Brazília“.
15. [UI firefly.adobe.com], (2025). Online. In: *Adobe*. Dostupné na: Adobe Firefly, <https://firefly.adobe.com/generate/image/>. [zobrazené 2025-27-08]. Zadanie: „Vygeneruj obrázky k téme: rôzne problematické situácie na letisku“.
16. [UI Firefly Adobe], (2025). Online. In: *Adobe*. Dostupné na: Adobe Firefly, <https://firefly.adobe.com/generate/image/>. [zobrazené 2025-06-06]. Zadanie: „Vygeneruj obrázok: ľudia v obchode s oblečením, zmluva“.
17. [UI Firefly Adobe], (2025). Online. In: *Adobe*. Dostupné na: Adobe Firefly, <https://firefly.adobe.com/generate/image/>. [zobrazené 2025-06-06]. Zadanie: „Vygeneruj obrázky: ľudia v obchode, muž s kosačkou, žena s počítačom a gaučom, muž s dáždnikom, muž s rozbitým telefónom, žena s krémom“.

## Prílohy Nové médiá

---



# Zručnosti a kvalifikácia – vzor životopisu

---



## PROFIL

## KONTAKT

TELEFÓN:

WEBOVÁ LOKALITA:

E-MAIL:

## ZRUČNOSTI

## JAZYKY

## ZÁŤUBY

---

# MENO TU

## PRACOVNÉ ZARADENIE

### VZDELANIE

---

[Názov školy]

[Dátumy od] – [Do]

[Pochváľte sa študijným priemerom, oceneniami a vyznamenaniami. Môžete zhrnúť aj svoje písomné práce.]

[Názov školy]

[Dátumy od] – [Do]

[Pochváľte sa študijným priemerom, oceneniami a vyznamenaniami. Môžete zhrnúť aj svoje písomné práce.]

### PRACOVNÉ SKÚSENOSTI

---

[Názov spoločnosti] [Pracovné zaradenie]

[Dátumy od] – [do]

[Popíšte svoje povinnosti a dosiahnuté úspechy z hľadiska vplyvu a výsledkov. Použite príklady, ale buďte struční.]

[Názov spoločnosti] [Pracovné zaradenie]

[Dátumy od] – [do]

[Popíšte svoje povinnosti a dosiahnuté úspechy z hľadiska vplyvu a výsledkov. Použite príklady, ale buďte struční.]

### ÚSPECHY

---

### CERTIFIKÁTY

---

# Ochrana spotrebiteľov

---

## FORMULÁR NA REKLAMÁCIU TOVARU / SLUŽBY

---

### 1. Údaje o zákazníkovi

Meno a priezvisko/Názov firmy: \_\_\_\_\_

Adresa: \_\_\_\_\_

Telefón/mobil: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

---

### 2. Údaje o tovare / službe

Názov tovaru/služby: \_\_\_\_\_

Typ/model: \_\_\_\_\_

Číslo faktúry/dokladu: \_\_\_\_\_

Dátum zakúpenia/poskytnutia služby: \_\_\_\_\_

---

### 3. Dôvod reklamácie

(Stručne popíšte problém)

---

---

---

---

### 4. Požadované riešenie

(Např. výmena, oprava, vrátenie peňazí)

