

# 1. Učební osnovy

## 1.1. Jazyk a jazyková komunikace

Význam vzdělávací oblasti spočívá především v rozšiřování vědomého užívání jazyka jako základního nástroje pro rozvíjení abstraktního myšlení a v prohlubování vyjadřovacích a komunikačních schopností a dovedností vytvářejících podklad pro všestranné efektivní vzdělávání. Jazykové vyučování umožňuje žákům poznávat duchovní bohatství národa a jeho tradice. Žáci se postupně učí ovládnout nejen jazyk sám, ale především principy jeho užívání v různých komunikačních situacích (a to v mluvené i písemné podobě). Jazykové a stylizační schopnosti a dovednosti a jim odpovídající komunikační kompetence žáci rozvíjejí pod vedením učitele prostřednictvím aktivního podílu na nejrůznějších komunikačních situacích.

Vzdělávací oblast jazyka a jazykové komunikace je naplňována vzdělávacími obory: Český jazyk a literatura, Cizí jazyk a Další cizí jazyk.

Ve výuce českého jazyka a literatury žáci získávají přiměřené poučení o jazyku – ve svém obsahu i rozsahu prohloubeném ve srovnání se základním vzděláváním – jako východiska ke komunikaci v různých, i náročnějších typech mluvených i psaných textů. To umožní vybudovat kompetence pro jejich recepci a produkci a pro čtení s porozuměním, jež povede k hlubokým čtenářským zážitkům. Učitel iniciuje hovory či úvahy o nich. Rozvoj těchto schopností a dovedností spolu s osvojením vymezených poznatků teoretických je důležitý nejen pro studium češtiny, ale i obecněji, neboť v jazykovém ztvárnění je uloženo mnoho poznatků a nové myšlenky se obvykle vyjadřují přirozeným jazykem.

Osvojení cizích jazyků navazuje na poznání českého jazyka a má i podobné cíle – postupné zvládnutí mluvených a psaných projevů a vytváření komplexní komunikační kompetence, jsou tu však i cíle specifické. Aktivní znalost cizích jazyků je v současné epoše nezbytná jak z hlediska globálního, neboť přispívá k účinnější mezinárodní komunikaci, tak i pro osobní potřebu žáka, protože usnadňuje přístup k informacím a k intenzivnějším osobním kontaktům, čímž umožňuje vyšší mobilitu žáka a jeho rychlejší orientaci.

V současné době je ve výuce cizích jazyků kladen důraz na zvyšování komunikativní úrovně, aby žáci mohli v tomto jazyce účinně komunikovat na běžná témata, aby mohli navazovat společenské a osobní vztahy a naučili se porozumět kultuře a zvykům jiných lidí a respektovat je.

Vyučování cizím jazykům vede žáky k prohlubování komunikačních schopností získaných na základní škole (znalosti lingvistické, sociolingvistické, pragmatické).

Vzdělávání v oboru Cizí jazyk navazuje na úroveň jazykových znalostí a komunikačních dovedností odpovídajících úrovni A2 podle Společného evropského referenčního rámce pro jazyky, které žák získal v předchozím vzdělávání, a směřuje k dosažení úrovně B2 podle tohoto rámce. Vzdělávání v oboru Další cizí jazyk navazuje na úroveň jazykových znalostí a komunikačních dovedností odpovídajících úrovni A1 podle Společného evropského referenčního rámce pro jazyky, které žák získal v předchozím vzdělávání, a směřuje k dosažení úrovně B1 podle tohoto rámce 3.

Pokud žák nemá (žákovi není nabídnuta) možnost na škole navázat na úroveň jazykových znalostí a komunikačních dovedností získaných v předchozím vzdělávání odpovídající úrovni A1 nebo A2 podle Společného evropského referenčního rámce pro jazyky, vzdělává se v cizím jazyce dle nabídky školy. Vzdělávání v tomto jazyce je určeno pro absolutní začátečníky a směřuje k dosažení úrovně,

kteřou určuje škola dle svých možností a kterou vymezí ve svém ŠVP podle Společného evropského referenčního rámce pro jazyky.

V tomto případě ovšem musí být zachována podmínka, kdy si žák volí dva jazyky z libovolného vzdělávacího oboru tak, aby alespoň z jednoho jazyka získal jazykové znalosti a komunikační dovednosti odpovídající minimálně úrovni B1 podle Společného evropského referenčního rámce pro jazyky.

