

Klima na Obchodní akademii T. Bati a VOŠE ve Zlíně z pohledu studentů, rodičů a vyučujících

Jaromír Chuděj

Bakalářská práce
2007



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky
Vyšší odborná škola ekonomická
akademický rok: 2006/2007

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Jaromír CHUDĚJ**
Studijní program: **B 6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Marketing**

Téma práce: **Klima na Obchodní akademii T. Bati a VOŠE ve Zlíně
z pohledu studentů, rodičů a vyučujících**

Zásady pro vypracování:

1. Zpracujte a vyhodnoťte teoretické zdroje k danému tématu.
2. Provedte průzkum klimatu školy pomocí dotazníkového šetření.
3. Zhodnoťte výsledky průzkumu.
4. Na základě výsledků průzkumu navrhnete doporučení pro školu.

Rozsah práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná**

Seznam odborné literatury:

[1] SVĚTLÍK, J. Marketing školy. 1. vyd. Zlín: EKKA, 1996. 384 s. ISBN 80-2200-8-8.

[2] PŘIBOVÁ, M. a kolektiv. Marketingový průzkum v praxi. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 1996. 248 s. ISBN 80-7169-299-9.

[3] KOZEL, R. a kol. Moderní marketingový výzkum. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2006. 280 s. ISBN 80-247-0966-X.

[4] SVĚTLÍK, J. Marketing – cesta k trhu. 2. vyd. Zlín: EKKA, 1994. 256 s. ISBN 80-900015-8-0.

[5] KOTLER, P. Marketing – Management. 10. vyd. Praha: Grada Publishing, 2001. 720 s. ISBN 80-247-0016-6.

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Šárka Vránová

Vyšší odborná škola ekonomická

Datum zadání bakalářské práce:

6. října 2006

Termín odevzdání bakalářské práce:

8. prosince 2006

Ve Zlíně dne 3. listopadu 2006


Ing. Alena Dofková
v zast. děkan




Ing. Ivana Londová
v zast. ředitel ústavu

ABSTRAKT

Cílem této bakalářské práce je marketingový průzkum klimatu školy. Průzkum byl proveden na Obchodní akademii Tomáše Bati a Vyšší odborné škole ekonomické ve Zlíně v průběhu května 2006. Dotazníkovým šetřením byly zjišťovány názory studentů, jejich rodičů a učitelů na jednotlivé faktory, které ovlivňují klima školy. Výsledky byly vyhodnoceny a byly navrženy opatření v problematických oblastech klimatu školy. Nakonec byly výsledky předány vedení školy k podrobnější analýze.

Klíčová slova: škola, klima školy, prostředí školy, marketingový průzkum.

ABSTRACT

The aim of this bachelor thesis is school climate marketing research. The research was conducted at The Thomas Bata Business Academy and Higher Professional School of Business in Zlín in May 2006. Opinions of students, their parents and teachers about factors which affect the school climate, were obtained through a survey. Then the results were analysed and some measures were proposed for the improvement of the school climate. As the final step, the results were handed over to the school management for more detailed analysis.

Keywords: school, school climate, school background, marketing research.

Poděkování:

Děkuji ing. Šárce Vránové, vedoucí mé bakalářské práce, za to, že mi umožnila pracovat na tak rozsáhlém průzkumu a za skvělou spolupráci a pomoc jak v průběhu průzkumu, tak i při zpracování této práce.

OBSAH

ÚVOD	7	
I	TEORETICKÁ ČÁST	9
1	MARKETING A ŠKOLA	10
2	PROSTŘEDÍ ŠKOLY	12
3	KLIMA ŠKOLY	14
3.1	SOUČÁSTI KLIMATU ŠKOLY.....	14
3.2	SOCIÁLNÍ VZTAHY.....	15
3.3	KLIMA PEDAGOGICKÉHO SBORU.....	15
3.4	KLIMA ŠKOLNÍ TŘÍDY.....	16
3.5	KULTURA ŠKOLY.....	17
3.6	KLIMATICKÉ TYPY.....	17
3.7	ZMĚNA KLIMATU ŠKOLY.....	18
4	MARKETINGOVÝ VÝZKUM	19
4.1	VYMEZENÍ PROBLÉMŮ A CÍLE VÝZKUMU.....	19
4.2	ZÍSKÁVÁNÍ INFORMACÍ.....	20
4.3	ANALÝZA ÚDAJŮ.....	23
4.4	ZÁVĚRY A OPATŘENÍ.....	23
II	TEORETICKÁ ČÁST	24
5	PRŮZKUM KLIMATU ŠKOLY	25
5.1	DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ.....	26
5.1.1	Tvorba dotazníků.....	26
5.1.2	Distribuce dotazníků a sběr dat.....	28
5.1.3	Kontrola dat.....	29
5.1.4	Vyhodnocení dotazníků – studenti.....	30
5.1.5	Vyhodnocení dotazníků – rodiče.....	53
5.1.6	Vyhodnocení dotazníků – učitelé.....	63
ZÁVĚR	73	
RESUMÉ	76	
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	77	
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	78	
SEZNAM TABULEK	79	
SEZNAM PŘÍLOH	80	

ÚVOD

Mezi jednotlivými školami v České republice je stále větší konkurenční boj na trhu školství. To znamená, že školy si tvrdě konkurují na poli získávání dostatečného počtu studentů a hlavně kvalitních studentů. To si žádá nový, marketingový přístup v řízení školy. Vedení školy musí ve větší míře než dříve sledovat moderní trendy ve výuce i nabízených studijních programech a budovat dobrou image své školy.

K tomu, aby škola byla úspěšná, potřebuje management školy dobře znát jak vnější vlivy působící na školu, tak především musí mít dokonale zmapované prostředí uvnitř školy, protože to má zásadní vliv na její dobrou pověst. Z těchto důvodů je pro management prospěšné znát, jaké klima působí uvnitř školy.

Vzhledem k mému dlouholetému působení na Obchodní akademii Tomáše Bati a Vyšší odborné škole ve Zlíně jsem uvítal možnost provést průzkum klimatu právě na této škole v rámci mé bakalářské práce.

Pravdou je, že výzkumy klimatu školy dosud nejsou u nás příliš rozšířené, pokud byly prováděny, tak převážně na základních nebo středních školách. Proto pro mě bylo výzvou provést průzkum na této škole, která je specifická v tom, že na ní probíhají současně tři typy studia:

- středoškolské studium,
- vyšší odborné studium a
- bakalářské studijní programy.

Rozhodl jsem se zmapovat názory tří skupin lidí, a to studentů všech typů studia, rodičů studentů OA a samozřejmě učitelů. Vzhledem k tomu, že jsem chtěl získat informace od co největšího počtu lidí a přitom postihnout všechny významné složky ovlivňující klima školy, bylo nejoptimálnější formou průzkumu dotazníkové šetření.

Abych postihl co nejvíce důležitých faktorů, využil jsem při tvorbě dotazníků nápadů svých spolužáků z 3. ročníku bakalářského studia oboru Marketing, ke kterým jsme se dopracovali pomocí rozhovorů na dané téma. Tímto způsobem vznikly dvě verze dotazníků – pro studenty a pro rodiče studentů. Pro učitele bylo využito osvědčeného dotazníku, vyhledaného v literatuře.

Následovala fáze oslovení respondentů a sběr vyplněných dotazníků. Po té přišla na řadu kvantifikace výsledků pomocí výpočetní techniky, kde vzhledem k obrovskému počtu dotazníků bylo využito dalších studentů na výpomoc.

Vzhledem k obrovskému množství informací byla i závěrečná fáze, vyhodnocení výsledků a navržení doporučení, především časově náročná. O to větší přínos pro mě tento úkol má.

Doufám, že i přes mé doposud ne moc velké zkušenosti s podobnými průzkumy, bude tato bakalářská práce přínosem, především pro vedení mé oblíbené školy.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1. MARKETING A ŠKOLA

Školství po roce 1989

Po dlouhých letech centralistického řízení školství, kdy hlavní slovo měla Komunistická strana československá, došlo po roce 1989 k výrazným změnám v organizaci školství. Především školy získaly právní subjektivitu, čímž byly výrazně posíleny pravomoci ředitelů škol. To vedlo k větší otevřenosti škol potřebám svých zákazníků pomocí větší nabídky vzdělávacích programů. Neméně podstatnou změnou, která změnila strukturu školství u nás, bylo ukončení monopolu státu v oblasti školství, což mělo za následek vznik soukromých škol.

Pro vývoj školství po roce 1989 je podstatná změna ve financování škol, kdy byla zavedena tzv. normativní metoda. Na základě této metody jsou peněžní prostředky přidělovány dle počtu studentů a nákladů na vzdělávání studenta. Z tohoto důvodu se každá škola musí snažit o získání co nejvyššího počtu studentů. Proto se také školy oproti době minulé musí věnovat marketingu, stejně jako jakákoliv běžná firma, aby na trhu školství uspěly. Nutnost využití marketingu ve školách podporuje i v dnešní době velmi široká nabídka vzdělávacích programů a snižování demografické křivky. Tyto aspekty způsobují stále větší konkurenční boj o studenty mezi jednotlivými školami.

Marketing školy

„Marketing školy je proces řízení, jehož výsledkem je poznání, ovlivňování a v konečné fázi uspokojení potřeb a přání zákazníků školy efektivním způsobem zajišťujícím zároveň splnění cílů školy“ [1].

V dnešní době, kdy u nás funguje tržní ekonomika a po již zmíněném získání právní subjektivity škol, musí, stejně jako je tomu u jakékoliv firmy, i školy využívat marketingový přístup k řízení. Na trhu školství uspějí jen ty školy, které marketingovou filozofii uplatňují na všech úrovních, protože do styku se zákazníky školy, které tvoří studenti, rodiče, rodiče a firmy, se každodenně dostávají všichni zaměstnanci školy a ovlivňují jejich vztah a názory ke škole. Kladný vztah ke škole a spokojenost s ní k loajalitě. Loajalita a spokojenost zákazníků vede nejen k udržení současného status quo,

nýbrž i k získávání nových a perspektivních zákazníků. To samozřejmě přináší i více finančních prostředků pro školu.

Co je cílem marketingu školy? Základním cílem každé školy je žák nebo student, a to především pochopení jeho potřeb, na jejichž základech pak připraví správnou kombinaci marketingového mixu (tj. vzdělávacího programu, jeho ceny, distribuce a správné komunikace).

2. PROSTŘEDÍ ŠKOLY

Každá škola je ovlivňována prostředím, v kterém působí. Tyto vlivy mají na školu zásadní vliv, proto musí jednotlivé školy analyzovat změny prostředí a co nejlépe se na ně adaptovat.

Vlivy prostředí můžeme rozdělit dle místa působení na vlivy **vnější** a **vnitřní**. Vnější vlivy lze dále rozdělit na vlivy přicházející z mikroprostředí a vlivy přicházející z makroprostředí. Zatímco vnější vlivy lze ovlivnit jen těžko, vnitřní vlivy může vedení školy ovlivnit podstatně víc.

Makroprostředí školy

Makroprostředí odráží základní trendy vývoje celé společnosti. Působí na něj především ekonomické, demografické, technické, politické a kulturní vlivy. Makroprostředí se neustále mění. Mění se například demografické ukazatele, jako je věková struktura obyvatelstva, která má na školství výrazný vliv, nebo myšlení a kulturní hodnoty lidí v důsledku sociálních změn atd.

Rozhodující pro vedení školy je dobré předvídání možných změn a přizpůsobení se jim, jelikož vlivy makroprostředí lze jen stěží ovlivňovat a pokud to lze, tak velmi omezeně a spíše v dlouhodobém horizontu.

Vnější mikroprostředí školy

Škola při plnění svého poslání, kterým je uspokojovat potřeby vzdělání a výchovy žáků či studentů, vstupuje do úzkého kontaktu s řadou subjektů. Tyto subjekty tvoří vnější mikroprostředí školy. Patří sem především zákazníci (žáci, studenti, firmy, rodiče, absolventi), ale také partneři školy, subjekty patřící do vzdělávací soustavy státu (Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, Školský úřad, konkurenční školy aj.) a veřejnost

Vnitřní prostředí školy

Kvalita vnitřního prostředí je jedním z rozhodujících a nejsilnějších faktorů ovlivňujících vnímanou kvalitu práce školy. Vnitřní prostředí a jeho kvalita je především tvořena těmito složkami:

- organizačním modelem školy,

- materiálním vybavením školy,
- mezilidskými vztahy,
- kulturou školy,
- etikou školy,
- kvalitou vedení a učitelského sboru.

Pojmu vnitřní prostředí školy se velmi dotýká i pojem klima školy. Klima školy je ovlivňováno všemi pěti základními složkami vnitřního prostředí. Rozhodujícími faktory ovlivňující klima školy jsou její kultura, mezilidské vztahy a management školy. Pojem klima školy bývá někdy zaměňován s pojmem kultura školy, nebo tomuto pojmu bývá staven na roveň. Zde si ale musíme uvědomit, že kultura školy je pouze jednou ze složek, které ovlivňují klima školy. Pojmu klima školy, jakožto hlavnímu tématu této práce, se bude podrobněji věnovat následující kapitola.

3. KLIMA ŠKOLY

Klima školy je sociálněpsychologická proměnná, která vyjadřuje kvalitu interpersonálních vztahů a sociálních procesů, které fungují v dané škole, tak jak ji vnímají, prožívají a hodnotí učitelé, žáci, příp. zaměstnanci školy. Součástí klimatu školy je např. klima učitelského sboru, klima školních tříd, celkové prostředí školy atd. [7].

Pojem školní klima bývá často spojováno s náladou, životem ve škole či emocionálním tónem, ovšem tyto představy jsou značně nepřesné. Jak doporučuje Grecmanová [8], pro pochopení pojmu klima školy nutné vyjít z prostředí školy. Mezi prostředím školy a klimatem je totiž velmi úzký vztah a mnoho souvislostí. Nelze si myslet, že v nepřátelském prostředí se bude rozvíjet pocit bezpečí a důvěry nebo naopak že dobré vztahy sami o sobě pozvednou sebedůvěru studentů a zvýší jejich učební úsilí. Všechny činitele, které působí na prostředí školy (ekologické, společenské, sociální a kulturní) je nutno posuzovat komplexně.

Každopádně je nutno se touto problematikou podrobně zabývat, protože klima školy působí na všechny aktéry ve školství po stránce sociální, pedagogické, psychologické a zdravotní. Navíc je nepochybné, že ovlivňuje úspěšnost a kvalitu výsledků školy jako instituce.

3.1 Součásti klimatu školy

Klima školy je jako velká mozaika – skládá se z mnoha více či méně důležitých složek. Ovšem snaha při zkoumání klimatu postihnout co nejvíce aspektů může způsobit značnou nepřehlednost výstupních dat. Proto je důležité si uvědomit, které součásti jsou pro nás podstatné a které nikoliv. Mezi nejpodstatnější součásti klimatu musíme určitě zařadit klima panující ve vztazích třída – jednotlivý učitelé, žáci – vedení školy, učitelé – vedení školy, vztahy v rámci učitelského sboru, klima panující mezi žáky jednotlivých tříd (popřípadě v jednotlivých ročnících nebo oborech), klima mezi učiteli a rodiči atd. Dále mezi podstatné součásti klimatu školy musíme zahrnout i jevy, které jsou nezbytné pro fungování školy v sociálních a kulturních podmínkách, které ovlivňují učitele a žáky a jsou jejich jednáním zpětně ovlivňovány. Muže jít například o reformu školy, ať už shora (např. převedení obcí na kraje a obce) nebo zdola (např. procesy vyučování a učení aj.).

3.2 Sociální vztahy

V konkrétních interakcích mezi studenty, učiteli, vedením školy aj., lze chápat klima školy jako sociální vztahy. Z tohoto hlediska je klima dáno každodenní činností lidí pohybujících se ve škole a jejím okolí a jakou měrou je tato jejich činnost ovlivněna danými podmínkami, pracovním kolektivem, třídním kolektivem apod. Jde o to, jak učitelé a žáci mezi sebou vycházejí, jak se navzájem ovlivňují, jaké navazují sociální kontakty.

Sociální klima označuje jevy dlouhodobé, obvykle trvající měsíce či roky. Tím se zásadně odlišuje od atmosféry školy, která je jevem krátkodobým a situačním. To znamená, že se atmosféra může měnit ze dne na den nebo dokonce během pouhého okamžiku. Atmosféra se totiž mění jak v závislosti na období, které právě probíhá (začátek školního roku, období uzavírání klasifikace, konec školního roku atd.), tak na jednotlivých situacích, které jsou buď očekávané nebo zcela neočekávané (přítomnost inspekce při výuce, úraz některého ze studentů apod.).

3.3 Klima pedagogického sboru

Interpersonální vztahy a sociální procesy ve škole, tak jak je vnímají, prožívají a hodnotí studenti, pedagogové a pracovníci školy, tvoří důležitou složku sociálního klimatu školy. Proto je užitečné při výzkumu klimatu školy zkoumat klima učitelského sboru a klima jednotlivých tříd.

Klima učitelského sboru a vůbec všech zaměstnanců školy je silně ovlivněno organizačním modelem školy; především organizačním systémem a způsobem řízení školy.

Organizační systém školy zjednodušeně znamená způsob, jakým škola přiděluje jednotlivé úkoly pracovníkům nebo skupinám pracovníků, a také strukturu a postavení jednotlivých složek (vedení školy, pedagogický sbor, ostatní zaměstnanci školy). Proto organizační systém školy působí na sociální klima mezi zaměstnanci (např. protěžování některých zaměstnanců může mít negativní dopad na vztahy těchto zaměstnanců nebo vedení školy vůči ostatním zaměstnancům).

Druhou významnou součástí klimatu učitelského sboru je způsob jejího řízení. Způsoby řízení můžeme rozdělit, jak uvádí Světlík [1], do 2 základních typů – **byrokratického (mechanistického) a organického**.

Byrokratický typ organizace je charakterizován:

- vertikální linií řízení,
- autoritou vyplývající z hierarchického uspořádání,
- přesným definováním pravidel, náplně práce, postupů a žádoucích výstupů,
- centralizací moci v rukou ředitele školy,
- obsahem komunikace, kterým jsou především příkazy a rozhodnutí.

