

Analýza spokojenosti studentů Střední školy oděvní a služeb Vizovice

Mgr. Ivana Molková

Bakalářská práce
2012



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky
Vyšší odborná škola ekonomická
akademický rok: 2011/2012

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Mgr. Ivana MOLKOVÁ**
Osobní číslo: **M110601**
Studijní program: **B 6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Marketing**

Téma práce: **Analýza spokojenosti studentů Střední školy oděvní a služeb Vizovice**

Zásady pro vypracování:

Úvod

I. Teoretická část

- Prostudujte odbornou literaturu.

II. Praktická část

- Uvedte základní informace o škole.
- Provedte dotazníkové šetření.
- Vyhodnoťte výsledky dotazníkového šetření a navrhněte možná opatření ke zlepšení.

Závěr

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná**

Seznam odborné literatury:

KOTLER, Philip, 2007. Marketing management. Praha: Grada Publishing. ISBN 80-247-1359-4.

KOZEL, Roman a Lenka MINÁŘOVÁ a Hana SVOBODOVÁ, 2011. Moderní metody a techniky marketingového výzkumu. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-3527-6.

NENADÁL, Jaroslav, 2001. Měření v systémech managementu jakosti. Praha: Management Press. ISBN 80-7261-054-6.

SPÁČIL, Aleš, 2003. Péče o zákazníky. Praha: Grada. ISBN 80-247-0514-1.

SVĚTLÍK, Jaroslav, 2009. Marketingové řízení školy. Vyd. 2. Praha: Wolters Kluwer Česká republika. ISBN 978-80-7357-494-9.

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Petra Franková**
EXT.

Datum zadání bakalářské práce: **16. března 2012**

Termín odevzdání bakalářské práce: **27. dubna 2012**

Ve Zlíně dne 6. dubna 2012


PaedDr. Josef Rydlo
v zast. děkanka




doc. Ing. Jaroslav Světlík, Ph.D.
v zast. ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že:

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby¹;
- bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému;
- na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3²;
- podle § 60³ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;

¹ zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

- (1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.
- (2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.
- (3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

² zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

- (3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

³ zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

- (1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

- podle § 60⁴ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že:

- jsem bakalářskou práci zpracoval/a samostatně a použité informační zdroje jsem citoval/a;
- odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

Ve Zlíně

.....

⁴ zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

- (2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.
- (3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Tato bakalářská práce se zabývá analýzou spokojenosti studentů Střední školy oděvní a služeb Vizovice. V teoretické části je objasněna problematika spokojenosti a vymezeny hlavní faktory, které ji ovlivňují. Praktická část se skládá z charakteristiky školy a analýzy jednotlivých oblastí spokojenosti studentů, která je zpracována pomocí dotazníkového šetření a rozhovorů. Na základě získaných výsledků jsou navržena doporučení k dosažení vyšší spokojenosti studentů Střední školy oděvní a služeb ve Vizovicích.

Klíčová slova: Spokojenost studentů, studenti, střední škola, prostředí školy, vybavení školy

ABSTRACT

This bachelor thesis deals with the Analysis of Student Satisfaction at Secondary Vocational School of Clothing and Services Vizovice. In the theoretical part the satisfaction issue is explained and main factors, which may influence it, are determined. The practical part on the other hand consists of the description of school and the analysis of specific areas of student satisfaction. The analysis has been carried out thanks to questionnaires and interviews. Last but not least, the recommendations to improve student satisfaction at Secondary Vocational School of Clothing and Services Vizovice are provided.

Keywords: Student Satisfaction, Students, Secondary School, School Climate, School Equipment

Na tomto místě bych ráda poděkovala především konzultantce Ing. Šárce Vránové za cenné rady a připomínky. A dále pak vedení Střední školy oděvní a služeb Vizovice za velkou oporu a poskytnutí veškerých interních informací.

OBSAH

ÚVOD	10
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 ZÁKAZNÍK	12
1.1 DEFINICE SPOKOJENOSTI	12
1.2 SPOKOJENÝ ZÁKAZNÍK	13
1.3 NESPOKOJENÝ ZÁKAZNÍK	13
1.4 ROZHODOVÁNÍ ZÁKAZNÍKA	14
1.5 VYTVOŘENÍ PROSTŘEDÍ ZAMĚŘENÉHO NA SPOKOJENOST ZÁKAZNÍKA	14
2 POTŘEBY	17
2.1 MASLOWOVA HIERARCHIE POTŘEB.....	17
3 VZTAH ŠKOLY A STUDENTŮ	19
3.1 KLIMA ŠKOLY	19
3.1.1 Pozitivní klima školy.....	21
4 MARKETINGOVÝ VÝZKUM	22
4.1 DEFINICE	22
4.2 CHARAKTERISTIKA PROCESU	22
4.3 METODY VÝZKUMU	23
4.3.1 Dotazník	23
4.3.2 Rozhovor	25
4.4 ANALÝZA ÚDAJŮ A INTERPRETACE VÝSLEDKŮ	26
II PRAKTICKÁ ČÁST	27
5 STŘEDNÍ ŠKOLA ODĚVNÍ A SLUŽEB VIZOVICE	28
5.1 CHARAKTERISTIKA ŠKOLY.....	28
5.2 HISTORIE ŠKOLY	28
5.3 SOUČASNOST	29
5.3.1 Obory vzdělávání	29
5.4 VEDLEJŠÍ ČINNOST.....	31
5.5 ÚČAST V SOUTĚŽÍCH.....	31
5.6 ZAMĚSTNANCI A STUDENTI.....	31
6 ANALÝZA SPOKOJENOSTI STUDENTŮ	33
6.1 PŘÍPRAVA VÝZKUMU	33
6.2 REALIZACE VÝZKUMU	33
6.2.1 Sběr dat.....	33
6.2.2 Metodika tvorby dotazníků	34
6.2.3 Zpracování údajů.....	34
6.3 INTERPRETACE ZÍSKANÝCH DAT	34
6.3.1 Vyhodnocení dotazníků.....	34
6.4 ROZHOVOR	60
6.4.1 Vyhodnocení rozhovoru	60