**Cílové zaměření vzdělávací oblasti**

Vzdělávání v dané vzdělávací oblasti směřuje k utváření a rozvíjení klíčových kompetencí tím, že vede žáka k:

- vnímání a užívání jazyka českého i cizího jako mnohotvárného prostředku ke zpracování a následnému předávání informací, vědomostí a prožitků získaných z interakce se světem a se sebou samým, k vyjádření vlastních potřeb a k prezentaci názorů i samostatného řešení problémů a jako prostředku pro další samostatné celoživotní vzdělávání;
- zvládnutí základních pravidel mezilidské komunikace daného kulturního prostředí a jejich respektování;
- utváření všeobecného přehledu o společensko-historickém vývoji lidské společnosti, který napomáhá k respektu a toleranci odlišných kulturních hodnot různých jazykových komunit;
- porozumění sobě samému, pochopení své role v různých komunikačních situacích a k vymezení vlastního místa mezi různými komunikačními partnery;
- tvořivé práci nejen s věcným, ale i s uměleckým textem, jež vede k porozumění významové výstavbě textu, k jeho posouzení z hlediska stylového, pozitivně působícího na estetickou, emocionální i etickou stránku žákovy osobnosti;
- vytváření osobitého, objektivně kritického a celkově pozitivního vztahu k literatuře a k vytváření návyku individuální četby umělecké a neumělecké literatury, které se později projeví v celoživotní orientaci žáka;
- formování hodnotových orientací, vkusových preferencí a k citlivému vnímání okolního světa i sebe sama.

### **1.1.1. Německý jazyk**

---

**Obsahové vymezení**

Vyučovací předmět vychází z obsahu vzdělávacího oboru další cizí jazyk (stanoveného RVP G), zčásti naplňuje vzdělávací oblast jazyk a jazyková komunikace.

Do hodin dalšího cizího jazyka jsou zařazeny některé okruhy průřezových témat: osobnostní a sociální výchova, výchova k myšlení v evropských a globálních souvislostech, multikulturní výchova, mediální výchova.

Předmět další cizí jazyk nenavazuje na učivo stanovené v RVP – ZV.

Cílem tohoto předmětu je připravit žáky na dosažení úrovně B 2, tj. přivést je k tomu, aby se dokázali srozumitelně, s dostatečnou slovní zásobou a gramaticky správně písemně i ústně vyjádřit a aby stejně tak písemnému a ústnímu projevu porozuměli. Měli by rovněž prokázat znalosti v oblasti reálií českých a reálií zemí vyučovaného jazyka (geografie, kultura, politický systém, historie, svátky, hlavní města, zajímavosti ...). Stejnou mírou jsou rozvíjeny dovednosti receptivní (čtení, poslech) a produktivní. Další cizí jazyk navazuje na znalosti získané v jiných předmětech – český jazyk, anglický jazyk, dějepis, geografie, základy společenských věd.

### Časové a organizační vymezení

Další cizí jazyk se vyučuje ve všech ročnících čtyřletého studia (viz učební plán předmětu).

Celkový počet hodin pro předmět Německý jazyk je navýšen o 1 hodinu z disponibilních hodin. Na každou hodinu je třída dělena na skupiny a podle kapacitních možností školy využívá jazykovou učebnu.

Výuka předmětu je založena na výkladu, rozhovorech se studenty, procvičování písemném i ústním, rozboru textů, skupinové práci žáků, jejich samostatné činnosti, poslechu autentických nahrávek, sledování filmů v původním znění, práci s výukovými programy na internetu, tvůrčí práci, hrách a soutěžích. Ověřování znalostí probíhá formou ústního zkoušení, ohodnocení připraveného dialogu, testů, písemných prací shrnujících větší celek učiva, slohových prací, referátů.

Vyučující k výuce používá dostupnou didaktickou techniku, např. MC/CD přehrávač, video, dataprojektor, internet ...