Organický typ organizace je založen na:

- zdůraznění lidského faktoru,
- osobní zodpovědnosti a zainteresovanosti,
- autoritě vycházející z osobních a profesionálních kvalit pracovníků školy,
- obsahu komunikace, kterým jsou především informace a rady a jehož charakter je dán spíše vztahem kolegiality než nadřízenosti a podřízenosti,
- decentralizací moci.

V praxi se obvykle setkáváme s kombinací obou typů, u jednotlivých škol bude tedy rozdíl v tom, ke kterému typu má škola blíže.

3.4 Klima školní třídy

Klima třídy představuje dlouhodobější naladění, zobecněné postoje a vztahy, emocionální odpovědi žáků dané třídy na události ve třídě, včetně pedagogického působení učitelů. Zároveň rozlišujeme klima jako aktuální (fakticky existující) a klima preferované, které si žáci a učitelé přejí. [7].

Klima ve školních třídách se formuje v průběhu celého studia, kdy je třída pohromadě. Na první pohled se klima vytváří především během pobytu ve škole (během vyučovacích hodin, o přestávkách), ale velký vliv (mnohdy významnější než pobyt ve školní budově) mají společné třídní akce jako jsou školní výlety, lyžařské kurzy, poslední dobou hodně preferované seznamovací akce na začátku školního roku nebo společné akce celé školy. Dalšími faktory, které mají vliv na klima třídy, jsou sociální a kulturní vlivy nebo složení tříd (počet chlapců a dívek nebo třeba počet starších opakujících žáků) aj.

3.5 Kultura školy

Asi každému z nás je jasné, že každá škola je jiná. A to přesto, že v materiálním vybavení, počtu odborných učeben nebo velikosti budovy nejsou nijak zásadní odlišnosti – školy od sebe odlišuje hlavně charakter vnitřního prostředí.

Každá škola má vlastní kulturu, která je určována individuálními hodnotami, zkušenostmi a normami, které každý jednotlivec do ní vnáší. Existují zde určité rozpoznatelné vlastnosti, které mohou ovlivňovat její podstatu a kvalitu. V mechanismu kultury školy můžeme vidět dvě základní kategorie znaků. Jsou to **nemateriální stránky kultury**, kterými jsou sdílené hodnoty, normy školy a vztahy ve škole, a **symboly kultury školy**. Mezi tyto symboly patří verbální symboly (definované cíle, kurikulum, řeč školy, hrdinové školy aj.), symboly chování (rituály, ceremoniály, proces výuky, pravidla a řád školy aj.) a vizuální symboly (artefakty, logo, propagační předměty).

Vnitřní prostředí školy je důležitým faktorem pro vnímání kvality práce školy jejím okolím. Každé vedení školy se proto musí pozorně věnovat rozvoji a pěstování kultury školy, která má mimo jiné i významný vliv na kvalitu klimatu školy.

3.6 Klimatické typy

Každá škola je jedinečná, proto každá škola má své specifické klima. Jak uvádí Grecmanová [8], v určitých rysech si mohou být jednotlivé školy klimaticky velmi podobné. To umožňuje rozlišovat typy školního klimatu.

Funkčně orientovaný klimatický typ

Je charakterizován špatnými vztahy mezi učiteli a žáky (minimální osobní blízkost, malá tolerance, nízká sociální angažovanost a nedůvěra žáků k učitelům), pozitivními vzájemnými vztahy mezi učiteli, průměrným kontaktem mezi ředitelem a učiteli a negativním všeobecným posouzením klimatu školy ze strany rodičů a učitelů. U tohoto klimatického typu je časté špatné třídní společenství s malou tolerancí mezi žáky a malá koheze ve třídě.

Distanční klimatický typ

Projevuje se negativními vztahy mezi učiteli a žáky (malá možnost žáků podílet se na spoluurčování aktivit, extrémně nízký disciplinární tlak, velké požadavky na výkon, nepatrná podpora žáků učiteli). Tento klimatický typ je charakteristický osobní distancí

mezi učiteli a žáky při vysoké soudržnosti uvnitř třídy. Žáci mají nechuť ke škole a k učení, zřetelná je nízká motivace. Vzájemné vztahy mezi učiteli, stejně jako vztah ředitel – učitelé, jsou hodnoceny negativně. Rodiče učitelé hodnotí toto klima výslovně negativně.

Osobnostně orientovaný klimatický typ

U tohoto typu se projevuje tolerance k žákům, podpora a pomoc žákům, sociální angažovanost pro jejich individuální potřeby. Pozitivní jsou vztahy učitelů a žáků, stejně tak jako vztahy mezi žáky, mezi učiteli a ve vztahu ředitel – učitelé. Učitelé v tomto klimatu cítí možnost svobodného rozvoje a jsou spokojeni se zaměstnáním, i když jsou na ně kladeny vysoké kvalitativní nároky. Rodiče i učitelé považují toto klima školy za pozitivní.

Vytvořit pozitivní školní klima lze, ale je k tomu zapotřebí pracovat s prostředím školy, protože klima je jevem závislým na objektivních a subjektivních faktorech prostředí. Zjednodušeně lze říci, že rodiče očekávají od pozitivního klimatu spravedlivé hodnocení, kvalifikovanost a vstřícný přístup učitelů. Učitel se bude určitě dobře cítit v takové škole, kde se dobře spolupracuje se studenty, kolegy, vedením školy a rodiči studentů.

3.7 Změna klimatu školy

Změna klimatu školy vyžaduje změny v kultuře školy a v mezilidských vztazích. Změny v kultuře školy by měli vytvářet pracovní prostředí orientované na kvalitu a dobré výsledky procesu vzdělávání, na inovační změny v nabídce škol a na uspokojování potřeb a zájmů všech zákazníků. Změna mezilidských vztahů se týká vztahů mezi všemi zúčastněnými (studenty, učiteli, ostatní pracovníci školy atd.) a hlavním cílem je změnit vztahy založené na nedůvěře, závisti, autoritářství na vztahy otevřené a partnerské.

Aby ředitel školy mohl měnit stávající klima školy, musí jej nejdříve dobře poznat. Informace z průběhu hospitací nebo z rozhovorů s učiteli či jinými zaměstnanci školy nemusí být objektivní a úplné. Proto je výhodné pro zjištění stávajícího klimatu školy využít třeba dotazníkového šetření, který vedení školy může přinést i informace o tom, jak klima vnímají studenti školy. Tímto tématem se budu konkrétně zabývat v praktické části bakalářské práce.

4. MARKETINGOVÝ VÝZKUM ŠKOLY

Základní funkcí marketingového výzkumu je pomoci škole zjistit potřebné informace týkající se skutečných či potenciálních zákazníků školy, předpovědět jejich zájmy, zjistit jak hodnotí školu nejen studenti, ale i učitelé, případně rodiče žáků, široká veřejnost (zjišťování image školy) atd. [1]. Světlík dále uvádí tři základní kritéria pro rozhodnutí, zda bude škola využívat marketingový výzkum:

- Ředitel školy si není jist některým ze svých rozhodnutí a potřebuje další specifické informace,
- Vedení školy je připraveno na základě získaných informací změnit svá rozhodnutí, strategii školy či taktiku,
- Vedení školy si musí být vědomo skutečnosti, že náklady spojené s výzkumem musí být přiměřené ve vztahu k očekávanému přínosu plynoucímu z opatření provedených na základě výzkumu.

Marketingový výzkum ve škole se skládá ze čtyř základních kroků:

Vymezení problémů a cílů výzkumu



Získávání informací



Analýza údajů



Závěry a opatření

4.1 Vymezení problémů a cílů výzkumu

Vymezení hlavních problémů školy a jejich řešení je důležitým úkolem pro vedení školy. Hlavními cíli může být zjištění atraktivity studijního programu, ať už z pohledu studentů, tak i z pohledu nabídky na trhu práce a jejího vývoje, nebo zjištění klimatu školy, image

školy atd. Každopádně je nutné, aby byl problém školy jasně vymezen. Z toho pak vyplynou cíle výzkumu.

Možnými zdroji informací k identifikaci hlavních problémů mohou být [1].

- Připomínky rodičů, externích institucí nebo absolventů,
- Průzkum mezi zaměstnanci nebo studenty školy.
- Evaluace školy.

4.2 Získávání informací

Potřebné informace k marketingovému výzkumu lze získat z různých zdrojů a v různé vypovídací hodnotě. Informace můžeme rozdělit do dvou skupin – sekundárních a primárních.

Sekundární informace získáme z vnitřního a vnějšího informačního systému školy. Mezi sekundární zdroje patří informace, které již byly dříve zjištěny a zpracovány pro jiný účel. Výhodami tohoto způsobu získávání informací jsou především nízká časová náročnost, nízké náklady a snadná dostupnost. Naopak nevýhodou je často nepřesnost nebo neaktuálnost získaných informací, informace nemusí plně vyhovovat našim potřebám. Proto obvykle nelze vycházet pouze ze sekundárních informací. Je nutno je doplnit informacemi primárními.

Primární informace získáme pomocí zvláštního šetření. Mezi základní metody získávání primárních informací patří *pozorování, průzkum a experiment*. Při sběru informací musíme dbát na to, aby byly informace objektivní, přesné, relevantní a nezkreslené.

Pozorování

Pozorováním zkoumáme osobně chování a jednání sledovaného vzorku. Tuto metodu využijeme v případech, kdy nám zkoumaný nechce nebo nemůže z různých důvodů poskytnout. Pozorováním však nezjistíme motivy, které dotyčného vedou k určitému chování nebo reakcím. Při pozorování si musíme dát pozor na zkreslení získaných informací na základě našeho subjektivního hodnocení pozorovaných skutečností. Využití této metody je možné pouze v některých případech a obvykle bývá pro výzkum zdrojem doplňujícím či upřesňujícím.

Průzkum

Průzkum je pravděpodobně nejrozšířenější metodou při získávání primárních informací. Pomocí průzkumu můžeme získat informace o motivech, názorech a přáních učitelů, studentů či jejich rodičů. Marketingový průzkum provádíme prostřednictvím přímého rozhovoru, dotazníkovým šetřením, nebo v některých případech kombinací obou možností.

Hlavní výhodou **rozhovoru** je tazatelova možnost doplnit získané údaje i o informace získané vlastním pozorováním. K získání relevantních informací je nutné se předem kvalitně připravit, především si ujasnit proč, kdy, kde, jak a s kým rozhovor uskutečnime. Taky se musíme rozhodnout, zda uskutečnime individuální rozhovor, kdy s vybranou osobou interviewujeme přímo nebo telefonicky, či uskutečnime skupinový rozhovor. Skupinový rozhovor se uskutečňuje za přítomnosti šesti až deseti vybraných objektů zkoumání. Při skupinovém rozhovoru je důležité navodit příjemnou atmosféru, aby se přizvané osoby co nejvíce otevřely. Tento typ průzkumu také klade značné nároky na tazatele. Ten musí dobře rozumět probíranému tématu, ale také by měl být dobrým psychologem a sociologem.

Pro samotnou tvorbu otázek platí některé obecné zásady. Na začátku musíme respondenta uvést do problematiky, vzbudit u něj zájem o pokračování rozhovoru. V prostřední části bychom měli umístit nejdůležitější otázky. A na závěr samozřejmě nesmíme zapomenout na poděkování respondentovi.

Pravděpodobně nejdůležitější a také hojně využívanou technikou průzkumu je **dotazníkové šetření**. Má řadu výhod – strukturované dotazy mohou přinést poměrně objektivní výsledky, respondenti mají více času na promyšlení své odpovědi, při anonymitě dotazníku můžeme získat některé choulostivé informace, u kterých by jinak respondent měl strach je vyjádřit.

Sestavení dotazníků není jednoduchou záležitostí, vyžaduje řadu zkušeností a praktických dovedností. Pokud máme k dispozici nějaký dotazník, který byl již dříve využit pro danou problematiku, je dobré se s ním seznámit a vzít si z něho to dobré a poučit se z případných chyb a nedostatků. Tvoříme-li vlastní dotazník, je dobré provést tzv. předvýzkum, buď formou volného rozhovoru na dané téma, nebo formou skupinového rozhovoru. Po sestavení dotazníku je potřeba provést test správnosti na menším vzorku respondentů, abychom vyloučili nesrozumitelné či zavádějící otázky. Dotazník neměl být příliš dlouhý, v podmínkách školy se doporučuje maximum kolem dvaceti otázek.

Při sestavování je potřeba dodržovat následující pravidla.[4]:

- Musí nám být jasná hlavní myšlenka dotazníku, tzn. Na koho se budeme s dotazníkem obracet.
- Neměli bychom rozptylovat paměť dotazovaných otázkami na skutečnosti, které nejsou jimi prožívané, a proto si je také neuvědomují.
- Otázky musí být jasně formulovány a jednoznačně vykládány. Také musí být použit slovník, který je dotazovanému srozumitelný a jasný. Kladené otázky by měly mít svůj logický sled.
- Musíme zvažovat i psychologické faktory – dotazovaní mají často tendenci odpovídat způsobem, který považují za správný, i když to nemusí být pravda.
- Otázky nemají omezovat dotazovaného, tzn. Že by měl mít možnost dostatečného množství odpovědí, protože příliš omezený počet alternativ činí výběr správné odpovědi obtížnými. Otázek by nemělo být příliš mnoho měli by být pokud možno jednoduché.
- Otázky týkající se přímo respondentů (věk, pohlaví, třída, dosažené vzdělání,...) umístíme spíše na závěr dotazníku.
- Do dotazníku by měly být zahrnuty kontrolní otázky, jejichž cílem je prověřovat spolehlivost získaných zdrojů.

Ve většině případů nelze sledovat každou osobu zvlášť, proto obvykle dáváme přednost tzv. výběrovému souboru, který zastupuje celý zkoumaný celek. Klíčovým problémem je zvolení správné velikosti výběrového souboru.

Velikost výběrového souboru lze vypočítat dle vzorce:

$$N = t^2 * P * Q * N / d^2 * (N - 1) - t^2 * P * Q$$

kdy:

- n – hledaná velikost souboru
- P – relativní četnost v rozhodující otázce
- Q – doplňková četnost ($Q = 1 - P$)
- d – uvažovaná přípustná chyba
- N – rozsah základního souboru

4.3 Analýza údajů

Po shromáždění údajů přichází na řadu jejich zpracování a analýza. Nejběžnější zpracování odpovědí z průzkumu je třídění, kritéria pro toto třídění stanovujeme již při tvorbě dotazníků. Kritérií by nemělo být mnoho, vybíráme jen ty nejdůležitější. Údaje pak sestavujeme do tabulek dle daných kritérií. Samozřejmostí v dnešní době je, že pro zpracování využíváme výhradně počítač.

Výběr metod statistické analýzy dat je závislý na cíli studie a způsobu získávání dat. Důležitá je i následná prezentace výsledků managementu školy. Managementu je třeba předložit informace, které jsou podstatné a přesné.

4.4 Závěry a opatření

Poslední fází marketingového výzkumu je formulování závěrů a navržení vhodných opatření. Pokud nám výsledky průzkumu neposkytnou informace v požadované struktuře a kvalitě potřebné pro proces rozhodování, znamená to jediné – škola utratila neefektivně peníze a lidé pracující na výzkumu vynaložili úsilí zbytečně.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

5. PRŮZKUM KLIMATU ŠKOLY

Cíle průzkumu

Cílem výzkumu klimatu školy bylo zjistit spokojenost či nespokojenost s prostředím ve škole z hlediska mezilidských vztahů, materiálního vybavení, kvality a struktury výuky a také kvality služeb jako jsou informační centrum, studijní oddělení, bufet apod. Výzkum jsme provedli z pohledu jak učitelů, tak z pohledu studentů a jejich rodičů (pouze u studentů OA). Výstupní informace z průzkumu by měli pomoci k co nejvyšší kvalitě nabízených služeb studentům a výbornému pracovnímu prostředí pro učitele, a tím uspět v konkurenčním boji na trhu školství.

Charakteristika školy

Objektem mého zkoumání je škola, na které léta studuji, Obchodní akademie Tomáše Bati a Vyšší odborná škola ekonomická. Je to škola specifická tím, že na ní probíhají tři typy studia. Na půdě této školy se setkávají studenti střední odborné školy (obory Obchodní akademie, Obchodní akademie se zaměřením na cestovní ruch a Obchodní akademie se zaměřením na mezinárodní obchod), vyšší odborné školy (obory Marketing pro střední stupeň řízení a Účetnictví a finanční řízení) a studenti bakalářských studijních programů (obory Marketing, Finanční řízení podniku, Veřejná ekonomika a správa a Obuvnická technologie). Bakalářské studijní programy navíc ve škole probíhají jak ve formě prezenčního studia, tak v kombinované formě studia (dálkové studium). Proto na zdejší škole studuje téměř třináct set studentů (Tab. 1).

Tab. 1. Počet studentů k 17. 5. 2006

Obchodní akademie	470
Vyšší odborná škola ekonomická	149
Bakalářské studijní programy - prezenční forma	515
Bakalářské studijní programy - kombinovaná forma	148
Celkem	1282

Zdroj: Studijní oddělení OATB a VOŠE Zlín

Počet zaměstnanců:

- Pedagogičtí pracovníci: 64
- Ostatní zaměstnanci: 18

Osoby provádějící průzkum

Průzkum klimatu školy na OA T. Bati a VOŠE Zlín jsme provedli v květnu tohoto roku společně s Ing. Vránovou. Ve fázi tvorby dotazníků nám byli významně nápomocni moji spolužáci z 3. ročníku bakalářského studia obor Marketing. Vzhledem k značné rozsáhlosti průzkumu nám se zpracováním dotazníků pomáhaly dvě studentky 1. ročníku bakalářského studia, zde šlo především o přenesení informací z dotazníků do počítačového programu.

Použité metody průzkumu

Na základě zjištěných teoretických údajů jsme vybrali jako nejvhodnější metodu průzkumu pro naše účely dotazníkové šetření. Před samotným zahájením dotazníkového šetření však proběhly i rozhovory se skupinami studentů jednotlivých typů studia, učiteli a s rodiči. Já, vzhledem k tomu, že studuji bakalářský studijní program, jsem se zaměřil především na bakaláře, a to mé spolužáky z oboru Marketing. Rozhovory s učiteli a rodiči byli převážně v režii Ing. Vránové.

