



**Kodex
lektora
Telekomunikační akademie
ČTÚ**

<pozadí agendy> Tento dokument je zobecněným aktem řízení, a to zejména z pohledu gescí Sekce rozhodování sporů a ochrany spotřebitele dle Organizačního řádu Českého telekomunikačního úřadu (dále též jen jako „Úřad“) ve vztahu k projektu „Telekomunikační akademie“ Úřadu, a to s ohledem na cíle projektu – tedy zejména vytvořit program vzdělávání osob, u kterých lze předpokládat nižší informovanost o svých právech a povinnostech, resp. poskytnout vzdělání osobám z cílových skupin ze sféry služeb elektronických komunikací a poštovních služeb.

<výkon agendy> Základní principy výkonu agendy ve vztahu ke shora uvedenému projektu jsou uvedeny ve zvláštní části tohoto dokumentu.

Verze schválená s účinností od 01.07.2021

Zvláštní část – lektorské „desatero“

Lektor coby zaměstnanec zařazený v Úřadu vykonává svou agendu vždy za dodržení následujících požadavků, případně doplněných o instrukce představeného:

- 1) lektor vždy zachovává profesionální úroveň svého vystupování včetně kultivovaného chování, a to vše odpovídající situaci a jeho postavení a tzv. neslibuje „nemožné“;
- 2) lektor jedná se všemi posluchači s potřebnou úctou, trpělivostí a pochopením;
- 3) lektor při své činnosti nediskriminuje z jakéhokoli důvodu (věk, pohlaví, zdravotní stav, národnost, digitální gramotnost apod.) kohokoli z posluchačů nebo skupin veřejnosti;
- 4) lektor zohledňuje specifické potřeby cílových skupin - zejména seniorů nebo dětí;
- 5) lektor se vyhýbá zbytečně složité terminologii a vysvětluje zejména prakticky, na konkrétních příkladech z reálného života;
- 6) lektor vhodně zdůrazňuje rizika spojená s prostředím telekomunikačních a poštovních služeb;
- 7) lektor vystupuje jako odborný „průvodce“, který na začátku své prezentace vždy podá stručnou informaci o jejím předpokládaném průběhu, aby si posluchač mohl ujasnit, zda je pro něj prezentace vhodná;
- 8) lektor vždy dbá na to, aby se jím prezentované materiály a přednes držely tématu prezentace;
- 9) lektor se vždy pokusí vytvořit interakci - otevřené a bezpečné prostředí pro otázky a diskusi - mezi jeho osobou a posluchači při zachování potřebné anonymity, eventuálně si vyžádá komunikaci s posluchačem mimo prezentaci, není-li vhodné či účelné řešit ji přede všemi posluchači (zachovává přitom vždy důvěrnost sdílených osobních informací posluchačů);
- 10) lektor zásadně nekomunikuje způsobem, který by mohl posluchače uvést v omyl, nebo v nich vyvolat bezdůvodně strach, a neposkytuje jakákoli komerční doporučení nad rámec obecného informování.