### Výchovné a vzdělávací strategie

V předmětu Německý jazyk budou rozvíjeny následující klíčové kompetence:

#### Kompetence k učení

Učitel:

-opakuje na začátku hodiny probranou látku, aby žáci pochopili návaznost nového učiva na předešlé

- vede studenty k samostatné práci

- porozumění textu ověřuje pomocí otázek a aktivit

- vybízí žáky k upevňování osvojené slovní zásoby prostřednictvím simulovaných dialogů, scének, slohových prací, mluvních cvičení

- do výuky zařazuje opakovací lekce, pravidelně kontroluje osvojené dovednosti

- vede žáky k využívání znalostí z ostatních předmětů i vlastních zkušeností

- zařazuje do hodin práci se slovníky

- požaduje po žácích zpracování příspěvků do hodiny a jejich prezentaci před spolužáky

#### Kompetence k řešení problémů:

Učitel

- zadává různorodé problémové úkoly, které vyžadují sumarizaci všech dosavadních znalostí a dovedností

- zadává úkoly, při jejichž plnění studenti využívají moderní informační technologie

- vyžaduje po žácích samostatné zpracování a prezentaci příspěvků do hodiny

#### Kompetence komunikativní:

Učitel

– vede žáky k upevnění získaných dovedností simulovanými rozhovory, písemným i ústním projevem

- zařazuje diskuze nad aktuálními tématy, vede žáky k tomu, aby srozumitelně

vyjadřovali svůj názor

- většinu hodiny hovoří německy a vede žáky k témuž
- vede žáky k vyhledávání informací na internetu, využívá počítačových výukových programů
- vede žáky ke komunikaci ve dvojici či menší skupině

Kompetence sociální a personální:

Učitel

- procvičuje se žáky vyjadřování vlastních názorů a vede je k tolerování názorů druhých
- zařazuje do výuky práci ve dvojicích či menších skupinkách
- zařazuje do výuky témata žákům blízká
- zařazuje do výuky hry a soutěže

Kompetence občanská:

Učitel

- zařazuje do hodiny příspěvky globálního charakteru týkající se současného života a společnosti
- vede žáky ke sledování aktuálního politického a kulturního dění v německy mluvících zemích a obecně ve světě
- podle možností navštěvuje se studenty kulturní akce (knihovna, kino, divadlo, výstava ...).

#### *Učební plán předmětu*

Ročník	I	II	III	IV
Dotace	5	5	3	4
Povinnost (skupina)	volitelný (Další cizí jazyk)	volitelný (Další cizí jazyk)	volitelný (Další cizí jazyk)	volitelný (Další cizí jazyk)
Dotace skupiny	5	5	3	4

#### ***Průřezová témata***

Vzdělávací předmět jako celek pokrývá následující PT:

- **MULTIKULTURNÍ VÝCHOVA:**
  - Vztah k multilingvní situaci a ke spolupráci mezi lidmi z různého kulturního prostředí
- **OSOBNOSTNÍ A SOCIÁLNÍ VÝCHOVA:**
  - Poznávání a rozvoj vlastní osobnosti
  - Seberegulace, organizační dovednosti a efektivní řešení problémů
  - Sociální komunikace
  - Spolupráce a soutěž
- **VÝCHOVA K MYŠLENÍ V EVROPSKÝCH A GLOBÁLNÍCH SOUVISLOSTECH:**
  - Globální problémy, jejich příčiny a důsledky
  - Vzdělávání v Evropě a ve světě
  - Žijeme v Evropě

### 1. ročník - dotace: 5

Fonetika	
výstupy	učivo
<ul style="list-style-type: none"> <li>rozumí hlavním bodům či myšlenkám autentického ústního projevu i psaného textu na běžné a známé téma</li> </ul>	distinktivní rysy, slovní přízvuk, tónový průběh slova, struktura slabiky, rytmus, intonace, slabé a silné formy výslovnosti, základní intonační vzorce německé věty
Pravopis	
výstupy	učivo
<ul style="list-style-type: none"> <li>identifikuje strukturu jednoduchého textu a rozliší hlavní informace</li> </ul>	pravidla u běžných slov (psaní velkých písmen u substantiv), stažené tvary, běžně používané litografické znaky
Gramatika	
výstupy	učivo
<ul style="list-style-type: none"> <li>reaguje adekvátně a gramaticky správně v běžných, každodenních situacích užitím jednoduchých, vhodných výrazů a frazeologických obrátů</li> </ul>	jednoduché slovní tvary, časování pravidelných sloves v přítomném čase, druhy členů, tvoření vět oznamovacích, tázacích, doplňovací otázky. Nepřímý pořádek ve větě oznamovací. Zápor v německé větě. Předložky se 3. a 4. pádem. Základní číslovky. Skloňování podstatných jmen, osobní a přivlastňovací zájmena. Modální slovesa. Rozkazovací způsob. Množné číslo
Slovní zásoba a tematické okruhy	
výstupy	učivo
<ul style="list-style-type: none"> <li>rozumí hlavním bodům či myšlenkám autentického ústního projevu i psaného textu na běžné a známé téma</li> <li>reaguje adekvátně a gramaticky správně v běžných, každodenních situacích užitím jednoduchých, vhodných výrazů a frazeologických obrátů</li> </ul>	Familie, Wohnort, Beruf, Einkaufen, Essen und Trinken, Im Restaurant
průřezová témata	
<b>OSV: PRVO, SODEŘP, MVD, SaS</b>	