5. 1. Dotazníkové šetření**5. 1. 1 Tvorba dotazníků**

Tvorba dotazníků procházela několika etapami svého vývoje.

První etapou bylo **vytvoření seznamu informací**, které chceme pomocí našeho dotazníku získat. Vycházeli jsme jednak ze společných rozhovorů s Ing. Vránovou na téma klima školy, ale především nám byli nápomocni moji spolužáci z oboru Marketing, kteří problematiku marketingového průzkumu dobře znají. Na základě jejich nápadů a připomínek jsme si udělali představu, jak co by měli dotazníky obsahovat, což jsme konkretizovali a rozpracovali v následujících etapách tvorby dotazníků.

Určení způsobu dotazování (druhá etapa) bylo dalším problémem, který jsme si museli ujasnit. Jako optimální řešení jsme vybrali osobně požádat respondenty o písemné vyplnění dotazníků.

Třetí etapa – specifikace cílové skupiny dotazovaných osob a jejich výběr. Klima školy jsme chtěli zmapovat co nejpodrobněji a nejpřesněji, proto jsme nakonec oslovili tři nejpočetnější skupiny respondentů:

- Studenti všech forem studia,
- Rodiče studentů OA,
- Učitelé.

Studenty jsme rozdělili do následujících podskupin:

- Studenti OA,
- Studenti VOŠE,
- Studenti BC – denní studium (prezenční forma studia),
- Studenti BC – dálkové studium (kombinovaná forma studia).

Další, **čtvrtou etapou**, je **konstrukce otázek ve vazbě na požadované informace**. Rozhodli jsme se vytvořit dotazníky, které budou vytvořeny na míru pro jednotlivé skupiny dotázaných, avšak bylo dbáno na to, abychom od všech skupin lidí získali odpovědi na určené oblasti průzkumu. Nakonec se nám podařilo vytvořit pro studenty takové dotazníky, kde studenti všech typů studia odpovídali na stejné otázky jen s jedinou výjimkou – studenti OA neodpovídali na dotaz týkající se spokojenosti s prací studijního oddělení, se kterým se nedostávají do styku. Dotazníky pro rodiče byli od těch studentských odlišné, avšak v klíčových otázkách se shodovali, aby bylo možno porovnat, jak některé aspekty klimatu školy vnímají studenti a jejich rodiče, kteří mají mnohdy informace především od svých dětí.

Dotazník pro studenty (viz příloha P I) a dotazník pro rodiče (viz příloha P II) jsou „vlastní výroby“ mé osoby a Ing. Vránové, jako dotazník pro učitele (viz příloha P III) jsme použili již osvědčený dotazník od Stanislava Ježka [9].

Pátou etapou tvorby dotazníku je **celková konstrukce dotazníku**. Dotazníky jsou anonymní, uvádějí se pouze informace o formě studia a navštěvovaném ročníku (studenti), studijní ročník dítěte (rodiče) a počet odučených let celkem a na naší škole a velikost úvazku (učitelé). Otázky byly vytvořeny na základě připomínek z předchozích rozhovorů s jednotlivými skupinami osob. Také jsme byli limitováni možným počtem otázek, a to z těchto důvodů:

- příliš velký počet otázek značně sníží ochotu respondentů odpovídat,
- z hlediska časového, ale i finančního, bylo žádoucí, aby se otázky vešly na jeden list papíru (A4).

Nakonec jsme dosáhli těchto čísel: 23 otázek v dotazníku pro studenty, 18 otázek v dotazníku pro rodiče a 25 otázek v dotazníku pro vyučující. To koresponduje s doporučením z teorie, kde optimálním počtem otázek v prostředí školy je kolem dvaceti.

Jako závěrečná fáze tvorby dotazníku byla provedena tzv. pilotáž – otestování dotazníku na menším vzorku respondentů. U studentů jsme tuto pilotáž provedli opět v mé studijní skupině (3. ročník BC – Marketing), dotazník pro rodiče otestovala Ing. Vránová na několika svých kolegyních. Dotazník pro učitele, vzhledem k jeho dřívějšímu použití v praxi, nebylo zapotřebí.

5. 1. 2 Distribuce dotazníků a sběr dat

Za distribuci dotazníků respondentům patří velký dík Ing. Vránové, která ji z části zajistila sama (kompletní distribuce dotazníků pro učitele + dotazníky pro studenty ve studijních skupinách bakalářského studia a VOŠE, kde učí) a zbytek zajistila pomocí svých kolegů učitelů, kdy jednotlivý třídní učitelé rozdali dotazníky svým studentům a následně při třídních schůzkách i jejím rodičům.

Snažili jsme se o oslovení co největšího počtu respondentů, avšak oslovit všechny bylo nemožné. U studentů to bylo zapříčiněno absencí některých z nich v době provádění dotazníkového šetření, u rodičů pak neúčastí na třídních schůzkách. U vyučujících se bohužel nevrátilo velké množství dotazníků, můžu se jen domnívat, co je příčinou. Pravděpodobně půjde opět o absenci v danou chvíli či jejich velké časové vytížení.

Tab. 2. Počet respondentů

RESPONDENTI	Počet potenciálních respondentů	Počet vyplněných dotazníků	Návratnost dotazníků
Studenti	1282	794	62 %
OA	470	394	84 %
VOŠE	149	67	45 %
BC – denní studium	515	313	61 %
BC – dálkové studium	148	20	14 %
Rodiče	470	222	47 %
Učitelé	64	37	58 %
Celkem	1816	1053	58 %

Zdroj: vlastní

Bohužel vzhledem k povaze dálkového studia se nám podařilo získat jen dvacet respondentů v této skupině studentů. Tím je bohužel značně snížena vypovídací hodnota těchto údajů. Přesto jsme i tyto údaje do výsledků průzkumu zařadili, ale berte je spíše jako orientační. Hlavní těžiště výstupů je studentů OA, VOŠE a bakalářského studia prezenční formy.

5. 1. 3 Kontrola dat

Při kontrole vyplněných dotazníků byly nalezeny určité nesprávnosti v odpovědích. Jde především o více vyplněných odpovědí v otázkách, kde měli respondenti vybrat jen jednu z možností, na což byli výslovně upozorněni. Dále se objevilo u některých dotazníků, že respondent na některou odpověď neodpověděl vůbec. Abychom kvůli těmto chybám u jednotlivých otázek nemuseli vyřazovat celé dotazníky, zařadil jsem do výsledků sloupec *více odpovědí* (pouze u otázek, kde se tato skutečnost vyskytla) a chybějící odpovědi jsem klasifikoval jako odpověď *nevím, nemám názor*.

5. 1. 4 Vyhodnocení dotazníků – studenti

Dotazník pro studenty, dvoustránkový, obsahující 1 nečíslovanou a 23 číslovaných otázek, je uveden v příloze č. 1. Na následujících stránkách budu uvádět tabulky odpovědí na jednotlivé otázky a stručné zhodnocení daných otázek. Hodnocením otázek z pohledu jednotlivých ročníků studentů se vzhledem k omezenému rozsahu této práce nebudu blíže zabývat.

Než se dostaneme k otázce číslo 1, musím alespoň stručně zhodnotit fakticky první otázku dotazníku, která nebyla číslovaná, a měla za cíl zjistit, co si vlastně studenti pod pojmem klima školy představují. Až na pár úsměvných výjimek většina respondentů uváděla odpovědi:

- prostředí školy,
- atmosféra ve škole,
- vztahy mezi lidmi ve škole.

Otázka č. 1 –Myslím, že na naší škole je klima:

Tab. 3. Otázka č. 1 - studenti

Odpověď	1	2	3	4	5	0	Celkem
OA celkem	29	233	97	13	6	16	394
	7%	59%	25%	3%	2%	4%	100%
VOŠE celkem	3	43	19	0	0	2	67
	4%	64%	28%	0%	0%	3%	100%
BC celkem	14	186	84	22	0	7	313
	4%	59%	27%	7%	0%	2%	100%
Dálkové studium	2	14	3	0	0	1	20
	10%	70%	15%	0%	0%	5%	100%
ŠKOLA CELKEM	48	476	203	35	6	26	794
	6%	60%	26%	4%	1%	3%	100%

Zdroj: vlastní

Z tabulky odpovědí je na první pohled patrné, že si ohledně představ studentů o kvalitě školního klimatu vede velmi dobře. Vysloveně kladné hodnocení 2/3 studentů jednoznačně znamená, že je na čem stavět. Na základě těchto čísel se domnívám, že by nemuselo být nutné do klimatu školy nijak razantně zasahovat. Doporučoval bych podrobněji zanalyzovat, proč 5 % procent studentů spokojeno není, ale myslím si, že zde půjde spíše o konkrétní specifické problémy daného jednotlivce, ovlivněné nějakou konkrétní situací či konkrétními osobami v jeho nejbližším školním prostředí. Potěšující je, že pouhé 1 % dotázaných (tj. 6 lidí) hodnotí klima ve škole jako velmi špatné. Hodnocení klimatu školy bylo velmi podobné u všech typů studia.

Otázka č. 2 – O naší škole jsem se dozvěděl(a):

Tento dotaz vyplynul z potřeb školy, proto byl zařazen do dotazníku, přestože se netýká přímo klimatu školy. Přináší nám však cenné údaje o tom, kde potenciální studenti získávají informace o naší škole. V následující tabulce jsou odpovědi kódovány následovně:

1 – od příbuzných, známých

2 – na předchozí škole

3 – z internetu

4 – z katalogu škol

0 – jinak.

Tab. 4. Otázka č. 2 - studenti

Odpověď	1	2	3	4	0	více odp.	Celkem
OA celkem	191	65	19	94	23	2	394
	48%	16%	5%	24%	6%	1%	100%
VOŠE celkem	16	6	15	24	6	0	67
	24%	9%	22%	36%	9%	0%	100%
BC celkem	109	64	55	63	20	2	313
	35%	20%	18%	20%	6%	1%	100%
Dálkové studium	6	5	3	5	1	0	20
	30%	25%	15%	25%	5%	0%	100%
ŠKOLA CELKEM	322	140	92	186	50	4	794
	41%	18%	12%	23%	6%	1%	100%

Zdroj: vlastní

U této otázky se již spektrum odpovědí u jednotlivých skupin studentů liší, což je dáno určitě věkem a dosaženým vzděláním studentů, díky čemuž mají jiný přístup k informacím.

U nejmladších studentů, studentů OA, převažovala odpověď „od příbuzných, známých“ (48 %). Toto vysoké číslo je dáno především velkým vlivem rodičů na rozhodování dětí ve věku, kdy se chystají na přechod ze základní školy na střední školu. U ostatních forem studia byla četnost této odpovědi nižší (24 % - VOŠE, 35 % - BC), jelikož s věkem roste schopnost sám si vyhledávat informace. Navíc u těchto studentů budou v této odpovědi určitě častěji míněni známí či kamarádi, kdežto u studentů OA je rozhodující vliv rodičů.

Určitě jevem, který stojí za povšimnutí, je větší počet studentů OA, kteří se o škole dozvěděli z katalogu škol než počet studentů, kteří se o škole dozvěděli na předchozí škole (základní škole). To poukazuje na potřebu větší spolupráce školy se základními školami, aby škola nepřicházela o řadu perspektivních studentů.

Vyšší by mohl být i počet lidí, kteří se o škole dozvědí z internetu. Nízké procento této odpovědi u studentů OA není překvapující, v tomto věku ještě nemají takový přístup k internetu, popřípadě internetu využívají spíše pro zábavu než k získávání informací. Ale například u dálkového studia (i když vzorek respondentů byl poměrně malý) je vzhledem k tomu, že tato forma studia není tolik vázána na umístění školy, je 15 % dle mého názoru málo. Tuto formu studia zpravidla využívají lidé pracující, tudíž lidé, kteří na bakalářské studium nenavazují bezprostředně z předchozí školy, proto pro tuto skupinu zákazníků školy by měl být informace z internetu co nejvíce dostupné. U ostatních forem studia podíl internetu také nebyl nijak vysoký. Proto bych doporučil intenzivnější zviditelnění internetových stránek školy a co nejatraktivnější jejich podobu. Např. zapojit do tvorby školních internetových stránek ve větší míře studenty, jejich názory a postřehy by mohli nalákat potenciální zájemce o studium na naší škole.

Pořadí zdrojů informací byl u obou forem bakalářského studia stejný, zajímavé je zcela jiné procentuální spektrum odpovědí u studentů VOŠE. Oproti ostatním formám studia zde bylo velké procento (36 %) získání prvotních informací z katalogu škol.

Otázka č. 3 – Na naší škole jsem začal(a) studovat z tohoto důvodu:

Tato otázka vyplynula z rozhovorů se studenty. Rozhodně má své podstatné místo v dotazníku, protože se domnívám, že motivace ke studiu právě na naší škole s klimatem školy úzce souvisí.

Kódování odpovědí:

- 1 – dobré reference
- 2 – umístění školy
- 3 – obor školy
- 4 – rada příbuzných
- 5 – jinam mě nepřijali

0 – jiný důvod

Tab. 5. Otázka č. 3 - studenti

Odpověď	1	2	3	4	5	0	více odpovědí	celkem
OA celkem	93	37	156	52	6	44	6	394
	24%	9%	40%	13%	2%	11%	2%	100%
VOŠE celkem	7	9	29	1	18	2	1	67
	10%	13%	43%	1%	27%	3%	1%	100%
BC celkem	21	66	124	15	71	12	4	313
	7%	21%	40%	5%	23%	4%	1%	100%
Dálkové studium	2	3	11	1	0	2	1	20
	10%	15%	55%	5%	0%	10%	5%	100%
ŠKOLA CELKEM	123	115	320	69	95	60	12	794
	15%	14%	40%	9%	12%	8%	2%	100%

Zdroj: vlastní

Z celkového hlediska je pozitivní, že 40 % všech studentů si tuto školu vybralo z důvodu oboru studia. Dojem školy s vysokou prestiží naopak trochu nabourává jen 15 % lidí, kteří zde studují díky dobrým referencím.

U studentů OA je hlavním důvodem studia na škole studovaný obor, následují dobré reference, rada příbuzných a umístění školy. Důvod „jinam mě nepřijali“ uvedlo pouhých 6 studentů, což svědčí o tom, že pro většinu studentů byla prioritou při volbě školy právě ta naše. Myslím si, že je to dáno dlouholetou tradicí Obchodní akademie a stabilně kvalitním výsledky, ať už při různých meziškolských soutěžích, tak při nezávislých anketách o kvalitě středních škol.

Z pohledu studentů VOŠE a BC studia, u kterých je pořadí důvodů shodné, již tato tabulka nemluví tak lichotivě. Nejvíce lidí zde studuje kvůli zájmu o daný obor, avšak na druhém místě studenti uvádí důvod, že je nikam jinam nepřijali, což určitě není pozitivní. Znamená to prozatím nízkou prestiž těchto forem studia u nás, vyvolává to dojem školy, kam chodí „odpadlíci“, které jinam nepřijali. Drobnou omluvou může být krátká historie těchto studijních programů na škole, avšak je nutno u těchto forem studia zabrat. Možná by nebylo na škodu zhodnotit náročnost podmínek k přijetí, aby se zde dostali opravdu dobří studenti s chutí studovat.

Pozn.: U následujících otázek, pokud není výslovně uvedeno jinak, platí toto kódování odpovědí:

1 – rozhodně ano

2 – spíše ano

3 – průměrně

4 – spíše ne

5 – rozhodně ne

0 – nevím, nemám názor

Otázka č. 4 – Vztahy mezi spolužáky v naší třídě jsou převážně dobré

Otázka se zaměřuje na klima školní třídy, které je nedílnou součástí klimatu školy.

Tab. 6. Otázka č. 4 - studenti

Odpověď	1	2	3	4	5	0	Celkem
OA celkem	82	154	120	23	10	5	394
	21%	39%	30%	6%	3%	1%	100%
VOŠE celkem	15	30	18	4	0	0	67
	22%	45%	27%	6%	0%	0%	100%
BC celkem	77	146	76	7	4	3	313
	25%	47%	24%	2%	1%	1%	100%
Dálkové studium	9	9	2	0	0	0	20
	45%	45%	10%	0%	0%	0%	100%
ŠKOLA CELKEM	183	339	216	34	14	8	794
	23%	43%	27%	4%	2%	1%	100%

Zdroj: vlastní

Studenti OA jsou v podstatě spokojeni se vztahy ve třídě ze 60 %, což není vyloženě špatné, nicméně je to nejnižší procento ze všech forem studia. Rozhodně nespokojených jsou 3 %, což není mnoho, ale i přesto by se měli zkoumat příčiny, proč to tak je. Může se jednat o krátkodobé rozpolezení právě v době dotazníkového šetření, ale také to může poukazovat nějaký útlak v dané třídě apod.

Studenti VOŠE hodnotí vztahy ve třídě příznivěji (67 % spokojených) než studenti OA, pozitivní je, že se nenašel nikdo, kdo by byl vyloženě nespokojený.

Studenti bakalářského studia jsou ze všech forem studia nejspokojenější se vztahy mezi spolužáky, u denního studia je 72 % pozitivních odpovědí, u dálkového studia dokonce 90 %.

Otázka č. 5 – Vyučující mají ke studentům přátelský vztah, jsou vstřícní, komunikativní

Otázka zaměřená na názory studentů na vyučující.

Tab. 7. Otázka č. 5 - studenti

Odpověď	1	2	3	4	5	0	Celkem
OA celkem	20	160	169	29	11	5	394
	5%	41%	43%	7%	3%	1%	100%
VOŠE celkem	2	33	29	3	0	0	67
	3%	49%	43%	4%	0%	0%	100%
BC celkem	23	170	99	15	4	2	313
	7%	54%	32%	5%	1%	1%	100%
Dálkové studium	5	12	2	1	0	0	20
	25%	60%	10%	5%	0%	0%	100%
ŠKOLA CELKEM	50	375	299	48	15	7	794
	6%	47%	38%	6%	2%	1%	100%

Zdroj: vlastní

Nejhůře tyto vlastnosti vyučujících hodnotí studenti OA, pouze necelá polovina studentů je v této problematice s vyučujícími spokojena. Výsledky jsou určitě důvodem k zamyšlení, protože právě na OA by měli vyučující být se studenty v nejužším kontaktu v porovnání s ostatními formami studia, které jsou více samostatné a jejich studenti nestráví tolik času s jednotlivými vyučujícími. Negativně odpovědělo 10 % respondentů z OA, zde můžou hrát svou roli špatné vztahy s některým z vyučujících, což vrhá špatné světlo i na ty ostatní, se kterými je daný student v podstatě spokojený. Tomuto tvrzení nasvědčují odpovědi na otevřenou Připomínky a návrhy k vyučujícím (otázka č. 9), kde se vícekrát opakovali připomínky na adresu několika vyučujících týkajících se mimo jiné i jejich vztahů a přístupu ke studentům.