---

---

---

### 5. Prílohy (zaškrtnúť)

Kópia faktúry / účtenky

Fotodokumentácia poškodenia

Iné: \_\_\_\_\_

---

### 6. Miesto a dátum:

### 7. Podpis zákazníka:

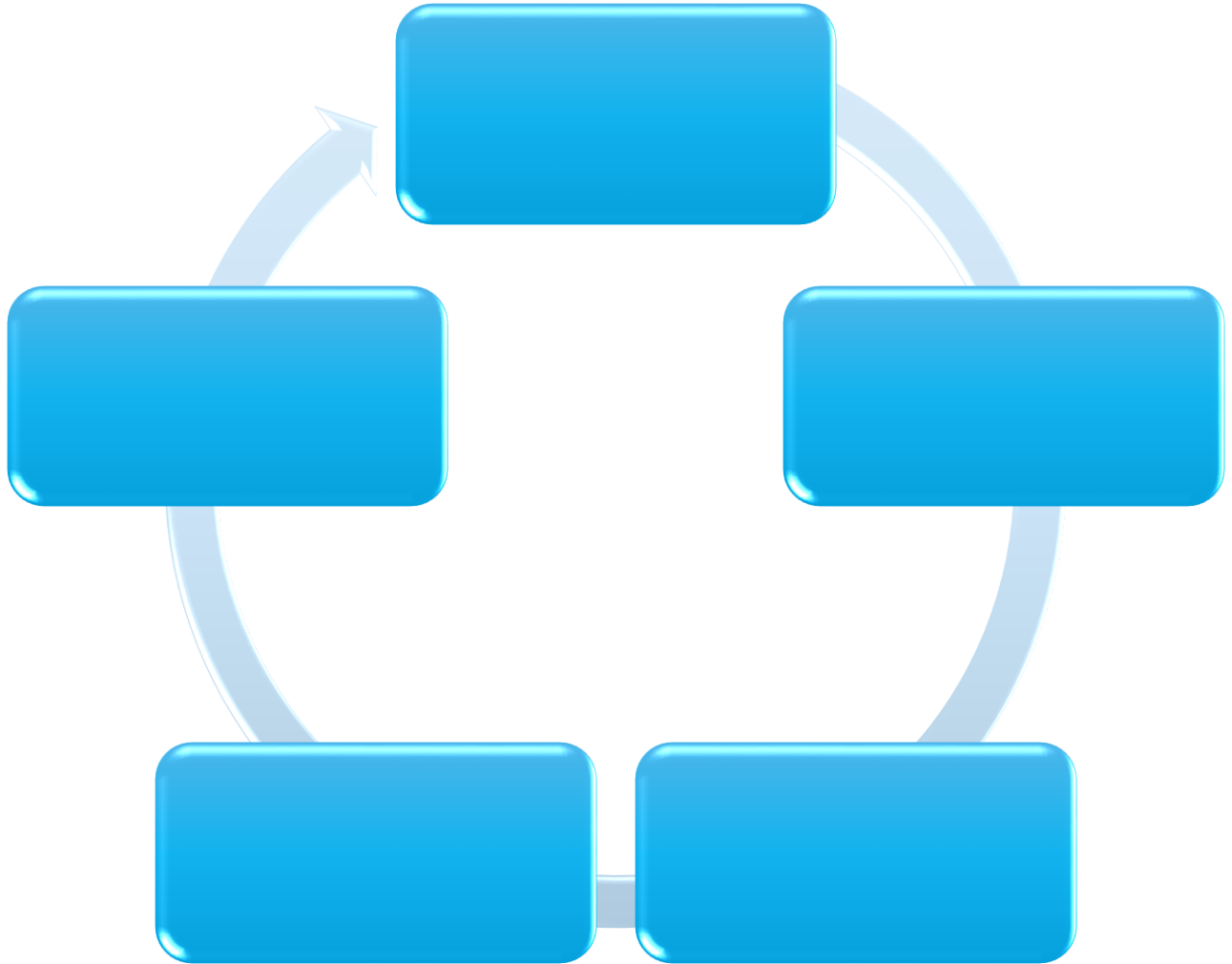
## Pracovné prostredie – akčný plán<sup>31</sup>

Hodnotenie				
Termín/ harmonogram				
Rozpočet/zdroje				
Zodpovednosť/ zapojené osoby				
Opatrenia/ riešenia				
Priorita				
Nebezpečenstvo/ riziko/problém				

<sup>31</sup> Vzor akčného plánu. NIELSEN – JØRGENSEN – MILCZAREK– MUNAR, 2021 s. 101

# Mobbing

---



Prvky biznis  
plánu

• :

Popis  
podnikania

● :

Cieľová  
skupina

● :

Finančné plány

● :

Marketingová  
stratégia

● :

Analýza  
konkurencie

● :

---

<sup>32</sup> Základné prvky biznis plánu, 2025

# Prezentácia firmy

---

## Kritické myslenie a médiá

- *Čo je to kritické myslenie a prečo je dôležité?*
- *Ako médiá ovplyvňujú naše názory?*
- *Ako si overuješ pravdivosť informácií?*

## Umelá inteligencia a budúcnosť práce

- *Myslíš si, že AI ohrozí pracovné miesta?*
- *Ktoré profesie budú podľa teba najviac ovplyvnené?*
- *Má AI viac výhod alebo rizík?*

## Klimatická zmena a osobná zodpovednosť

- *Ako sa klimatická kríza dotýka bežných ľudí?*
- *Aké kroky môže urobiť jednotlivec na ochranu planéty?*
- *Sú ekologické opatrenia povinnosť alebo voľba?*

## Sociálne siete a mentálne zdravie

- *Aký vplyv majú sociálne siete na psychiku mladých ľudí?*
- *Dokážeš si predstaviť život bez Instagramu či TikToku?*
- *Kde je hranica medzi zábavou a závislosťou?*

## Tlak na výkon v spoločnosti

- *Prečo je dnes výkon taký dôležitý?*
- *Máme ešte čas byť len „obyčajne spokojní“?*
- *Ako ovplyvňuje tlak na výkon psychiku študentov a zamestnancov?*