### 2. ročník - dotace: 5

Fonetika	
výstupy	učivo
<ul style="list-style-type: none"> <li>rozumí hlavním bodům či myšlenkám autentického ústního projevu i psaného textu na běžné a známé téma</li> <li>s jistotou a sebedůvěrou komunikuje foneticky správně s použitím osvojené slovní zásoby a gramatických prostředků</li> </ul>	tónový průběh slova, struktura slabiky, rytmus, intonace, ráz, výslovnost redukovaného R, německé dvojhlásky

Pravopis	
výstupy	učivo
<ul style="list-style-type: none"> <li>identifikuje strukturu jednoduchého textu a rozliší hlavní informace</li> <li>shrne a ústně i písemně sdělí běžné, obsahově jednoduché informace</li> </ul>	interpunkce, běžně používané litografické znaky, konvence používané ve slovníku k prezentaci výslovnosti

Gramatika	
výstupy	učivo
<ul style="list-style-type: none"> <li>identifikuje strukturu jednoduchého textu a rozliší hlavní informace</li> <li>reaguje adekvátně a gramaticky správně v běžných, každodenních situacích užitím jednoduchých, vhodných výrazů a frazeologických obrátů</li> </ul>	slovesa s odlučitelnými a neodlučitelnými předponami, zvrtná slovesa, stupňování adjektiv v přísudku, zeměpisná jména, souřadící spojky, perfektum slabých a silných sloves, preteritum, první budoucí čas

Slovní zásoba a tematické okruhy	
výstupy	učivo
<ul style="list-style-type: none"> <li>rozumí hlavním bodům či myšlenkám autentického ústního projevu i psaného textu na běžné a známé téma</li> <li>identifikuje strukturu jednoduchého textu a rozliší hlavní informace</li> <li>jednoduše a souvisle popíše své okolí, své zájmy a činnosti s nimi související</li> <li>shrne a ústně i písemně sdělí běžné, obsahově jednoduché informace</li> <li>reaguje adekvátně a gramaticky správně v běžných, každodenních situacích užitím jednoduchých, vhodných výrazů a frazeologických obrátů</li> </ul>	Mein Wochenplan, Reisen, Schule, Freizeit, Hobbys, Körper und Gesundheit
průřezová témata	