U ostatních typů studia jsou výsledky o něco pozitivnější. U VOŠE to bylo 52% pozitivních ohlasů, u BC studia 61%. Za zmínku stojí odpovědi studentů dálkového studia, kteří se ve většině otázek liší od ostatních studentů, a to ve prospěch školy, čili jsou

ve většině ohledů spokojenější než ostatní. Vztah vyučujících ke studentům hodnotilo kladně 75 % z nich.

6. Vyučující jsou většinou dobrými odborníky ve vyučovaných předmětech

Otázka zaměřená na názory studentů na vyučující, tentokrát z hlediska odbornosti.

Tab. 8. Otázka č. 6 - studenti

Odpověď	1	2	3	4	5	0	Celkem
OA celkem	74	216	88	9	2	5	394
	19%	55%	22%	2%	1%	1%	100%
VOŠE celkem	10	37	19	0	1	0	67
	15%	55%	28%	0%	1%	0%	100%
BC celkem	50	188	63	4	1	7	313
	16%	60%	20%	1%	0%	2%	100%
Dálkové studium	3	15	2	0	0	0	20
	15%	75%	10%	0%	0%	0%	100%
ŠKOLA CELKEM	137	456	172	13	4	12	794
	17%	57%	22%	2%	1%	2%	100%

Zdroj: vlastní

Z hlediska odbornosti dopadli vyučující lépe než z hlediska vztahů ke studentům. Celkem je kladně ohodnotilo 74 % studentů a nespokojeno byly pouze 3 %.

U všech typů studia byla spokojenost přibližně stejná, vymykali se opět jen studenti dálkového studia, kteří byli s odborností kantorů spokojeni z 90 %!

Myslím si, že tomuto velmi kladnému hodnocení přispěla dobrá práce vedení, když v posledních letech na škole řada vyučujících přibyla, někteří se vyměnili, ale hlavně ti nejkvalitnější zůstali, což má za následek rostoucí odbornou kvalitu výuky. Dále tomu výraznou měrou přispívá další vzdělávání učitelů, protože v dnešní rychle se vyvíjející době nelze vystačit se znalostmi a zkušenostmi získanými před mnoha lety.

Otázka č. 7 – Vyučující mají většinou snahu studenty co nejvíce naučit

Tab. 9. Otázka č. 7 - studenti

Odpověď	1	2	3	4	5	0	Celkem
OA celkem	63	206	102	14	3	6	394
	16%	52%	26%	4%	1%	2%	100%
VOŠE celkem	13	38	13	1	1	1	67
	19%	57%	19%	1%	1%	1%	100%
BC celkem	49	173	81	6	1	3	313
	16%	55%	26%	2%	0%	1%	100%
Dálkové studium	8	10	2	0	0	0	20
	40%	50%	10%	0%	0%	0%	100%
ŠKOLA CELKEM	133	427	198	21	5	10	794
	17%	54%	25%	3%	1%	1%	100%

Zdroj: vlastní

Nejkritičtější jsou v této otázce opět studenti OA – 68 % pozitivních a 5 % negativních odpovědí. U VOŠE a BC kladné odpovědi přesáhly 70 %. Nejspokojenější jsou opět studenti dálkového studia – 90 % kladných a žádná negativní odpověď.

Celkově (71 % kladných odpovědí) je situace dle mého názoru dobrá, záporné reakce jsou ojedinělé, což může vyjadřovat nenávisť vůči vyučujícím, potažmo celé škole, pár jednotlivců, kteří o studium ani nemají valný zájem a studují zde spíše z vůle rodičů apod.

Otázka č. 8 – Vyučující jsou při hodnocení studentů spravedliví

Tab. 10. Otázka č. 8 - studenti

Odpověď	1	2	3	4	5	0	Celkem
OA celkem	15	133	176	44	19	7	394
	4%	34%	45%	11%	5%	2%	100%
VOŠE celkem	3	35	25	4	0	0	67
	4%	52%	37%	6%	0%	0%	100%
BC celkem	25	158	110	13	2	5	313
	8%	50%	35%	4%	1%	2%	100%
Dálkové studium	6	10	4	0	0	0	20
	30%	50%	20%	0%	0%	0%	100%
ŠKOLA CELKEM	49	336	315	61	21	12	794
	6%	42%	40%	8%	3%	2%	100%

Zdroj: vlastní

Otázku spravedlnosti hodnotili studenti nejhůře ze všech kritérií pro hodnocení vyučujících. Největší nespokojenost panuje opět u studentů OA (16 % negativních odpovědí a pouze 39 % kladných), u ostatních forem studia se kladné odpovědi dostaly přes 50 %. Důvodem může být častější ústní zkoušení na OA oproti ostatním formám studia, při kterém je hodnocení subjektivnější než u písemné formy zkoušení. Také ale můžou tyto čísla znamenat větší míru sebekritiky u starších a zkušenějších studentů, což je vidět především u studentů dálkového studia, kterého se účastní lidé již s více životním a profesními zkušenostmi, kteří z 80 % odpovídali kladně a nikdo z nich záporně. Dalším možným vysvětlením je, a zde by se dala nejjednodušeji sjednat náprava, že na VOŠE a BC studiu jsou hned od začátku semestru jasně dána a známa pravidla a systém hodnocení, kdežto na OA s tímto nemusí být studenti ve všech vyučovaných předmětech seznámeni. Proto by mělo vedení školy apelovat na vyučující, aby studentům na začátku školního roku jasně sdělili své požadavky a kritéria jejich hodnocení.

Otázka č. 9 – Přípomínky a návrhy k vyučujícím

Tato otázka doplňuje předchozí čtyři dotazy, které se týkají názorů studentů na vyučující. Byla to otázka otevřená, byl tak dán prostor na jakékoliv připomínky, které by nás, tvůrce dotazníku, ani nemusely nikdy napadnout.

Spektrum kritiky bylo velmi široké, proto zde uvedu jen některé z nejčastěji se objevujících. Opět nejkritičtějšími studenty byli studenti OA, kteří nejčastěji (34 případů) kritizovali nespravedlivý přístup vyučujících, a to převážně s uvedením konkrétních jmen vyučujících. Této problematice se sice dotýkala předchozí otázka, ta ovšem brala vyučující jako celek. Proto se zde vyjádřili především studenti, kteří jsou v celkovém měřítku spokojeni, ale vadí jim přístup některých jednotlivců. Hodnocení jednotlivých kantorů však nebylo předmětem našeho průzkumu, proto zde ani konkrétní kritizovaná jména neuvádím. Podrobné výsledky však jsou ředitelce k dispozici prostřednictvím Ing. Vránové, a vzhledem k četnosti výskytu některých jmen by bylo vhodné s nimi situaci řešit. Na druhou stranu opakovala se zde i některá jména vícekrát v pozitivním světle, což by bylo také vhodné pro povzbuzení dotyčným přetlumočit. Druhou nejčastější připomínkou bylo špatné naučení probírané látky (12x), 6x se u studentů OA vyskytlo ponižování ze strany učitelů! Zde je nutné rychlé prošetření situace, i vzhledem k tomu, že šlo opět konkrétní jména.

U BC studia byl nejčastěji kritizován středoškolský přístup některých učitelů (15x), příliš teorie a málo praxe (12x), často se opět objevovali negativa jako arogance a ponižování. Přípomínek bylo mnoho, proto bych doporučil podrobnější průzkum v této oblasti a učinit na jejich základě rasantní opatření, aby pár jedinců nesnižovalo kvalitní práci jejich kolegů.

Otázka č. 10 – Komunikace vedení školy se studenty je dostatečná

Tab. 11. Otázka č. 10 - studenti

Odpověď	1	2	3	4	5	0	Celkem
OA celkem	42	158	131	36	10	17	394
	11%	40%	33%	9%	3%	4%	100%
VOŠE celkem	12	22	23	8	2	0	67
	18%	33%	34%	12%	3%	0%	100%
BC celkem	41	148	92	21	6	5	313
	13%	47%	29%	7%	2%	2%	100%
Dálkové studium	3	6	9	2	0	0	20
	15%	30%	45%	10%	0%	0%	100%
ŠKOLA CELKEM	98	334	255	67	18	22	794
	12%	42%	32%	8%	2%	3%	100%

Zdroj: vlastní

Komunikaci s vedením školy nejlépe hodnotili studenti prezenční formy BC – 60 % kladných odpovědí a jen 9 % negativních. Studenti OA a VOŠE byli kritičtější, jen 51 % kladných odpovědí (u obou skupin), u OA se vyskytlo 12 % záporných odpovědí, u studentů VOŠE dokonce 15 % záporných odpovědí.

Překvapivě nejkritičtější byli studenti dálkového studia, kteří se u předchozích otázek vyjadřovali převážně kladně. Vzhledem k pouhým 45 % kladných odpovědí by především u této skupiny studentů mělo vedení školy na vzájemné komunikaci zapracovat. Dle mého názoru by mělo jít především více informací a interakce mezi vedením a těmito studenty pomocí internetu, jelikož tito studenti ve škole tráví ze všech forem studia jednoznačně nejméně času.

Pozn.: U následujících otázek se častěji vyskytuje odpověď „nevím“ u studentů VOŠE, a to z důvodu, že jedna z tříd byla zřejmě špatně informována zadavatelem dotazníků a studenti tak nevyplnili druhou stranu dotazníku.

Otázka č. 11 – S činností pracovníků studijního oddělení jsem spokojen(a)

Tab. 12. Otázka č. 11 - studenti

Odpověď	1	2	3	4	5	0	Celkem
VOŠE celkem	5	11	23	11	17	0	67
	7%	16%	34%	16%	25%	0%	100%
BC celkem	55	66	79	26	8	79	313
	18%	21%	25%	8%	3%	25%	100%
Dálkové studium	1	8	4	3	3	1	20
	5%	40%	20%	15%	15%	5%	100%
ŠKOLA CELKEM	61	85	106	40	28	80	400
	15%	21%	27%	10%	7%	20%	100%

Zdroj: vlastní

Otázka hodnocení studijního oddělení byla, jak již bylo uvedeno dříve, určena pouze pro studenty BC a VOŠE, jelikož studenti OA se studijním oddělením nejsou ve styku.

Problematika studijního oddělení, jak vyplývá z našich dotazníků, je velkým problémem. Pouhých 23 % studentů VOŠE je spokojeno s činností pracovníků studijního oddělení, naopak 41 % jejich činnost hodnotí negativně. Zarážející je hlavně 25% odpovědí „rozhodně nejsem spokojen s činností pracovníků studijního oddělení“!

Budoucí bakaláři jsou v hodnocení o něco mírnější: 39 % pozitivních odpovědí a 11 % negativních odpovědí. Rozdíl v hodnocení jednotlivých skupin studentů bude určitě dán tím, že každý typ studia má na starosti jiná pracovníka. Zde ještě musím vysvětlit vysoké číslo u hodnocení „nevím, nemám názor“: ve 2. ročníku bakalářského studia došlo u velkého množství dotazníků k nevyplnění této otázky z nám neznámých důvodů (domníváme se, že došlo buď k špatnému pochopení, že otázka není určena pro ně, nebo mohlo dojít k chybnému instruování vyučujícím, kterým jim dotazníky zprostředkoval).

U této otázky studenti ve značné míře (71 případů) využili prostoru pro připomínky. Nejčastější z nich nám ukazují, proč vyšlo hodnocení právě studijního oddělení tak negativně. V převážné většině totiž šlo o kritiku pracovníků, a to kritiku jejich nepříjemného chování a špatného přístupu ke studentům (26 případů) a dále jejich malé vstřícnosti a aroganci (24 případů). Kritiky, kde nejsou na vině přímo pracovníci oddělení, bylo podstatně méně, nejčastěji to byl nedostatečný počet úředních hodin (7 případů).

Otázka č. 12 – S činností pracovníků informačního centra jsem spokojen(a)

Tab. 13. Otázka č. 12 - studenti

Odpověď	1	2	3	4	5	0	Celkem
OA celkem	125	143	74	20	1	31	394
	32%	36%	19%	5%	0%	8%	100%
VOŠE celkem	30	19	6	2	0	10	67
	45%	28%	9%	3%	0%	15%	100%
BC celkem	122	117	58	10	0	6	313
	39%	37%	19%	3%	0%	2%	100%
Dálkové studium	5	10	3	1	0	1	20
	25%	50%	15%	5%	0%	5%	100%
ŠKOLA CELKEM	282	289	141	33	1	48	794
	36%	36%	18%	4%	0%	6%	100%

Zdroj: vlastní

Oproti hodnocení studijního oddělení dopadli pracovníci informačního centra (dále jen IC) v hodnocení studentů velmi dobře. Kladně je hodnotily všechny skupiny studentů, nutno vyzvednout velmi vysoké procento odpovědí „rozhodně ano“ – celkově 36 %, u studentů VOŠE dokonce 45 % odpovědí. Vyloženě nespokojený s jejich činností byl pouze jediný student. Z celkového počtu 794 odpovědí bylo pouhých 34 nespokojených, což činí zanedbatelné 4 %.

K této otázce a zároveň k otázce následující, která se také týká IC, bych ještě rád objasnil vyšší počet odpovědí „nevím“ u studentů OA. Tento jev si vysvětluji tím, že IC využívají ve větší míře studenti BC a VOŠE, což je patrné především u následující otázky, týkající se materiálního vybavení. Studenti OA nevyužívají takové množství skript a literatury ke svému studiu jako ostatní formy studia, kde je podstatně větší podíl samostudia.

Otázka č. 13 – Vybavení informačního centra literaturou je dostatečné

Tab. 14. Otázka č. 13 - studenti

Odpověď	1	2	3	4	5	0	Celkem
OA celkem	22	126	91	22	3	130	394
	6%	32%	23%	6%	1%	33%	100%
VOŠE celkem	6	22	18	8	2	11	67
	9%	33%	27%	12%	3%	16%	100%
BC celkem	17	89	118	62	20	7	313
	5%	28%	38%	20%	6%	2%	100%
Dálkové studium	2	7	8	1	1	1	20
	10%	35%	40%	5%	5%	5%	100%
ŠKOLA CELKEM	47	244	235	93	26	149	794
	6%	31%	30%	12%	3%	19%	100%

Zdroj: vlastní

Zde již hodnocení IC studenty nevyznívá tak příznivě, o to víc to zvýrazňuje kvalitu práce zaměstnankyň IC.

Kladných odpovědí na problematiku literatury v IC bylo celkem 37 %. U jednotlivých typů studia nebyly větší výkyvy, kladné hodnocení se pohybuje v rozmezí 35 – 45 %. Jako nedostačující považuje vybavení literaturou 15 % všech studentů. Mezi konkrétními připomínkami se nejčastěji objevovaly připomínky k nedostatečné kvantitě skript vzhledem k počtu studentů, kteří je využívají.

Otázka č. 14 – Vybavení školy počítači a jinou technikou je dostatečné

Tab. 15. Otázka č. 14 - studenti

Odpověď	1	2	3	4	5	0	Celkem
OA celkem	226	127	23	9	1	8	394
	57%	32%	6%	2%	0%	2%	100%
VOŠE celkem	19	29	4	3	2	10	67
	28%	43%	6%	4%	3%	15%	100%
BC celkem	80	113	69	28	15	8	313
	26%	36%	22%	9%	5%	3%	100%
Dálkové studium	7	8	4	0	0	1	20
	35%	40%	20%	0%	0%	5%	100%
ŠKOLA CELKEM	332	277	100	40	18	27	794
	42%	35%	13%	5%	2%	3%	100%

Zdroj: vlastní

Hodnocení technického vybavení školy, především počítači, je hodnoceno kladně. Ovšem v této oblasti nesmí škola polevit. Vývoj jde rychle kupředu, u počítačů to platí dvojnásob, škola pro to musí neustále kvalitu technického vybavení zvyšovat, aby hodnocení této problematiky za pár nepřineslo zcela opačné výsledky, jako je tomu nyní.

Nejlépe vybavení počítači hodnotí studenti OA – 89 % kladných odpovědí, z toho 57 % odpovědělo „rozhodně ano“. U ostatních forem studia nejsou výsledky tak excelentní, jako je tomu u OA, což je dáno vyššími nároky těchto studentů na kvalitu jak PC samotných, tak především na kvalitu softwaru, rychlost internetu apod. I tak je hodnocení výrazně kladné – 71 % kladných odpovědí u VOŠE, 62 % kladných odpovědí u BC.

I u této otázky se objevila řada připomínek, především ze strany studentů BC. Nejčastěji se objevily připomínky na nízký počet počítačů a především jejich špatnou dostupnost zejména v dopoledních hodinách. Z dalších připomínek ještě uvedu zvýšení počtu kopírek a absenci CD-ROM mechanik v počítačích.

Otázka č. 15. - Celkové prostředí školy (budova, třídy, nábytek, nástěnky, ...) se mi líbí

Tab. 16. Otázka č. 15 - studenti

Odpověď	1	2	3	4	5	0	Celkem
OA celkem	79	179	106	16	2	12	394
	20%	45%	27%	4%	1%	3%	100%
VOŠE celkem	17	26	11	2	1	10	67
	25%	39%	16%	3%	1%	15%	100%
BC celkem	40	141	100	22	4	6	313
	13%	45%	32%	7%	1%	2%	100%
Dálkové studium	5	9	5	0	0	1	20
	25%	45%	25%	0%	0%	5%	100%
ŠKOLA CELKEM	141	355	222	40	7	29	794
	18%	45%	28%	5%	1%	4%	100%

Zdroj: vlastní

Celkové prostředí školy bylo hodnoceno převážně pozitivně. Mezi všemi studenty jen 6 % shledalo prostředí školy jako špatné. Naopak kladně odpovědělo 63 % dotázaných, kolem tohoto procenta se pohybují kladné odpovědi i u jednotlivých forem studia.