## Rozdiely medzi digitálnou a osobnou komunikáciou

- *V čom je online komunikácia výhodná a v čom nie?*
- *Strácame schopnosť viesť osobné rozhovory?*
- *Ako sa zmenila komunikácia za posledných 10 rokov?*

# Prezentácia firmy

---

## Nacvičuj formu:

úvod – jadro – záver

- ✓ **Úvod:** stručne predstav tému.
- ✓ **Jadro:** rozveď 2 – 3 hlavné myšlienky s príkladmi.
- ✓ **Záver:** zhrň, čo si povedal, a vyjadri svoj postoj.

## Nacvičuj formu:

úvod – jadro – záver

- ✓ **Úvod:** stručne predstav tému.
- ✓ **Jadro:** rozveď 2 – 3 hlavné myšlienky s príkladmi.
- ✓ **Záver:** zhrň, čo si povedal, a vyjadri svoj postoj.

## Nacvičuj formu:

úvod – jadro – záver

- ✓ **Úvod:** stručne predstav tému.
- ✓ **Jadro:** rozveď 2 – 3 hlavné myšlienky s príkladmi.
- ✓ **Záver:** zhrň, čo si povedal, a vyjadri svoj postoj.

## Nacvičuj formu:

úvod – jadro – záver

- ✓ **Úvod:** stručne predstav tému.
- ✓ **Jadro:** rozveď 2 – 3 hlavné myšlienky s príkladmi.
- ✓ **Záver:** zhrň, čo si povedal, a vyjadri svoj postoj.

## Nacvičuj formu:

úvod – jadro – záver

- ✓ **Úvod:** stručne predstav tému.
- ✓ **Jadro:** rozveď 2–3 hlavné myšlienky s príkladmi.
- ✓ **Záver:** zhrň, čo si povedal, a vyjadri svoj postoj.

## Nacvičuj formu:

úvod – jadro – záver

- ✓ **Úvod:** stručne predstav tému.
- ✓ **Jadro:** rozveď 2 – 3 hlavné myšlienky s príkladmi.
- ✓ **Záver:** zhrň, čo si povedal, a vyjadri svoj postoj.

# Rokovanie

---

## 1. Vyhodnotenie doterajšej spolupráce a návrh jej rozšírenia

Cieľom je zhodnotiť, ako prebiehala spolupráca doteraz, čo fungovalo, čo treba zlepšiť a otvoriť diskusiu o možnostiach ďalšieho rozvoja (napr. rozšírenie produktového portfólia, väčšie objemy, nové trhy).

## 2. Zmena dodávateľských alebo platobných podmienok

Rokovanie o úprave termínov dodania, prechode na iný spôsob platby, skrátení/splatení faktúr alebo revízií obchodných podmienok v prospech efektivity.

## 3. Spoločná marketingová alebo reklamná kampaň

Diskusia o spolupráci na propagácii produktov alebo služieb – rozdelenie nákladov, zodpovedností a cieľov kampane.

## 4. Zavedenie nového produktu alebo služby na trh

Rokovanie o distribúcii, cenách, marketingovej podpore, exkluzivite a logistike v súvislosti s uvedením novinky na trh.

## 5. Riešenie problému s kvalitou dodávaného tovaru/služieb

Konstruktívne rokovanie o opakujúcich sa nedostatkoch, reklamáciách a návrhoch na ich odstránenie – s cieľom zachovať dobré vzťahy a nájsť riešenie.



## Typy účtov a platobné karty

### Vzor formulára na založenie bežného účtu:

#### Žiadosť o založenie bežného účtu

##### 1. Osobné údaje:

- Meno a priezvisko:
- Rodné číslo (alebo dátum narodenia):
- Rodinný stav:
- Občianstvo:
- Trvalé bydlisko:  
Ulica a č.:
- PSČ: Mesto:
- Telefón:
- E-mail:

##### 2. Viacnásobný účet (ak je to relevantné):

- Typ účtu: Osobný  Spoločný  Iný:
- Meno a priezvisko spolumajiteľa (ak ide o spoločný účet):

##### 3. Údaje o zamestnaní /podnikaní:

- Zamestnávateľ/firma:
- Pracovná pozícia:
- Adresa zamestnávateľa:
- Príjmy:

##### 4. Požadované služby:

- Kontaktné číslo:
- Počet kópií výpisov:
- Iné požiadavky:

##### 5. Súhlas so spracovaním osobných údajov:

Prehlasujem, že všetky uvedené údaje sú pravdivé a súhlasím so spracovaním mojich osobných údajov v súlade s platnými právnymi predpismi.