**OSV:** PRVO, SODEŘP, SK, SaS

**VMEGS:** ŽE

**MuV:** ZPSR, VMSSMLRKP

**EV:** ČŽP

**MeV:** MPJV

**3. ročník - dotace: 3**

<b>Fonetika</b>	
výstupy	učivo
<ul style="list-style-type: none"> <li>● rozumí hlavním bodům či myšlenkám autentického ústního projevu i psaného textu na běžné a známé téma</li> <li>● rozliší v mluveném projevu jednotlivé mluvčí, identifikuje různé styly a citová zbarvení promluvy</li> <li>● s jistou mírou sebedůvěry komunikuje foneticky správně s použitím osvojené slovní zásoby a gramatických prostředků</li> </ul>	<p>větný rytmus v německém jazyce, bohatší vokální systém</p>
<b>Pravopis</b>	
výstupy	učivo
<ul style="list-style-type: none"> <li>● identifikuje strukturu jednoduchého textu a rozliší hlavní informace</li> <li>● logicky a jasně strukturuje středně dlouhý písemný projev, formální i neformální text na běžné či známé téma</li> <li>● sestaví ústně i písemně souvislý text na jednoduché téma jako lineární sled myšlenek</li> <li>● reaguje adekvátně a gramaticky správně v běžných, každodenních situacích užitím jednoduchých, vhodných výrazů a frazeologických obrátů</li> </ul>	<p>seznámení s pravidly nového německého pravopisu</p>
<b>Gramatika</b>	
výstupy	učivo
<ul style="list-style-type: none"> <li>● formuluje svůj názor ústně i písemně na jednoduché, běžné téma srozumitelně, gramaticky správně a stručně</li> <li>● logicky a jasně strukturuje středně dlouhý písemný projev, formální i neformální text na běžné či známé téma</li> <li>● vysvětlí gramaticky správně své názory a stanoviska písemnou i ústní formou a v krátkém a jednoduchém projevu na téma osobních zájmů nebo každodenního života</li> <li>● reaguje adekvátně a gramaticky správně v běžných, každodenních situacích užitím jednoduchých, vhodných výrazů a frazeologických obrátů</li> </ul>	<p>slovesné vazby, zájmenná příslovce, vlastní jména osob, větný rámec vedlejší věty, skloňování adjektiv v přívlastku, neurčitá zájmena, řadové číslovky, datum, směrová příslovce, závislý infinitiv (na přídavném jménu, na podstatném jménu, na slovesu)</p>

### Slovní zásoba a tematické okruhy

výstupy	učivo
<ul style="list-style-type: none"> <li>rozumí hlavním bodům či myšlenkám autentického ústního projevu i psaného textu na běžné a známé téma</li> <li>rozliší v mluveném projevu jednotlivé mluvčí, identifikuje různé styly a citová zbarvení promluvy</li> <li>odhadne význam neznámých slov na základě již osvojené slovní zásoby a kontextu</li> <li>srozumitelně reprodukuje přečtený nebo vyslechnutý, méně náročný autentický text se slovní zásobou na běžná témata</li> <li>formuluje svůj názor ústně i písemně na jednoduché, běžné téma srozumitelně, gramaticky správně a stručně</li> <li>logicky a jasně strukturuje středně dlouhý písemný projev, formální i neformální text na běžné či známé téma</li> <li>sestaví ústně i písemně souvislý text na jednoduché téma jako lineární sled myšlenek</li> <li>shrne a ústně i písemně sdělí běžné, obsahově jednoduché informace</li> <li>s jistou mírou sebedůvěry komunikuje foneticky správně s použitím osvojené slovní zásoby a gramatických prostředků</li> </ul>	Kultur, Mode und Kleidung, Orientierung in der Stadt, Wohnlage, Wohnformen, Menschliche Beziehungen
průřezová témata	
<b>OSV:</b> PRVO, SODEŘP, SK, MVD, SaS <b>VMEGS:</b> GRS, GPJPD, ŽE, VES <b>MuV:</b> ZPSR, PAI, VMSSMLRKP <b>EV:</b> ČŽP, ŽPRČR <b>MeV:</b> MPJV, UMPVM	

### Slohové útvary

výstupy	učivo
	dopis, životopis

#### 4. ročník - dotace: 4

### Fonetika

výstupy	učivo
<ul style="list-style-type: none"> <li>rozumí hlavním bodům či myšlenkám autentického ústního projevu i psaného textu na běžné a známé téma</li> </ul>	napjaté souhlásky, jejich aspirace, rozdíly české a německé spodoby znělosti, užívání



<ul style="list-style-type: none"> <li>• srozumitelně reprodukuje přečtený nebo vyslechnutý, méně náročný autentický text se slovní zásobou na běžná témata</li> <li>• s jistotou mírou sebedůvěry komunikuje foneticky správně s použitím osvojené slovní zásoby a gramatických prostředků</li> </ul>	<p>citově zabarveného přízvukování, zejména s přihlédnutím k dialogu</p>
--	--

### Pravopis

výstupy	učivo
<ul style="list-style-type: none"> <li>• identifikuje strukturu jednoduchého textu a rozliší hlavní informace</li> <li>• odhadne význam neznámých slov na základě již osvojené slovní zásoby a kontextu</li> <li>• formuluje svůj názor ústně i písemně na jednoduché, běžné téma srozumitelně, gramaticky správně a stručně</li> <li>• logicky a jasně strukturuje středně dlouhý písemný projev, formální i neformální text na běžné či známé téma</li> <li>• sestaví ústně i písemně souvislý text na jednoduché téma jako lineární sled myšlenek</li> </ul>	<p>dělení slov, psaní cizích slov v německém jazyce, výjimka z pravidla o délce samohlásek, poučení o formě německého dopisu</p>