U této otázky studenti opět ve značné míře využili prostoru pro připomínky a návrhy. Tentokrát byly připomínky převážně z řad studentů OA. Nejčastěji se jim nelíbily toalety (9x). Dále se vícekrát objevily návrhy, aby stěny na chodbách školy a v učebnách byly barevnější a veselejší, a taky aby se více oživily nástěnky. Objevily se i názory, že by se do tvorby nástěnek měli více zapojit studenti, což se mi zamlouvá a doporučil bych uvedení tohoto návrhu do praxe, např. nějakou soutěží o nejlepšího nástěnkáře apod.

Otázka č. 16 – Možnosti občerstvení ve škole (bufet, automaty) jsou dostatečné

Tab. 17. Otázka č. 16 - studenti

Odpověď	1	2	3	4	5	0	Celkem
OA celkem	129	146	75	27	6	11	394
	33%	37%	19%	7%	2%	3%	100%
VOŠE celkem	13	21	20	2	1	10	67
	19%	31%	30%	3%	1%	15%	100%
BC celkem	60	104	80	33	20	16	313
	19%	33%	26%	11%	6%	5%	100%
Dálkové studium	5	8	3	2	0	2	20
	25%	40%	15%	10%	0%	10%	100%
ŠKOLA CELKEM	207	279	178	64	27	39	794
	26%	35%	22%	8%	3%	5%	100%

Zdroj: vlastní

Hodnocení možností k občerstvení se ve škole během dne vyznává na první pohled poměrně dobře. Kladně odpovědělo téměř pět stovek respondentů, tj. 61 % z dotázaných, u studentů OA je pozitivních odpovědí dokonce 70 %. Když se ale podíváme i na připomínky, kterých bylo opět hojně, zjistíme, že spokojenost panuje především s automaty rozmístěnými po škole, ne už tak se službami bufetu.

Z mnoha připomínek, celkem jich bylo 124, uvedu ty nejčtetnější: vysoké ceny v bufetu (55x), malý sortiment v bufetu (16x) a krátká prodejní doba (8x).

Z důvodu těchto připomínek bych apeloval na vedení školy, aby se pokusilo s provozovatelem bufetu dohodnout na změnách, popřípadě, bylo-li by to možné, změnit provozovatele.

Dále bych chtěl ještě zmínit další připomínku, která se několikrát objevila. Je to názor některých studentů, že možnosti občerstvení jsou na dobré úrovni pouze v hlavní budově školy, ale při častých návštěvách ostatních prostor školy nastává s občerstvením problém, jelikož je nekvalitní nebo dokonce zcela chybí. Zde by to chtělo také nějaký zásah vedení školy, ale obávám se, že to nebude možné, jelikož škola je v těchto prostorách pouze jako nájemce.

Otázka č. 17 – Ve srovnání s jinými školami je naše škola co do prostředí, vybavení, výuky...

Kódování odpovědí: 1 – nadprůměrná

2 – mírně nadprůměrná

3 – průměrná

4 – mírně podprůměrná

5 – podprůměrná

0 – nevím, nemám srovnání

Tab. 18. Otázka č. 17 - studenti

Odpověď	1	2	3	4	5	0	Celkem
OA celkem	81	211	72	2	1	27	394
	21%	54%	18%	1%	0%	7%	100%
VOŠE celkem	8	31	11	0	0	17	67
	12%	46%	16%	0%	0%	25%	100%
BC celkem	28	91	147	19	5	23	313
	9%	29%	47%	6%	2%	7%	100%
Dálkové studium	2	9	4	0	0	5	20
	10%	45%	20%	0%	0%	25%	100%
ŠKOLA CELKEM	119	342	234	21	6	72	794
	15%	43%	29%	3%	1%	9%	100%

Zdroj: vlastní

Nejlépe naši školu v porovnání s konkurencí hodnotí studenti OA, kladně se jich vyjádřily tři čtvrtiny, záporně pouhé 1 procento. Je to jedna z věcí, která vypovídá o dobré prestiži Obchodní akademie T. Bati. U ostatních forem studia toto srovnání vyznívá výrazně hůř, a to především u bakalářského studia. Podle mého názoru je to dáno tím, že obchodní akademie má dlouholetou tradici a dlouhodobě budovanou dobrou pověst školy, kdežto VOŠE nebo bakalářské studijní programy na naší škole fungují jen několik let. Navíc, přestože bakalářské programy patří pod Univerzitu Tomáše Bati, Fakultu managementu a ekonomiky, jsou v podvědomí veřejnosti trochu ve stínu FAME jako takový druhý vzadu. U studentů BC může hrát roli i to, že se u nás prolínají tři typy studia, což na ostatních vysokých školách není obvyklé.

Otázka č. 18 – K naší škole mám kladný vztah

Tab. 19. Otázka č. 18 - studenti

Odpověď	1	2	3	4	5	0	Celkem
OA celkem	74	160	113	22	15	10	394
	19%	41%	29%	6%	4%	3%	100%
VOŠE celkem	15	30	11	1	0	10	67
	22%	45%	16%	1%	0%	15%	100%
BC celkem	70	150	73	11	3	6	313
	22%	48%	23%	4%	1%	2%	100%
Dálkové studium	9	7	3	0	0	1	20
	45%	35%	15%	0%	0%	5%	100%
ŠKOLA CELKEM	168	347	200	34	18	27	794
	21%	44%	25%	4%	2%	3%	100%

Zdroj: vlastní

Opět poměrně uspokojivé výsledky, celé dvě třetiny studentů má kladný vztah ke škole, přičemž vztah vyloženě záporný má pouhých 6 % studentů. U záporných odpovědí se dá předpokládat, že jde o studenty, kteří mají negativní vztah ke škole vůbec, ve smyslu, že jakákoliv škola je pro ně pouze povinnost, nutné zlo.

Z tabulky lze vyčíst, že kladný vztah ke škole roste s věkem. Nejméně studentů s kladným vztahem ke škole najdeme na OA (60 %), u studentů VOŠE a BC je to o něco víc (67 %, resp. 70 %), nejvíce studentů s kladným vztahem ke škole je na dálkovém studiu, celých 80 %.

Otázka č. 19 – Praxi v průběhu studia považují za užitečnou

Tab. 20. Otázka č. 19 - studenti

Odpověď	1	2	3	4	5	0	Celkem
OA celkem	216	85	40	25	8	20	394
	55%	22%	10%	6%	2%	5%	100%
VOŠE celkem	30	19	4	2	0	12	67
	45%	28%	6%	3%	0%	18%	100%
BC celkem	138	78	46	28	15	8	313
	44%	25%	15%	9%	5%	3%	100%
Dálkové studium	7	4	2	3	2	2	20
	35%	20%	10%	15%	10%	10%	100%
ŠKOLA CELKEM	391	186	92	58	25	42	794
	49%	23%	12%	7%	3%	5%	100%

Zdroj: vlastní

Praxi za přínos považuje 72 % studentů, což není číslo zrovna nejmenší. Velmi kladně praxi hodnotí studenti OA – 77 %. Více kladných odpovědí bych očekával u studentů BC, protože u této formy studia je právě na praxi kladen velký důraz, navíc právě praxí se bakalářský program vyučovaný na naší škole odlišuje od stejného studijního programu vyučovaného přímo na FAME. Kladně odpovědělo 69 % studentů, ale 11 % studentů praxi za užitečnou nepovažuje. Hlavní nevýhodou, podle četných připomínek, je nevhodný termín státní závěrečné zkoušky, kdy student v podstatě skončí bakalářské studium o půl roku později než bakalář na FAME a hlavně pak nastává pro mnohé půlroční studijní pauza, než nastoupí na navazující magisterské studium. Jsou ale i studenti, kterým to vyhovuje, protože volného půl roku využijí ke zdokonalení svých jazykových dovedností brigádou v zahraničí, kterou lze získat za pomoci právě školy.

Výsledky ukazují, že praxi je nutno zachovat, ale měl by se zvážit systém praxe, zda by nebylo vhodné přistoupit k určitým změnám. Někteří studenti například považují za zbytečnou praxi ve 4. semestru, která je poměrně krátká, když v 7. semestru následuje plnohodnotná 14títýdenní praxe.

Z připomínek studentů také vyplývá, že studentům BC se zdá praxe příliš dlouhá, naopak studenti OA se domnívají, že jejich praxe je příliš krátká.

Otázka č. 20 – Po ukončení studia na naší škole vidím své šance být úspěšný v dalším životě

Kódování odpovědí: 1 – nadprůměrná

2 – mírně nadprůměrná

3 – průměrná

4 – mírně podprůměrná

5 – podprůměrná

0 – nevím, nemám srovnání

Tab. 21. Otázka č. 20 - studenti

Odpověď	1	2	3	4	5	0	Celkem
OA celkem	14	112	212	15	7	34	394
	4%	28%	54%	4%	2%	9%	100%
VOŠE celkem	1	19	35	0	0	12	67
	1%	28%	52%	0%	0%	18%	100%
BC celkem	4	97	190	14	0	8	313
	1%	31%	61%	4%	0%	3%	100%
Dálkové studium	0	9	10	0	0	1	20
	0%	45%	50%	0%	0%	5%	100%
ŠKOLA CELKEM	19	237	447	29	7	55	794
	2%	30%	56%	4%	1%	7%	100%

Zdroj: vlastní

Většina studentů vidí své šance na úspěch v dalším životě „jen“ průměrně. Struktura odpovědí dle forem studia se nijak výrazně neliší.

Lehce nadprůměrné šance uvedlo na všech typech studia kolem 30ti % studentů, nadprůměrné šance však uvedlo jen 19 lidí ze 794! Tady jsem velmi překvapen značným pesimismem studentů. Je sice pravdou, že lidí s ekonomickým zaměřením je stále víc, ale absolventi naší školy obvykle s uplatněním nemají problémy. Svou roli zde může hrát i to, že si někteří studenti naivně myslí, že úspěch musí přijít bezprostředně po dokončení studií. Představa, že budou nějaký čas ještě získávat zkušenosti v praxi, a pak teprve přijde větší pracovní prestiž a zároveň i finanční satisfakce, se jim zdá nepřijatelný.

Otázka č. 21 – Myslím, že studium na naší škole přispěje k mým dalším úspěchům

Tab. 22. Otázka č. 21 - studenti

Odpověď	1	2	3	4	5	0	Celkem
OA celkem	80	144	106	21	11	32	394
	20%	37%	27%	5%	3%	8%	100%
VOŠE celkem	16	26	13	0	0	12	67
	24%	39%	19%	0%	0%	18%	100%
BC celkem	51	163	80	10	0	9	313
	16%	52%	26%	3%	0%	3%	100%
Dálkové studium	11	5	2	0	0	2	20
	55%	25%	10%	0%	0%	10%	100%
ŠKOLA CELKEM	158	338	201	31	11	55	794
	20%	43%	25%	4%	1%	7%	100%

Zdroj: vlastní

Výsledky této otázky přináší trochu uklidnění do řad školy. Tato otázka totiž úzce souvisí s předchozí otázkou na šance být úspěšný po škole, kde byli studenti značně pesimističtí.

To, že 63 % studentů považuje studium na naší škole za pozitivní naznačuje, že příčinou pesimistických nálad není třeba špatný obor nebo špatná výuka ve škole. Problém bude pravděpodobně v celkové situaci na trhu. Co je přesnou příčinou, by bylo zajímavé zjistit nějakým podrobnějším průzkumem.

U následujících otázek č. 22 a 23 mohli respondenti vybrat libovolný počet odpovědí.

Otázka č. 22 – Co považujete za hlavní výhody studia na naší škole?

U této otázky měli studenti možnost vybírat z devíti nabízených možností, které byly vybrány na základě rozhovorů s mými kolegy ze 3. ročníku BC. Kromě těchto devíti možností měli dotazovaní prostor pro jiné odpovědi, které jsme do dotazníku přímo nezařadili. Nakonec si však většina respondentů vystačila s nabízenými odpověďmi, což potvrzuje, že zmiňované rozhovory byly přínosné.

Odpovědi uvádím v pořadí, jak často byly uváděny celkově za celou školu:

1. osvojení práce na PC 65 %
2. naučení cizích jazyků 59 %
3. odborné znalosti 57 %

4. možnost praxe	53 %
5. poznávání zahraničí	35 %
6. dobré uplatnění	26 %
7. dobří vyučující	19 %
dobrý rozvrh	19 %
8. soutěže	8 %
9. jiné	3 %

Trochu překvapující je špatné umístění vyučujících, přestože jejich odbornost byla hodnocena velmi pozitivně. Pravděpodobně práci učitelů zahrnuli v odpovědích „naučení cizích jazyků“ či „odborné znalosti“. Dalším překvapením je pro mě relativně nízké procento u poznávání zahraničí, protože si myslím, že v této oblasti škola pracuje poslední roky velmi dobře, ať už organizováním školních zájezdů do zahraničí, tak zprostředkováváním zahraničních praxí a brigád.

Otázka č. 23 – Co považujete za hlavní nevýhody studia na naší škole?

Otázka nevýhod studia na naší škole byla úplně otevřenou otázkou, což vzhledem k širokému spektru odpovědí velmi ztížilo kvantifikaci výsledků.

U respondentů z řad **OA** se často vyskytovali tyto nevýhody:

- absence ředitelského volna,
- malé hodinové dotace některých předmětů (např. matematika nebo cizí jazyky),
- moc teorie, málo praxe,
- hrozba špatného uplatnění na trhu práce z důvodu velkého počtu lidí ekonomického zaměření,
- časté změny vyučujících v rámci jednoho předmětu,
- nevýhoda oproti gymnazistům pro přijetí na VŠ aj.

U **bakalářů** se často vyskytly tyto nevýhody:

- praxe a s ní spojené prodloužení studia,
- nedostatek prostor pro samostudium, práci na PC apod.,

- příliš moc studentů,
- nutnost státní zkoušky z cizího jazyka,
- nemožnost tvorby vlastního rozvrhu,
- časté přesuny mezi budovami,
- absence sportovních aktivit,
- středoškolský přístup některých vyučujících.

Studentům VOŠE nejvíce vadí:

- přesuny mezi budovami a
- povinnost přezouvání se.

5. 1. 5 Vyhodnocení dotazníků – rodiče

Dotazník pro rodiče obsahující 18 otázek je uveden v příloze 2. Do dotazníku jsou záměrně zakomponovány otázky, na které rodiče odpovídají výhradně podle toho, jak jsou informováni svými dětmi, z důvodu porovnání toho, jak se k určitým problematikám studenti vyjádřili ve škole v dotazníku a jak je prezentují doma rodičům.

Zajímavým poznatkem pro mě bylo, i když to nebylo předmětem průzkumu, že rodiče studentů s narůstajícím počtem strávených let jejich dětí na naší škole se zúčastňují třídních schůzek ve stále menším počtu. To bylo i příčinou nižšího počtu vyplněných dotazníků než jsme očekávali. Dotazník vyplnila jen necelá polovina rodičů z 470-ti možných.

Tab. 23. Otázky 1 - 10 a 12 - 15

Odpověď	1	2	3	4	5	0	Celkem
Otázka č. 1	11	39	158	10	0	4	222
	5%	18%	71%	5%	0%	2%	100%
Otázka č. 2	109	102	6	0	0	5	222
	49%	46%	3%	0%	0%	2%	100%
Otázka č. 3	101	99	8	1	0	13	222
	45%	45%	4%	0%	0%	6%	100%
Otázka č. 4	172	39	5	0	0	6	222
	77%	18%	2%	0%	0%	3%	100%
Otázka č. 5	140	64	8	3	0	7	222
	63%	29%	4%	1%	0%	3%	100%
Otázka č. 6	40	118	25	1	0	38	222
	18%	53%	11%	0%	0%	17%	100%
Otázka č. 7	25	125	41	6	0	25	222
	11%	56%	18%	3%	0%	11%	100%
Otázka č. 8	5	86	108	5	0	18	222
	2%	39%	49%	2%	0%	8%	100%
Otázka č. 9	12	84	105	0	0	21	222
	5%	38%	47%	0%	0%	9%	100%
Otázka č. 10	68	123	25	4	0	2	222
	31%	55%	11%	2%	0%	1%	100%
Otázka č. 12	9	128	76			9	222
	4%	58%	34%			4%	100%
Otázka č. 13	18	98	13	0	0	93	222
	8%	44%	6%	0%	0%	42%	100%
Otázka č. 14	92	79	9	0	0	42	222
	41%	36%	4%	0%	0%	19%	100%
Otázka č. 15	73	120	18	1	0	10	222
	33%	54%	8%	0%	0%	5%	100%

Zdroj: vlastní

Kódování odpovědí u otázek č. 2 – 7, 9, 10, 13 – 15:

1 – velmi dobrá(ý)

2 – docela dobrá(ý)

3 – průměrná(ý)

4 – nepříliš dobrá(ý)

5 – špatná(ý)

0 – nehodnotím

Otázka č. 1 – Jak naše škola dosud splnila Vaše očekávání?**Kódování odpovědí:**

1 – výrazně ho předčila

2 – mírně ho předčila

3 – splnila ho

4 – částečně ho splnila

5 – vůbec

0 – nevím

Pro drtivou většinu rodičů (71 %) škola splnila jejich očekávání, 23 % očekávání rodičů dokonce předčila a jen u 5 % rodičů škola splnila očekávání jen částečně. Otázkou však je, jaká očekávání rodiče měli.

Otázka č. 2 – Jak hodnotíte současnou prestiž školy?

Dle mínění rodičů má škola dobrou prestiž, vyjádřilo se takto drtivých 95 % z nich. Vzhledem k tomu, že s vysokou prestiží jsou ruku v ruce vysoká očekávání. Takže tato otázka nám částečně dává odpověď na to, jaká očekávání rodiče studentů měli.

Otázka č. 3 – Jak hodnotíte práci vedení školy, komunikaci s ním?

Opět nám vyšlo velmi kladné hodnocení, spokojeno je 90 % dotázaných rodičů. Nikdo z rodičů se nevyjádřil záporně.

Otázka č. 4 – Jak hodnotíte přístup třídního učitele k rodičům?

Další pozitivní hodnocení ze strany rodičů, kteří jsou očividně ve svém hodnocení daleko mírnější než ostatní respondenti našeho průzkumu. Jako dobrý hodnotilo přístup třídního učitele k nim samotným 211 z 222 dotázaných rodičů, tj. 95 %.