Dátum:

Podpis žiadateľa:

# Cestovný ruch

## Registrácia pred cestou do zahraničia

### System pomoci slovenským občanom v prípade núdze pri cestách do zahraničia

Údaje o osobe, ktorá sa registruje na cestu do zahraničia. Tieto údaje, ako aj ostatné údaje poskytnuté o osobách v položkách „Núdzové kontakty“, „Spolucestujúci“ a „Cestovný plán“ budú automaticky zmazané po 30 dňoch od dátumu uvedenom v položke „Návrat z cesty“.

Identifikácia registrujúcej osoby			
Ak cestujete spolu viacerí, stačí, ak je zaregistrovaná jedna osoba s údajmi o cestovnom pláne a počet spolucestujúcich.			
Meno	<input type="text"/>	Dátum narodenia	<input type="text"/>
Priezvisko	<input type="text"/>	Použitý doklad	<input type="text"/>
Typ telefónneho čísla	<input type="text"/>	Číslo použitého dokladu	<input type="text"/>
E-mail	<input type="text"/>		
Telefónne číslo	<input type="text"/>		
Údaje o spolucestujúcich			
Koľko ďalších osôb s vami cestuje? Uvedte ich počet alebo uvedte ich základné údaje vrátane kontaktov, čím zvýšite pravdepodobnosť kontaktovania, ak by váš kontakt nebol dostupný.			
Počet spolucestujúcich	<input type="text"/>		
Cestovný plán			
Zadajte prosím cieľovú krajinu vašej plánovanej cesty. Odporúčame uvádzať tranzitné krajiny počas cesty a čo najpresnejšie miesto pobytu (mestá, hotely) kvôli lokalizácii v prípade núdze.			
Informácie o cieľovej krajine			
Cieľová krajina	<input type="text"/>		
Miesto pobytu (prosím, uveďte čo najpresnejšie (mestá, hotely)) kvôli lokalizácii v prípade núdze	<input type="text"/>		
Začiatok cesty	<input type="text"/>	Koniec cesty	<input type="text"/>
Kontaktná osoba v Slovenskej republike pre prípad núdzového kontaktovania			
Uvedte blízku osobu, ktoré ostáva v Slovenskej republike, necestuje s vami, ale je s Vami ako registrujúcou osobou v príbuzenskom alebo inom blízkom vzťahu.			

#### Súhlas so spracúvaním osobných údajov

Súhlasím so spracovaním svojich osobných údajov za účelom vedenia evidencie registrovaných osôb pred ich cestou do zahraničia, poskytovania dôležitých informácií o krajine, v ktorej sa nachádzam a informovania v prípade mimoriadnej situácie v zahraničí. Beriem na vedomie, že udelený súhlas môžem kedykoľvek odvolať; odvolanie súhlasu nemá vplyv na zákonnosť spracúvania osobných údajov pred jeho odvolaním. Vyhlasujem, že poskytnuté osobné údaje sú pravdivé, aktuálne a slobodne poskytnuté.

Súhlasím so spracúvaním svojich osobných údajov za účelom zabezpečenia podpory, pomoci a ochrany v núdzi a v krízovej situácii. Beriem na vedomie, že udelený súhlas môžem kedykoľvek odvolať; odvolanie súhlasu nemá vplyv na zákonnosť spracúvania osobných údajov pred jeho odvolaním. Vyhlasujem, že poskytnuté osobné údaje sú pravdivé, aktuálne a slobodne poskytnuté.

Prajem si byť informovaný/á o každej zmene cestovného odporúčania v uvedených krajinách prostredníctvom e-mailu

Od

Do

**Slovenský jazyk v odbornej komunikácii pre cudzincov**

**B1 – B2**

Zuzana Kozárová – Lucia Vieriková

Vydavateľ: Univerzita Konštantína Filozofa v Nitre, Filozofická fakulta

Posudzovateľ: doc. PaedDr. Ján Gallo, PhD.

Jazyková korektúra: Mgr. Dominika Bednáriková

Vydanie: prvé

Rok vydania: 2025

Rozsah: 83

Formát: A4

ISBN 978-80-558-2338-6

# Slovenský jazyk v odbornej komunikácii pre cudzincov

**B1 - B2**

## **Tematické okruhy:**

1. Nové médiá
2. Zručnosti a kvalifikácia
3. Ochrana spotrebiteľov
4. Pracovné prostredie
5. Mobbing
6. Podnikanie
7. Prezentácia firmy
8. Rokovanie
9. Typy účtov/ platobné karty
10. Cestovný ruch

**ISBN 978-80-558-2338-6**



9788055823386