### Gramatika

výstupy	učivo
<ul style="list-style-type: none"> <li>• rozumí hlavním bodům či myšlenkám autentického ústního projevu i psaného textu na běžné a známé téma</li> <li>• identifikuje strukturu jednoduchého textu a rozliší hlavní informace</li> <li>• odhadne význam neznámých slov na základě již osvojené slovní zásoby a kontextu</li> <li>• formuluje svůj názor ústně i písemně na jednoduché, běžné téma srozumitelně, gramaticky správně a stručně</li> <li>• logicky a jasně strukturuje středně dlouhý písemný projev, formální i neformální text na běžné či známé téma</li> <li>• sestaví ústně i písemně souvislý text na jednoduché téma jako lineární sled myšlenek</li> <li>• shrne a ústně i písemně sdělí běžné, obsahově jednoduché informace</li> <li>• využívá překladové slovníky při zpracování písemného projevu na méně běžné téma</li> <li>• vysvětlí gramaticky správně své názory a stanoviska písemnou i ústní formou a v krátkém a jednoduchém projevu na téma osobních zájmů nebo každodenního života</li> </ul>	<p>nepřímé otázky, přirovnávací způsobové věty, vedlejší věty účinkové, vztahné věty, porušování větného rámce po wie a als, stupňování adjektiv, infinitivní konstrukce s zu a um-zu, trpný rod, konjunktiv preterita, opisná forma würde+ infinitiv</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• reaguje adekvátně a gramaticky správně v běžných, každodenních situacích užitím jednoduchých, vhodných výrazů a frazeologických obrátů</li> <li>• s jistou mírou sebedůvěry komunikuje foneticky správně s použitím osvojené slovní zásoby a gramatických prostředků</li> <li>• zapojí se, případně s menšími obtížemi, do rozhovoru s rodilými mluvčími na běžné a známé téma v předvídatelných každodenních situacích</li> </ul>	
---	--

### Slovní zásoba a tematické okruhy

výstupy	učivo
<ul style="list-style-type: none"> <li>• využívá různé druhy slovníků při čtení nekomplikovaných faktografických textů</li> <li>• rozumí hlavním bodům či myšlenkám autentického ústního projevu i psaného textu na běžné a známé téma</li> <li>• identifikuje strukturu jednoduchého textu a rozliší hlavní informace</li> <li>• odhadne význam neznámých slov na základě již osvojené slovní zásoby a kontextu</li> <li>• užívá různé techniky čtení dle typu textu a účelu čtení</li> <li>• srozumitelně reprodukuje přečtený nebo vyslechnutý, méně náročný autentický text se slovní zásobou na běžná témata</li> <li>• formuluje svůj názor ústně i písemně na jednoduché, běžné téma srozumitelně, gramaticky správně a stručně</li> <li>• logicky a jasně strukturuje středně dlouhý písemný projev, formální i neformální text na běžné či známé téma</li> <li>• sestaví ústně i písemně souvislý text na jednoduché téma jako lineární sled myšlenek</li> <li>• shrne a ústně i písemně sdělí běžné, obsahově jednoduché informace</li> <li>• využívá překladové slovníky při zpracování písemného projevu na méně běžné téma</li> <li>• zapojí se, případně s menšími obtížemi, do rozhovoru s rodilými mluvčími na běžné a známé téma v předvídatelných každodenních situacích</li> </ul>	<p>Sport, Mein Lebenslauf, Berufe, Schulsystem, Landeskunde, Literatur</p>

#### průřezová témata

**OSV:** PRVO, SODEŘP, SK, MVD, SaS

**VMEGS:** GRS, GPJPD, HPMRS, ŽE, VES

**MuV:** ZPSR, PAI, VMSSMLRKP

**EV:** ČŽP, ŽPRČR

**MeV:** MPJV, UMPVM, RMMD

Slohové útvary	
výstupy	učivo
	Dopis, životopis, obchodní dopis, reklamace