Otázka č. 5 – Jak hodnotíte přístup třídního učitele k žákům?

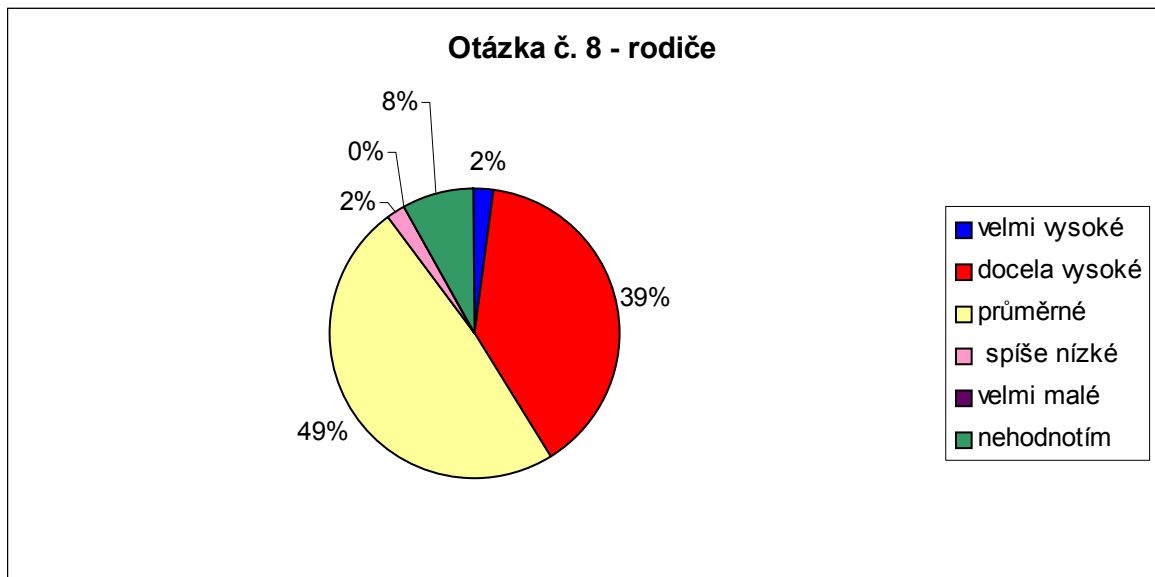
Zde je výsledek velmi podobný jako v předchozí otázce. Přístup třídního učitele jako nepřilíš dobrý ohodnotilo pouhé procento z rodičů (tj. 3 rodiče). Pozitivní hodnocení opět přesáhlo hranici 90 %.

Otázka č. 6 – Jak hodnotíte přístup ostatních vyučujících k rodičům?

U hodnocení ostatních rodičů bylo kladných ohlasů o něco méně (71 %) než u třídních učitelů, a významná část (17 %) rodičů tuto otázku nehodnotilo, což je dáno tím, že s ostatními vyučujícími rodiče nepřichází do styku tak často, jako s třídními. I nižší počet pozitivního hodnocení může být způsobeno faktem, že s ostatními učiteli rodiče komunikují obvykle v momentě, kdy jejich dítě má v daném předmětu nějaký problém.

Otázka č. 7 – Jak hodnotíte přístup ostatních vyučujících k žákům?

U tohoto dotazu rodiče odpovídají na základě toho, co jim doma řeknou děti. Celkové hodnocení navíc může negativně ovlivnit studentova nespokojenost třeba jen s jedním konkrétním učitelem, přestože s ostatními je spokojen. Přesto se pozitivní hodnocení objevilo u dvou třetin respondentů, „nepřilíš dobře“ odpovědělo jen 3 % rodičů. 11 % dotázaných, kteří se nevyjádřili, se zřejmě nechtěli udávat zprostředkované informace.

Otázka č. 8 – Jak hodnotíte nároky vyučujících na domácí přípravu žáků?*Graf č. 1. Nároky vyučujících na domácí přípravu žáků**Zdroj: vlastní*

Zhruba polovina dotázaných hodnotí nároky na domácí přípravu jako odpovídající, poměrně velká část (39 %) rodičů hodnotí tyto nároky jako docela vysoké, což podle mě odpovídá prestiži školy, pro jejíž udržení musí být kladeny na studenty vysoké nároky.

Otázka č. 9 – Jak hodnotíte strukturu vyučovacích předmětů (popř. Počty hodin jednotlivých předmětů)?

U této otázky jsme od rodičů žádné užitečné podněty nezískali. 43 % rodičů hodnotilo strukturu kladně, 47 % průměrně, zbývajících 10 % dotazovaných se k dané problematice nevyjádřilo.

Otázka č. 10 – Jak hodnotíte celkový vztah svého dítěte k naší škole?

Většina (86 %) rodičů považuje vztah svého dítěte k naší škole za dobrý, za nepříliš dobrý ho považují čtyři rodiče. U této otázky se nabízí srovnání s otázkou pro studenty č. 18 – „K naší škole mám kladný vztah“.

Tab. 24. Vztah studentů OA ke škole - srovnání rodiče a studenti OA

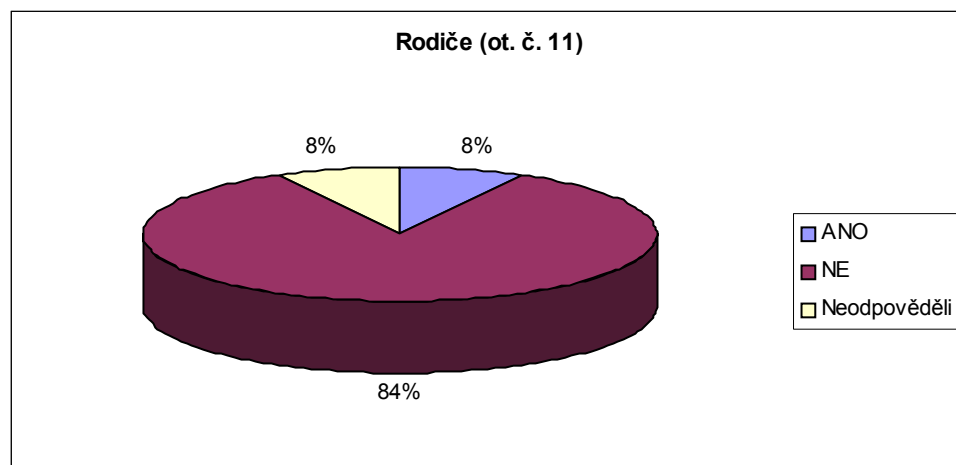
Subjekt	Velmi dobrý	Docela dobrý	Průměrný	Nepříliš dobrý	Špatný	Nevím
rodiče	31%	55%	11%	2%	0%	1%
studenti	19%	41%	29%	6%	4%	3%

Zdroj: vlastní

Ze srovnávací tabulky je patrná větší kritičnost z pohledu studentů. Může to být dáno několika faktory, např. že dotazníky vyplňovali převážně rodiče bezproblémových studentů, kteří mají kladný vztah ke škole nebo taky může docházet k tomu, že dítě doma školu vychválí, aby mělo klid od rodičů, přestože ve skutečnosti moc spokojené není aj.

Otázka č. 11 – Spolupracujete se školou nad rámec svých rodičovských povinností?

Graf č. 2 Spolupráce rodičů nad rámec jejich povinností



Zdroj: vlastní

Převážná většina rodičů (84 %) nespolupracuje se školou nad rámec svých povinností, což je zapříčiněno dnešní hektickou dobou, kdy většina rodičů je značně časově přetížená.

Důvody, proč spolupracují, byly uvedeny tři: zájem o dění ve škole, považují to za svou povinnost, záleží mi na vztahu mezi dítětem, školou a rodiči.

Hlavní důvody nespolupráce byly následující:

- nedostatek času
- náročné zaměstnání
- vzdálenost bydliště od školy
- nepovažují to za nutné

Vzhledem k velmi nízkému počtu spolupracujících rodičů by jsme se měli zamyslet, zda rodiče mají dostatečné informace o možnostech zapojení se do fungování školy. Domnívám se, že by o různé formy spolupráce mělo zájem určitě více než pouhých 8 % rodičů. Závratných počtu spolupracujících rodičů se ale dočkáme těžko, vzhledem k nejčastěji uváděným důvodům nespolupráce.

Otázka č. 12 – Jak často navštěvujete internetové stránky školy?

Kódování odpovědí:

1 – velmi často

2 – občas

3 – vůbec ne

Téměř dvě třetiny rodičů již internetové stránky navštěvuje, škola by se měla pokusit snížit procento rodičů, kteří tyto stránky nenavštěvují. Podle dotazníků bylo takovýchto rodičů jedna třetina. Důvodem by mohla být špatná informovanost o stránkách školy, což by se určitě dalo zlepšit. Dalšími důvody, které již vedení školy ovlivnit nemůže, mohou být počítačová negramotnost rodičů či nemožnost přístupu k internetu.

Otázka č. 13 – Pokud navštěvujete internetové stránky školy, jak se Vám líbí?

U rodičů, kteří navštěvují internetové stránky školy, s nimi panuje spokojenost, negativní ohlas se nevyskytl ani jednou.

K této problematice někteří rodiče připsali i své připomínky, nejvíce se objevil požadavek na více aktuálních informací o akcích školy. Na tomto poli je vždy co zlepšovat. Ku prospěchu věci by určitě bylo zapojení se učitelů a studentů do tvorby našich webových stránek.

Otázka č. 14 – Jak hodnotíte vybavení školy počítači a jinou technikou?

U této otázky se objevil poměrně velký počet respondentů, kteří se k dané problematice vůbec nevyjádřili (téměř pětina dotázaných), což bude pravděpodobně způsobeno tím, že řada rodičů nemá přehled o počtu a kvalitě PC na naší škole apod. Téměř všichni, co odpověděli, hodnotí vybavenost technikou pozitivně.

Na stejnou otázku odpovídali v dotazníku i studenti. V této problematice byli studenti o něco málo spokojenější než jejich rodiče. To považuji za dobrý výsledek, protože studenti mají lepší přehled o skutečném technickém vybavení školy. Vzhledem k nižšímu počtu odpovědí ze strany rodičů je nutno porovnání názorů studentů a rodičů s mírnou rezervou.

Tab. 25. Hodnocení vybavenosti technikou - srovnání rodiče a studenti OA

Subjekt	Velmi dobré	Docela dobré	Průměrné	Nepříliš dobré	Špatné	Nevím
rodiče	41%	36%	4%	0%	0%	19%
studenti	57%	32%	6%	2%	0%	2%

Zdroj: vlastní

Otázka č. 15 – Jak hodnotíte celkové prostředí naší školy (budova, třídy, nábytek, nástěnky)?

U otázky celkového prostředí máme opět možnost porovnat názory studentů OA a jejich rodičů. U celkového prostředí jde o poměrně objektivní hodnocení, protože ho rodiče nehodnotí zprostředkovaně, nýbrž ho mohou sami vidět a posoudit.

Tab. 26. Hodnocení prostředí školy - srovnání rodiče a studenti OA

Subjekt	Velmi dobré	Docela dobré	Průměrné	Nepříliš dobré	Špatné	Nevím
rodiče	33%	54%	8%	0%	0%	5%
studenti	20%	45%	27%	4%	1%	3%

Zdroj: vlastní

Kritičtější jsou studenti, což může být dáno tím, že v posuzovaném prostředí tráví podstatně více svého času. Proto jsou schopni najít větší množství menších či větších nedostatků.

U rodičů panuje s prostředím velmi vysoká spokojenost – kladné hodnocení u 87 % z nich, negativní hodnocení se nevyskytlo vůbec.

Otázka č. 16 – Co považujete za pozitiva školy?

Otázka s možností výběru více možností, rodiče vybírali z 15 nabízených odpovědí, které mohli doplnit dalšími možnostmi, které jsme do dotazníku nezahrnuli. Zde předkládám výčet nejčastěji se objevujících odpovědí, doplněný o procentuální vyjádření počtu respondentů, kteří danou odpověď vybrali:

1. dobře připraví žáky pro další studium (vědomosti)	73 %
2. osvojení práce na počítači	68 %
3. naučení cizích jazyků	54 %
4. dobře připraví žáky pro další život (normy chování)	50 %
5. dobře připraví žáky pro zaměstnání (dovednosti)	48 %
6. odborně schopní vyučující	42 %
7. možnost účastnit se zájezdů do zahraničí	36 %
8. praxe v průběhu studia	31 %
9. exkurze, školní výlety	30 %
10. přátelský vztah vyučujících k žákům	28 %

Tři nejčastěji uváděná pozitiva – vědomosti, práce na PC a naučení se cizích jazyků, se shodují s vyjádřením studentů. Překvapivě malá část rodičů považuje za výhodu praxi během studia, která by měla našim absolventům usnadnit uplatnění se na trhu práce.

Otázka č. 17 – Co považujete za negativa naší školy?

V otázce nevýhod naší školy jsme nechali volný prostor pro jakékoli odpovědi rodičů. Nutno přiznat, že k nevýhodám školy se rodiče vyjadřovali v mnohem menší míře, než k jejím výhodám. Pravděpodobně je to dáno nechutí něco vymýšlet a vypisovat, proto když nebyly dány žádné možnosti na výběr, tak raději nevyplnili nic.

Zde uvádím několik negativ, které se v dotaznících objevovaly:

- chybí v dostatečné míře výměnné jazykové pobyty,
- nevyhovující stravování, kvalita stravování,
- absence studentských knížek,

- při absenci vyučujícího není vždy zajištěno odborné suplování,
- chybí nezávislý přístup rodičů k profilu známek a hodnocení žáka na internetu (přes heslo) průběžně v roce.

Všechny podněty byly dány k dispozici vedení školy, které na jejich základě může učinit kroky k pozitivním změnám.

Další návrhy na zlepšení.

Na závěr dotazníku jsme vyhradili prostor pro veškeré návrhy, co by se mohlo ve škole vylepšit či změnit. Těchto návrhů se sice neobjevilo mnoho, ale těmi, co se objevily určitě stojí za to se zabývat.

Výčet všech návrhů:

- více exkurzí
- více týmové práce
- naučit žáky vystupovat před kolektivem
- více samostatných prezentací žáků
- více společných mimoškolních akcí
- lepší komunikace
- zmenšit encyklopedické informace ukládané do hlav studentů, pokud se dají vyhledat v médiích, učebnicích atd., raději referáty, seminární práce

5. 1. 6 Vyhodnocení dotazníků – vyučující

Pro získání informací od vyučujících jsme se rozhodli využít již osvědčený Ježkův dotazník [9], vytvořený pro průzkum klimatu učitelského sboru. Navíc jsme k původním 21 otázkám přiřadili 4 otázky, které korespondují s některými otázkami v dotazníku pro studenty, z důvodu následného porovnání názorů studentů a vyučujících.

Dále bych chtěl uvést, že jsem se v průzkumu klimatu školy zabýval především předchozími skupinami respondentů – studenty a rodiči studentů OA. Průzkum klimatu učitelského sboru byl především v režii vedoucí mé práce, Ing. Vránové, já jsem se podílel především přenesením dat z dotazníků do počítače a jejich seskupení do tabulek. Proto budu v komentářích v této kapitole o něco stručnější než v předešlých kapitolách.

V následující tabulce jsou uvedeny počty jednotlivých odpovědí na otázky č. 1 – 7, 10 – 18 a 20 – 24. Odpovědi, jež jsou skryté pod čísly 1, 2, 3, 4, 5, 0 se u jednotlivých otázek liší, proto je uvedu až při komentování dané otázky. Otázky č. 8, 9 a 19 byly otázky otevřené, proto nebylo možné je do této tabulky zařadit. V komentářích těchto otázek budou uvedeny odpovědi, jež se objevily nejčastěji.

Tab. 27. Struktura odpovědí - vyučující

Otázka č.	1	2	3	4	5	0	ostatní*	Celkem
1	26	3				8	0	37
	70%	8%				22%	0%	100%
2	12	25	0				0	37
	32%	68%	0%				0%	100%
3	28	9	0				0	37
	76%	24%	0%				0%	100%
4	23	7	5	0			2	37
	62%	19%	14%	0%			5%	100%
5	7	8	19	2			1	37
	19%	22%	51%	5%			3%	100%
6	2	8	8	17			2	37
	5%	22%	22%	46%			5%	100%
7	2	4	26	3	1		1	37
	5%	11%	70%	8%	3%		3%	100%
10	12	13				6	6	37
	32%	35%				16%	16%	100%
11	2	22	13	0	0		0	37
	5%	59%	35%	0%	0%		0%	100%
12	1	26	9				1	37
	3%	70%	24%				3%	100%
13	3	0	34				0	37
	8%	0%	92%				0%	100%
14	31	2	3	0			1	37
	84%	5%	8%	0%			3%	100%
15	9	20	8				0	37
	24%	54%	22%				0%	100%
16	24	12	0				1	37
	65%	32%	0%				3%	100%
17	24	12	0				1	37
	65%	32%	0%				3%	100%
18	21	12					4	37
	57%	32%					11%	100%
20	13	23	1	0			0	37
	35%	62%	3%	0%			0%	100%
21	24	9	1	1			2	37
	65%	24%	3%	3%			5%	100%
22	10	19	7	1	0		0	37
	27%	51%	19%	3%	0%		0%	100%
23	17	17	3	0	0		0	37
	46%	46%	8%	0%	0%		0%	100%
24	4	10	14	4	5		0	37
	11%	27%	38%	11%	14%		0%	100%

Zdroj:vlastní

* - více odpovědí, žádná odpověď, odpovědi typu "nevím", "netuším"

Otázka č. 1 – Kdo více ovlivňuje, jak se ve škole cítíte?

Odpověď 1 – ředitelka	70 %
Odpověď 2 – zástupce	8 %
Odpověď 0 – neví	22 %

Pozitivní výsledek pro paní ředitelku. Z výsledků vyplývá, že se má velkou autoritu u většiny svých podřízených.

Otázka č. 2 – Způsob, jak se mnou vedení jedná, mi ...

Odpověď 1 – velmi vyhovuje	32 %
Odpověď 2 – většinou vyhovuje, ale v něčem bych uvítal(a) změnu	68 %
Odpověď 3 – nevyhovuje	0 %

Negativní hodnocení se nevyskytlo ani jednou, avšak velká část učitelského sboru by uvítala nějakou změnu. Zde je na vedení, aby nastartovala v této věci diskusi s vyučujícími a na základě jejich podnětů provedlo změny.

Otázka č. 3 – Vedení vychází učitelům vstříc

Odpověď 1 – ano, ve většině ohledů	76 %
Odpověď 2 – jak v čem	24 %
Odpověď 3 – spíše ne	0 %

Jednoznačně pozitivní hodnocení vstřícného přístupu vedení k vyučujícím.

Otázka č. 4 – Vedení dává najevo, že mu záleží na tom, aby se učitelé cítili dobře

Odpověď 1 – ano	62 %
Odpověď 2 – záleží jim na tom, ale najevo to nedávají	19 %
Odpověď 3 – nevím, zda jim na tom záleží, ale najevo to nedávají	14 %
Odpověď 4 – nezáleží jim na tom	0 %

Jednoznačně negativně se nevyjádřil nikdo, přes 80 % dotázaných učitelů ví, že vedení školy záleží na tom, aby se v práci cítili dobře, názory se jen trochu rozcházejí v otázce, nakolik to vedení dává najevo.

Otázka č. 5 – Cítím, že vedení pečlivě sleduje kvalitu mé práce

Odpověď 1 – ano, všimnou si každé mé chyby i úspěchu	19 %
Odpověď 2 – ano, ale všímají si spíše formálních aspektů mé práce	22 %
Odpověď 3 – asi ano, ale nedokáží říct, jak moc	51 %
Odpověď 4 – ne, vedení má jiné priority	5 %

Více než 90 % učitelů v podstatě konstatuje, že vedení jejich práci z pohledu kvality sleduje.

Otázka č. 6 – Jak jste spokojeni s kvalitou zpětné vazby od vedení ohledně kvality Vaší práce?

Odpověď 1 – maximálně, připomínky jsou hojné a užitečné	5 %
Odpověď 2 – vcelku ano, připomínky jsou časté, ale ne vždy užitečné	22 %
Odpověď 3 – příliš ne, chtěl(a) bych více zpětné vazby	22 %
Odpověď 4 – zpětné vazby není mnoho, ale mně to tak vyhovuje	46 %

U této otázky nelze jednoznačně vedení školy pochválit ani pokárat. V této problematice bude nutný specifický přístup ke každému z vyučujících, protože se zde jasně ukazuje, že někdo připomínky vítá, ale téměř polovina z těch, co odpověděli, o zpětnou vazbu valný zájem nemají.

Otázka č. 7 – Při řešení problémů bere vedení v potaz i názory a návrhy učitelů

Odpověď 1 – vždy ano	5 %
Odpověď 2 – obvykle ano, ale jen určitých učitelů	11 %
Odpověď 3 – obvykle ano	70 %
Odpověď 4 – moc ne, prosazuje svůj názor	8 %

Odpověď 5 – moc ne, v rozhodování by to znamenalo zdržení 3 %

Odpovědi na tuto otázku ukazují, že vedení školy s učitelským sborem jsou, až na pár výjimek, jeden velký tým, kde každý může přispět svými schopnostmi a vědomostmi ke zlepšení celkového fungování školy.

Otázka č. 8 – Jaký musí být učitel, aby s ním bylo vedení školy spokojeno? (Jaká vlastnost je u vás ve škole zvláště ceněna?)

Celkem se vyjádřilo 27 respondentů, nejčastěji se objevily následující odpovědi:

- pracovitost (7x)
- zodpovědnost (5x)
- odbornost (5x)
- spolehlivost (4x)
- aktivita (4x)

Otázka č. 9 – O co se podle Vás vedení školy snaží nejvíce, co je pro něj prioritou?

K tomuto dotazu se vyjádřilo 31 vyučujících, opět uvedu pouze výčet nejfrekventovanějších odpovědí:

- jméno, image a dobrá pověst školy (8x)
- studenti (6x)
- prostředí (vybavení apod.) (5x)
- úroveň výuky (4x)

Nejčastěji uváděné priority považuji za to hlavní, na co se musí každá škola zaměřovat.

Otázka č. 10 – Když se s kolegy bavíte o práci, co je nejčastějším tématem?

Odpověď 1 – metody a postupy výuky, výměna zkušeností 32 %

Odpověď 2 – chování žáků 35 %

Odpověď 0 – jiné 16 %

Odpovědi jsou rozloženy vcelku rovnoměrně, smutné je pouze to, že 16 % dotázaných vůbec neodpovědělo, že by se s kolegy o práci nebavili?

Otázka č. 11 – Způsob, jakým se mnou kolegové jednají, mi ...

Odpověď 1 – velmi vyhovuje 5 %

Odpověď 2 – u většiny vyhovuje 59 %

Odpověď 3 – jak u koho 35 %

Negativně (odpovědi 4 a 5) se nevyjádřil nikdo. Čísla jsou poměrně pozitivní, ale domnívám se, že by určitě atmosféře prospěl větší podíl mužů v učitelském sboru, což by mohlo vedení reflektovat ve své personální politice. Otázkou je, kolik kvalitních mužů pedagogů lze při současné platové situaci ve školství získat.

Otázka č. 12 – Učitelé se mezi sebou vzájemně stýkají i mimo školu

Odpověď 1 – ano, velmi často 3 %

Odpovědi 2 – ano, čas od času 70 %

Odpovědi 3 – ne mimo školu se příliš nestýkáme 24 %

Toto je otázka spíše přátelství mezi jednotlivými učiteli, které nelze z nijak ovlivnit.

Otázka č. 13 – S kolegy se dělím o osobní problémy

Odpověď 1 – vůbec ne 8 %

Odpověď 3 – jen s jedním nebo několika málo kolegy 92 %

Odpověď 2 (se všemi) dle očekávání neuvedl nikdo. Stejně jako u předchozí otázky, i zde není možnost nijak zasáhnout, otázky mají spíše informativní charakter, zda náhodou nejsou vztahy mezi učiteli negativní, což se nepotvrdilo.

Otázka č. 14 – Jsem spokojen(á), že učím právě na této škole

Odpověď 1 – ano 84 %

Odpověď 2 – jinde by to bylo asi stejné 5 %

Odpověď 3 – jinde by to mohlo být horší 8 %

Tyto výsledky potvrzují, že škola má dobrou prestiž, je zde dobrý pracovní kolektiv a podmínky pro práci jsou na vysoké úrovni. Jednoznačně pozitivní hodnocení školy.

Otázka č. 15 – Jsem velmi zaneprázdněn(a) školními povinnostmi

Odpověď 1 – ano, měli by se omezit 24 %

Odpověď 2 – ano, ale většinou mají smysl 54 %

Odpověď 3 – není to tak zlé 22 %

Odpovědi podle mě korespondují s předchozí otázkou. Učitelé se převážně cítí docela zaneprázdnění povinnostmi, ale chápou, že když má škola kvalitně fungovat, musí tyto povinnosti akceptovat. A v dobrém pracovním prostředí se tyto povinnosti plní mnohem lépe než kdyby tomu tak nebylo.

Otázkou je, zda nejsou někteří jednotlivci přetěžováni a jiní jsou naopak nevytíženi. Tuto problematiku by mělo vedení školy zmapovat a případně současný stav optimalizovat.

Otázka č. 16 – Myslím, že naše škola dělá pro studenty maximum

Odpověď 1 – ano 65 %

Odpověď 2 – může se ještě zlepšit 32 %

Výsledky jsou pro školu pozitivní, vyloženě negativní odpovědi se vůbec neobjevily.

Otázka č. 17 – Učitelé jsou pro svou práci nadšeni

Odpověď 1 – ano, většina 65 %

Odpověď 2 – takových je jen pár 32 %

Pozitivní hodnocení, které by se však dalo ještě vylepšit. Nutné jsou dobré vztahy na pracovišti, kolegiálnost, odpovídající ohodnocení (nejen finanční) odvedené práce. Tyto faktory vedou k většímu nadšení pro práci.

Otázka č. 18 – Škola musí příliš často ustupovat nátlaku veřejnosti, rodičů, úřadů, ...

Odpověď 1 – ano, mívám ten pocit	57 %
Odpověď 2 – ne víc než je potřeba	32 %
Neodpovědělo	11 %

Velká část učitelského sboru má pocit, že škola ustupuje tlakům zvenčí. Bohužel nikdo z nich neuvedl nic konkrétního, takže nejsem schopen tuto problematiku podrobněji analyzovat.

Otázka č. 19 – S jakými rodiči se nejčastěji stýkáte? Co je tématem vašich setkání?

Velká část učitelů na tento dotaz neodpovědělo, což je dáno tím, že učí převážně studenty VOŠE a BC, tudíž do styku s rodiči nepřicházejí. Ti, co odpověděli, se většinou s rodiči stýkají pouze v rámci třídních schůzek a řeší s nimi především prospěch a chování studentů.

Otázka č. 20 – Mám od školy vše, co pro výuku potřebuji

Odpověď 1 – ano	35 %
Odpověď 2 – spíše ano, rozumné požadavky bývají splněny	62 %
Odpověď 3 – spíše ne (finanční bariéra)	3 %

Převaha kladných odpovědí ukazuje na dobré zázemí školy.

Otázka č. 21 – Chcete na této škole zůstat i v budoucnu?

Odpověď 1 – ano, rád(a)	65 %
Odpověď 2 – ano	24 %
Odpověď 3 – ne, chci jít učit jinam	3 %
Odpověď 4 – ne, chci změnit povolání	3 %

Velmi pozitivní výsledek koresponduje s převahou kladných odpovědí ve všech předchozích problematikách.

Otázka č. 22 – S činností ostatních zaměstnanců školy (IC, studijní oddělení, ekonomické oddělení, školník) jsem spokojen(a)

Odpověď 1 – úplně	27 %
Odpověď 2 – spíše ano	51 %
Odpověď 3 – průměrně	19 %
Odpověď 4 – spíše ne	3 %
Odpověď 5 – rozhodně ne	0 %

Dle odpovědí ve škole fungují i ostatní zaměstnanci na vysoké úrovni. To, že jen necelá třetina učitelů je zcela spokojena s jejich činností nám může říkat, že se zde najdou výjimky, které nefungují tak, jak by měly.

Otázka č. 23 – Celkové prostředí školy (budova, třídy, nástěnky, ...) se mi líbí

Tab. 28. Celkové prostředí školy - srovnání názorů studentů, rodičů a vyučujících

Subjekt	Rozhodně ano	Spíše ano	Průměrně	Spíše ne	Rozhodně ne	Nevím
studenti	20%	45%	27%	4%	1%	3%
rodiče	33%	54%	8%	0%	0%	5%
učitelé	46%	46%	8%	0%	0%	0%

Zdroj:vlastní

Učitelé hodnotili prostředí školy velmi kladně. Když srovnáme hodnocení všech tří zkoumaných skupin, podobně kladně hodnotí prostředí i rodiče studentů OA. Nejkritičtější jsou studenti, u kterých se našli i záporné odpovědi. Někteří studenti, soudě podle některých připomínek, do svého hodnocení zahrnuli záporný element, kterým byla probíhající stavba v blízkém okolí školy v době průzkumu.

Otázka č. 24 – Možnosti občerstvení ve škole (bufet, automaty) jsou dostatečné

Odpověď 1 – rozhodně ano	11 %
Odpověď 2 – spíše ano	27 %
Odpověď 3 – průměrně	38 %

Odpověď 4 – spíše ne 11 %

Odpověď 5 – rozhodně ne 14 %

Hodnocení občerstvení nevyznívá zrovna nejpříznivěji, bohužel jsme nezjistili, co jim konkrétně nevyhovuje či co jim ve škole v tomto ohledu chybí.

Když porovnáme hodnocení učitelů a studentů, zjistíme, že tentokrát byli vyučující kritičtější, což může být ovlivněno větším množstvím času, který učitelé ve škole tráví. Studenti kritizovali výhradně služby bufetu, a to jak ceny zboží, tak především velmi úzký sortiment nabízeného zboží. Domnívám se, že i kritické odpovědi učitelů budou často způsobeny právě tímto problémem.

V závěru dotazníku dostali vyučující prostor pro podrobnější komentáře k jednotlivým otázkám a pro další připomínky či návrhy. Uvedeno jich bylo velké množství, což je dobrým základem pro práci vedení školy, kterému jsou všechny tyto připomínky dány k dispozici.

ZÁVĚR

Cílem mé práce bylo prozkoumání názorů studentů, rodičů studentů OA a učitelů na jednotlivé aspekty klimatu na Obchodní akademii Tomáše Bati a Vyšší odborné škole ekonomické ve Zlíně, jejich vyhodnocení a navržení vhodných opatření na zlepšení klimatu školy.

Pro tyto účely jsem společně s Ing. Vránovou provedl rozsáhlé dotazníkové šetření v květnu tohoto roku. Ke zpracování se nám vrátily dotazníky od 1 053 respondentů. Díky nim jsme získali takové množství informací, které by se daly podrobně rozpracovat minimálně do tří prací jako je tato. Informace jsem roztřídil dokonce podle jednotlivých ročníků, ovšem tak podrobné členění v této práci z důvodu limitovaného rozsahu neuvádím. Veškeré podrobné informace však byly předány vedení školy, které na jejich základě může provést hlubší analýzu a přijmout případná opatření pro zlepšení celkové situace.

Středem mé pozornosti při tomto průzkumu pro mě byly názory studentů, jelikož i já sám jsem dosud studentem této školy. Proto se tomuto pohledu věnuji o něco podrobněji než je tomu u hodnocení rodičů a vyučujících.

Co se týká klimatu třídy, na VOŠE a BS je dle výsledků vše v pořádku, ovšem u studentů OA v některých případech nejsou vztahy ve třídě zrovna ideální. S tím by se mělo také něco dělat, protože ze všech typů studia právě studenti OA spolu tráví nejvíce času.

Navrhuji iniciovat více společných akcí v rámci tříd či celých ročníků nebo celé školy. Například organizovat seznamovací akci pro studenty před nástupem do prvního ročníku.

Většina studentů pozitivně hodnotila přínos školy pro svou budoucnost, dobrou odbornost vyučujících, kvalitní výuku cizích jazyků a práce na PC. Vstřícnost a komunikativnost vyučujících již nevyzněla tak dobře, nejhůře však byla hodnocena spravedlivost hodnocení vyučujícími, a to především na OA.

Doporučuji vedení školy, aby nabádali učitele k tomu, aby na začátku školního roku studentům jednoznačně vysvětlili systém jejich hodnocení a co vlastně od studentů požadují.

Hodnocení práce studijního oddělení a informačního centra bylo diametrálně odlišné. Zatímco většina studentů hodnotilo činnost pracovníků IC velmi kladně a kritika zde mířila

především na kvantitu skript a nabízených knih, na pracovnice studijního oddělení se sesypala vlna kritiky.

Vedení školy doporučuji prodiskutovat připomínky s pracovníci studijního oddělení, popř. zvážit personální změny. Dále bych doporučil rozšířit úřední hodiny na studijním oddělení, protože jejich nedostatek byla taktéž hodně stížností.

Dalším problematickým bodem je praxe v průběhu studia. Studenti OA by si přáli praxi delší, studentům BC naopak přijde praxe zbytečně dlouhá.

Navrhuji na OA prodloužit dobu praxe, u bakalářských studijních programů doporučuji zvážit, zda má význam krátká praxe ve 2. ročníku, když v závěrečném semestru následuje 14týdenní praxe.

Poslední výtkou z řad studentstva, kterou zde zmíním, je fungování bufetu. Spousta připomínek směřovala jak na úzký sortiment zboží, tak na jeho vysoké ceny. Během doby mezi ukončením dotazníkového šetření a vypracováním této práce se ve škole změnil provozovatel bufetu, proto nebudu navrhopvat žádná opatření. Zda nyní bufet funguje ke spokojenosti studentů a ostatních lidí ve škole by vyžadovalo provést nové šetření.

Rodiče studentů byli v hodnocení méně kritičtí než studenti, přesto nám pomocí dotazníků poskytli řadu zajímavých podnětů. Z nich zde uvedu ty, které by podle mého názoru měli být uskutečněny.

Využívat více týmové práce a více samostatných prezentací žáků.

Snížit nároky učitelů na encyklopedické znalosti, spíš učit studenty orientovat se v dané problematice a umět potřebné informace vyhledat.

Učitelé hodnotili kladně svůj vztah ke škole, přístup vedení školy a také materiální zázemí školy. Někteří z nich se však cítí přetížení povinnostmi, proto *doporučuji vedení školy zanalyzovat, kolik úkolů jednotlivým vyučujícím zadává, a následnou optimalizaci rozdělování úkolů.*

Dále uvedu jako doporučení pro vedení školy několik podnětů z řad kantorů.

Studenty vést k větší pracovní kázni a slušnému chování a přísněji trestat jejich prohřešky. Lépe komunikovat s vyučujícími konkrétních předmětů před rozhodnutím přijmout externistu.

Klima školy bych charakterizoval jako dobré, s tím, že je stále co zlepšovat. Doufám, že vedení školy co nejlépe využije informací získaných z tohoto průzkumu a po důkladném zhodnocení výsledků přijme potřebná opatření na zlepšení již tak dobré situace.

RESUMÉ

The aim of this bachelor thesis was school climate marketing research at The Thomas Bata Business Academy and Higher Professional School of Business in Zlín. At this school, there are 3 different types of studies:

- high school studies – Business Academy (OA),
- bachelor studies (BC),
- higher professional studies (VOŠE).

I worked on the research together with my supervisor Ing. Vránová. We collected over one thousand questionnaires, which included twenty questions on average. All of the obtained data were handed over to the school management for more detailed analysis. After the analysis the management will take measures if it is necessary.

We did research on the opinions of students, their parents and teachers. I concentrated more on the information we obtained from the students because I study at this school too.

Most students evaluated the teachers' skills, foreign language teaching and computer studies teaching positively. The teachers' fairness was evaluated worse, especially by high-school students.

The department of studies had the worst results. A lot of students complained about their arrogance and unwillingness

The question about school experience brought us interesting results. High school students could have their school experience longer and students from bachelor studies could have this experience shorter.

Parents and teachers had positive responses to our questions so I can say that the school climate in our school is good.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] SVĚTLÍK, J. Marketing školy. 1. vyd. Zlín:EKKA, 1996. 384 s. ISBN 80-2200-8-8.
- [2] PŘIBOVÁ, M. a kolektiv. Marketingový průzkum v praxi. 1. vyd. Praha:Grada Publishing, 1996. 248 s. ISBN 80-7169-299-9.
- [3] KOZEL, R. a kol. Moderní marketingový výzkum. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2006. 280 s. ISBN 80-247-0966-X.
- [4] SVĚTLÍK, J. Marketing – cesta k trhu. 2. vyd. Zlín: EKKA, 1994. 256 s. ISBN 80-900015-8-0.
- [5] KOTLER, P. Marketing – Management. 10. vyd. Praha: Grada Publishing, 2001. 720 s. ISBN 80-247-0016-6.
- [6] KUBÍČKOVÁ, M. Průzkum trhu. Skriptum VOŠE Zlín, 1999. 116 s.
- [7] PRŮCHA, J., WALTEROVÁ, E., MAREŠ, J. Pedagogický slovník. 4. vyd. Praha: Portál, 2003. 322 s. ISBN 80-7178-772-8.
- [8] Grecmanová Helena. Vliv prostředí školy na její klima. Metodický portál [online]. [cit. 2004-11-11]. Dostupný z WWW: <http://www.rvp.cz/clanek/318/124>.
- [9] JEŽEK, S. Psychosociální klima školy II. 1. vyd. Brno: MSD, 2004. 165 s. ISBN 80-86633-29-2.
- [10] ŠUMBEROVÁ, P., KOZÁK, V. Základy marketingu. 4. vyd. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2003. 101 s. ISBN 80-7318-001-4.
- [11] MEFFERT, H. Marketing – Management. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 1996. 552 s. ISBN 80-7169-329-4.
- [12] REKTOŘÍK, J. a kolektiv. Ekonomika a řízení odvětví veřejného sektoru. 1. vyd. Praha: Ekopress, 2002. 264 s. ISBN 80-86119-60-2.
- [13] MAŇÁK, J., ŠVEC, Š., ŠVEC, V. Slovník pedagogické metodologie. 1. vyd. Paido, 2005. 134 s. ISBN 80-7315-102-2.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

- OA Obchodní akademie.
- BC Bakalářské studium.
- VOŠE Vyšší odborná škola ekonomická
- IC Informační centrum
- FAME Fakulta managementu a ekonomiky.

SEZNAM TABULEK

Tab. 1. Počet studentů k 17. 5. 2006.....	25
Tab. 2. Počet respondentů.....	29
Tab. 3. Otázka č. 1 – studenti.....	31
Tab. 4. Otázka č. 2 – studenti.....	32
Tab. 5. Otázka č. 3 – studenti.....	34
Tab. 6. Otázka č. 4 – studenti.....	35
Tab. 7. Otázka č. 5 – studenti.....	36
Tab. 8. Otázka č. 6 – studenti.....	37
Tab. 9. Otázka č. 7 – studenti.....	38
Tab. 10. Otázka č. 8 – studenti.....	38
Tab. 11. Otázka č. 10 – studenti.....	40
Tab. 12. Otázka č. 11 – studenti.....	41
Tab. 13. Otázka č. 12 – studenti.....	42
Tab. 14. Otázka č. 13 – studenti.....	43
Tab. 15. Otázka č. 14 – studenti.....	44
Tab. 16. Otázka č. 15 – studenti.....	45
Tab. 17. Otázka č. 16 – studenti.....	46
Tab. 18. Otázka č. 17 – studenti.....	47
Tab. 19. Otázka č. 18 – studenti.....	48
Tab. 20. Otázka č. 19 – studenti.....	49
Tab. 21. Otázka č. 20 – studenti.....	50
Tab. 22. Otázka č. 21 – studenti.....	51
Tab. 23. Otázky 1 – 10 a 12 – 15 (rodiče).....	54
Tab. 24. Vztah studentů OA ke škole – srovnání rodiče a studenti OA.....	58
Tab. 25. Hodnocení vybavenosti technikou – srovnání rodiče a studenti OA.....	60
Tab. 26. Hodnocení prostředí školy – srovnání rodiče a studenti OA.....	60
Tab. 27. Struktura odpovědí – vyučující.....	64
Tab. 28. Celkové prostředí školy – srovnání názorů studentů, rodičů a vyučujících.....	71

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Dotazník pro studenty

Příloha P II: Dotazník pro rodiče studentů OA

Příloha P III: Dotazník pro učitele

Milý studente, děkujeme předem za zodpovězení otázek v tomto dotazníku.
Na základě jeho vyhodnocení se budeme především snažit zjistit současné klima naší školy z pohledu vás - studentů a dle vašich představ ho případně zlepšit.

Jsem studentem: střední školy vyššího odborného studia bakalářského studia
Studuji: 1. ročník 2. ročník 3. ročník 4. ročník

Pod pojmem „klima školy“ si představuji:

Z následujících otázek prosím vyberte a označte křížkem vždy jen 1 odpověď:

1. Myslím, že na naší škole je klima:

výborné docela dobré průměrné spíše horší velmi špatné nevím

2. O naší škole jsem se dozvěděl(a):

od příbuzných, známých na předchozí škole z internetu z katalogu škol
 jinak:

3. Na naší škole jsem začal(a) studovat z tohoto důvodu:

dobré reference umístění školy obor studia rada příbuzných jinam mě nepřijali
 jiný důvod:

4. Vztahy mezi spolužáky v naší třídě jsou převážně dobré

rozhodně ano spíše ano průměrně spíše ne rozhodně ne nevím, nemám názor
Přípomínky, návrhy:

5. Většina vyučujících má ke studentům přátelský vztah, jsou vstřícní, komunikativní, ...

rozhodně ano spíše ano průměrně spíše ne rozhodně ne nevím, nemám názor

6. Vyučující jsou většinou dobrými odborníky ve vyučovaných předmětech

rozhodně ano spíše ano průměrně spíše ne rozhodně ne nevím, nemám názor

7. Vyučující mají většinou snahu studenty co nejvíce naučit

rozhodně ano spíše ano průměrně spíše ne rozhodně ne nevím, nemám názor

8. Vyučující jsou při hodnocení studentů spravedliví

rozhodně ano spíše ano průměrně spíše ne rozhodně ne nevím, nemám názor

9. Přípomínky a návrhy k vyučujícím:

.....

10. Komunikace vedení školy se studenty je dostatečná

rozhodně ano spíše ano průměrně spíše ne rozhodně ne nevím, nemám názor
Přípomínky, návrhy:

11. Otázka pouze pro studenty VOŠE: *a Bc* :

S činností pracovního studijního oddělení jsem spokojen(a)

rozhodně ano spíše ano průměrně spíše ne rozhodně ne nevím, nemám názor
Přípomínky, návrhy:

12. S činností pracovníků informačního centra jsem spokojen(a)
 rozhodně ano spíše ano průměrně spíše ne rozhodně ne nevím, nemám názor
Připomínky, návrhy:

13. Vybavení informačního centra literaturou je dostatečné
 rozhodně ano spíše ano průměrně spíše ne rozhodně ne nevím, nemám názor
Připomínky, návrhy:

14. Vybavení školy počítači a jinou technikou je dostatečné
 rozhodně ano spíše ano průměrně spíše ne rozhodně ne nevím, nemám názor
Připomínky, návrhy:

15. Celkové prostředí školy (budova, třídy, nábytek, nástěnky, ...) se mi líbí
 rozhodně ano spíše ano průměrně spíše ne rozhodně ne nevím, nemám názor
Připomínky, návrhy:

16. Možnosti občerstvení ve škole (bufet, automaty) jsou dostatečné
 rozhodně ano spíše ano průměrně spíše ne rozhodně ne nevím, nemám názor
Připomínky, návrhy:

17. Ve srovnání s jinými školami je naše škola co do prostředí, vybavení, úrovně výuky ...
 nadprůměrná mírně nadprůměrná průměrná mírně podprůměrná podprůměrná
 nevím, nemám srovnání

18. K naší škole mám kladný vztah
 rozhodně ano spíše ano průměrně spíše ne rozhodně ne nevím, nemám názor
Připomínky, návrhy:

19. Praxi v průběhu studia považuji za užitečnou
 rozhodně ano spíše ano průměrně spíše ne rozhodně ne nevím, nemám názor
Připomínky, návrhy:

20. Po ukončení studia na naší škole vidím své šance být úspěšný v dalším životě
(úspěšné složení přijímacích zkoušek na další školu, získání zaměstnání)
 nadprůměrné mírně nadprůměrné průměrné mírně podprůměrné podprůměrné
 nevím

21. Myslím, že studium na naší škole přispěje k mým dalším úspěchům
 rozhodně ano spíše ano průměrně spíše ne rozhodně ne nevím, nemám názor
Připomínky, návrhy:

V následujících 2 otázkách prosím uveďte a označte křížkem libovolný počet odpovědí

22. Co považujete za hlavní výhody studia na naší škole?
 naučení cizích jazyků osvojení práce na PC dobří vyučující poznávání zahraničí
 soutěže dobrý rozvrh získané odborné znalosti možnost praxe dobré uplatnění
 další:

23. Co považujete za hlavní nevýhody studia na naší škole?
.....

Vážení rodiče!

Naše škola se snaží neustále vylepšovat svou činnost i podmínky, ve kterých výuka probíhá, proto nás zajímají i Vaše názory, návrhy a připomínky.

Vyplněním tohoto dotazníku nám pomůžete najít možnosti zlepšení a nepřímo tak přispějete k zajištění lepších podmínek pro Vaše dítě i pro ostatní žáky. Děkujeme Vám.

Jsem rodičem žáka: 1. ročníku 2. ročníku 3. ročníku 4. ročníku

U následujících otázek prosím vyberte a označte křížkem pouze 1 odpověď:

1. Jak naše škola dosud splnila Vaše očekávání?

výrazně ho předčila mírně ho předčila splnila ho částečně ho splnila vůbec nevím
Připomínky, návrhy:

2. Jak hodnotíte současnou prestiž naší školy?

velmi dobrá docela dobrá průměrná nepříliš dobrá špatná nehodnotím
Připomínky, návrhy:

3. Jak hodnotíte práci vedení naší školy, komunikaci s ním?

velmi dobrá docela dobrá průměrná nepříliš dobrá špatná nehodnotím
Připomínky, návrhy:

4. Jak hodnotíte přístup třídního učitele k rodičům?

velmi dobrý docela dobrý průměrný nepříliš dobrý špatný nehodnotím
Připomínky, návrhy:

5. Jak hodnotíte přístup třídního učitele k žákům?

velmi dobrý docela dobrý průměrný nepříliš dobrý špatný nehodnotím
Připomínky, návrhy:

6. Jak hodnotíte přístup ostatních vyučujících k rodičům?

velmi dobrý docela dobrý průměrný nepříliš dobrý špatný nehodnotím
Připomínky, návrhy:

7. Jak hodnotíte přístup ostatních vyučujících k žákům?

velmi dobrý docela dobrý průměrný nepříliš dobrý špatný nehodnotím
Připomínky, návrhy:

8. Jak hodnotíte nároky vyučujících na domácí přípravu žáků?

velmi vysoké docela vysoké průměrné spíše nízké velmi malé nehodnotím
Připomínky, návrhy:

9. Jak hodnotíte strukturu vyučovaných předmětů (popř. počty hodin jednotlivých předmětů)?

velmi dobrá docela dobrá vyhovující nepříliš dobrá špatná nehodnotím
Připomínky, návrhy:

10. Jak hodnotíte celkový vztah svého dítěte k naší škole?

velmi dobrý docela dobrý průměrný nepříliš dobrý špatný nehodnotím
Připomínky, návrhy:

11. Spolupracujete se školou nad rámec svých rodičovských povinností?

ano ne

Pokud ano, proč?

Pokud ne, proč?

12. Jak často navštěvujete internetové stránky školy?

velmi často občas vůbec ne

13. Pokud navštěvujete internetové stránky školy, jak se Vám líbí?

velmi dobré docela dobré průměrné nepříliš dobré špatné nehodnotím

Připomínky, návrhy:

14. Jak hodnotíte vybavení školy počítači a jinou technikou?

velmi dobré docela dobré průměrné nepříliš dobré špatné nehodnotím

Připomínky, návrhy:

15. Jak hodnotíte celkové prostředí naší školy (budova, třídy, nábytek, nástěnky, ...)?

velmi dobré docela dobré průměrné nepříliš dobré špatné nehodnotím

Připomínky, návrhy:

16. Co považujete za pozitiva naší školy?

(označte libovolný počet odpovědí)

dobře připraví žáky pro další život (získané normy chování, ...)

dobře připraví žáky pro další studium (získané vědomosti, ...)

dobře připraví žáky pro zaměstnání (získané dovednosti, ...)

odborně schopní vyučující

přátelský vztah vyučujících k žákům

naučení cizích jazyků

osvojení práce na počítači

praxe v průběhu studia

možnost účastnit se zájezdů do zahraničí

možnost účastnit se společných projektů se zahraničními školami

možnost zahraniční stáže v průběhu studia

možnost účastnit se soutěží

exkurze, školní výlety

sportovní akce

aktivity školy pro volný čas žáků

další

Připomínky, návrhy:

17. Co považujete za negativa naší školy?

.....
.....
.....

18. Uvedte prosím jakékoli Vaše další návrhy na zlepšení:

.....
.....
.....

P III

Vážení kolegové, v rámci průzkumu klimatu naší školy, o kterém jsem mluvila na poradě, Vás prosím o vyplnění tohoto dotazníku a jeho odevzdání do mé přihrádky ve sborovně. Pokuste se to stihnout do pátku 19.5.2006. Předem Vám děkuji za ochotu. Šárka Vránová

Kolik let celkem učíte? ...

Kolik let učíte na této škole? ...

Na kolika školách jste učil(a) v minulosti? ...

Učíte: na plný úvazek a více na půl až celý úvazek na méně než půl úvazku

Pozor, dotazník má 2 strany! Z navržených odpovědí prosím vyberte vždy jen 1 odpověď. Na konci dotazníku máte prostor pro vyjádření Vašich podrobnějších komentářů k otázkám a dalších Vašich názorů, připomínek a návrhů, které se týkají naší školy.

1. Kdo více ovlivňuje, jak se ve škole cítíte?

ředitel zástupce nevím

2. Způsob, jakým se mnou vedení jedná mi

velmi vyhovuje většinou vyhovuje, ale v něčem bych uvítal(a) změnu nevyhovuje

3. Vedení vychází učitelům vstříc

ano, ve většině ohledů jak v čem spíše ne

4. Vedení dává najevo, že mu záleží na tom, aby se učitelé cítili dobře

ano záleží jim na tom, ale najevo to nedávají

nevím, zda jim na tom záleží, ale najevo to nedávají nezáleží jim na tom

5. Cítím, že vedení pečlivě sleduje kvalitu mé práce

ano, všimnou si každé mé chyby i úspěchu

ano, ale všímají si spíše formálních aspektů mé práce (plnění povinností)

asi ano, ale nedokážu říci, jak moc

ne, vedení má jiné priority

6. Jak jste spokojeni s kvalitou zpětné vazby od vedení ohledně kvality Vaší práce?

maximálně, připomínky jsou hojné a užitečné

vcelku ano, připomínky jsou časté, ale ne vždy užitečné

příliš ne, chtěl(a) bych více zpětné vazby

zpětné vazby není mnoho, ale mně to tak vyhovuje

7. Při řešení problémů bere vedení v potaz i názory a návrhy učitelů

vždy ano obvykle ano, ale jen určitých učitelů obvykle ano

moc ne, prosazuje svůj názor moc ne, v rozhodování by to znamenalo značné zdržení

8. Jaký musí být učitel, aby s ním bylo vedení školy spokojeno? (Jaká vlastnost je u vás ve škole zvláště ceněna?) (Zde můžete uvést i více možností)

.....

9. O co se podle Vás vedení školy snaží nejvíce, co je pro něj prioritou? (i více možností)

.....

.....

10. Když se s kolegy bavíte o práci, co je nejčastějším tématem?

metody a postupy výuky, výměna zkušeností chování žáků jiné:

11. Způsob, jakým se mnou kolegové učitelé jednají, mi ...

velmi vyhovuje u většiny vyhovuje jak u koho spíše nevyhovuje vůbec nevyhovuje

12. Učitelé se mezi sebou vzájemně stýkají i mimo školu

ano, velmi často ano, čas od času ne, mimo školu se příliš nestýkáme

13. S kolegy se dělím o osobní problémy

vůbec ne téměř se všemi jen s jedním nebo několika málo kolegy

14. Jsem spokojen(á), že učím **právě** na této škole

ano jinde by to bylo asi stejné jinde by to mohlo být horší jinde by to bylo lepší

15. Jsem velmi zaneprázdněn(a) školními povinnostmi

ano, měly by se omezit ano, ale většinou mají smysl není to tak zlé

16. Myslím, že naše škola dělá pro žáky maximum

ano může se ještě zlepšit nepatří mezi nejlepší školy zdaleka nevyužívá svůj potenciál

17. Učitelé jsou pro svou práci nadšení

ano, většina takových je jen pár nikdo nebo skoro nikdo

18. Škola musí příliš často ustupovat nátlaku veřejnosti, rodičů, úřadů, ...

ano, mívám ten pocit ne více než je potřeba

19. S jakými rodiči se nejčastěji stýkáte? Co je tématem vašich setkání?

.....

20. Mám od školy vše, co pro výuku potřebuji

ano spíše ano, rozumné požadavky bývají splněny : spíše ne (finanční bariéra) ne

21. Chcete na této škole zůstat i v budoucnu?

ano, rád(a) ano ne, chci jít učit jinam ne, chci změnit povolání

22. S činností ostatních zaměstnanců školy (inf.centrum,kancelář,studijní odd.,ek.odd,školník) jsem spokojen(a): úplně spíše ano průměrně spíše ne vůbec ne

23. Celkové prostředí školy (budova, třídy, nábytek, nástěnky,...) se mi líbí

rozhodně ano spíše ano průměrně spíše ne rozhodně ne

24. Možnosti občerstvení ve škole (bufet, automaty) jsou dostatečné?

rozhodně ano spíše ano průměrně spíše ne rozhodně ne

25. Vaše podrobnějších komentáře k otázkám a další Vaše názory, připomínky a návrhy, které se týkají naší školy:

.....

.....