7 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ A NÁVRH ŘEŠENÍ.....	64
ZÁVĚR	68
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	69
SEZNAM TABULEK.....	71
SEZNAM OBRÁZKŮ	72
SEZNAM GRAFŮ	73
SEZNAM PŘÍLOH.....	74

ÚVOD

Škola bez studentů by nebyla školou. Jako každá firma potřebuje svou klientelu, jinak by její existence neměla nejmenší smysl, i škola je závislá na své klientele, kterou jsou studenti. Aby žáci školu neopustili kvůli konkurenci, je třeba zajistit jejich spokojenost a uspokojení potřeb. Ke zjištění spokojenosti napomáhá právě analýza spokojenosti zákazníků, která může pomoci odhalit nedostatky a v jistém směru navrhnout opatření k jejich nápravě.

Téma analýzy spokojenosti studentů Střední školy oděvní a služeb jsem si zvolila záměrně, jelikož působím na této škole jako učitelka anglického jazyka, zajímá mě celková spokojenost našich studentů. Zároveň bych byla velice ráda, kdyby mé poznatky byly pro vedení školy určitým přínosem.

Každá škola je limitována a nemůže ovlivnit všechny faktory působící na spokojenost svých studentů. Přesto by se měla snažit uplatnit všechny své prostředky a využít veškerých příležitostí ke zvýšení spokojenosti žáků, kteří jsou prioritou číslo 1.

Obecným cílem bakalářské práce je analyzovat současnou spokojenost studentů Střední školy oděvní a služeb Vizovice. Hlavním cílem výzkumu je zjistit, jestli jsou studenti spokojeni s celkovým prostředím školy a jestli jsou spokojeni s praxí. A navrhnout zlepšení jejich současného stavu spokojenosti.

Bakalářská práce je rozdělena do dvou částí, teoretické a praktické. Každá část je pro větší přehlednost rozdělena do kapitol.

V teoretické části zmapuji odbornou literaturu týkající se problematiky spokojenosti. Objasním klíčové pojmy jako spokojenost a nespokojenost zákazníků. Uvedu jejich potřeby a způsob, jakým mají být uspokojovány. Následně se zmíním o školním klimatu a jeho vlivu na spokojenost studentů. A v neposlední řadě se budu věnovat metodám marketingového výzkumu, zejména dotazníkovému šetření a metodě rozhovorů.

V praktické části charakterizuji Střední školu oděvní a služeb Vizovice a provedu podrobnou analýzu spokojenosti jejich studentů prostřednictvím dotazníkového šetření a rozhovoru s žáky. Na základě získaných výsledků se pokusím navrhnout doporučení, která by vedla ke zlepšení současného stavu spokojenosti studentů.

I TEORETICKÁ ČÁST

1 ZÁKAZNÍK

Z pohledu marketingu považujeme za zákazníka osobu, která má prospěch z užívání určitého produktu či služby a rozhoduje o koupi nebo výběru příslušného produktu či služby. V případě školního marketingu považujeme za produkt či službu proces vzdělávání a procesem rozhodování rozumíme především výběr školy. Většina pedagogů se brání představě, že student by měl být považován za zákazníka školy. Vzhledem ke specifickému postavení učitel – žák jej můžeme nahradit pojmem klient, který lépe vyjádří tento partnerský vztah. (Světlík, 2009, s. 48)

1.1 Definice spokojenosti

Na úvod bychom měli věnovat pozornost definici klíčového pojmu spokojenost. Řada autorů definuje spokojenost odlišným způsobem. Osobně se nejvíce přikláním k definici od Kotlera (2007, s. 182), který popisuje spokojenost jako pocit radosti nebo zklamání nějaké osoby vyvolaný porovnáním vnímaných výkonů k očekávání. Konkrétně řečeno s rozhodováním studenta o výběru školy jde ruku v ruce i očekávání a pak následné srovnání reality s původní představou. (poznámka autora)

Nenadál (2001, s. 57) definuje tři základní stavy spokojenosti:

- **potěšení zákazníka** – vnímaná realita a poskytnutá hodnota převyšuje jeho původní představy a očekávání.
V našem případě student je jednoduše více než spokojen a jeho potřeby byly realitou překonány. (poznámka autora)
- **naprostá spokojenost zákazníka** – úplná shoda mezi potřebami a vnímanou realitou.
Student cítí, že všechny jeho požadavky týkající se studia byly uspokojeny. (poznámka autora)
- **limitovaná spokojenost** – vnímaná realita není totožná s původními požadavky zákazníka.
Student může být do určité míry spokojen, nicméně jeho spokojenost je nižší než v předchozích dvou případech. (poznámka autora)

1.2 Spokojený zákazník

Říká se, že spokojený zákazník je ten, který se k nám bude vracet. Ve školním prostředí je spokojeným zákazníkem student, který bude školu rád navštěvovat.

Čapek (2010, s. 216-217) člení spokojenost studenta na spokojenost:

- **se spolužáky:** Ve třídě má kamarády, umí s ostatními spolupracovat na různých úkolech, ve třídě si vzájemně pomáhají, vztahy s ostatními jsou dobré, konflikty se dají rozumně vyřešit.
- **s učiteli:** Umí učit a vést třídu, využívají nejrůznější výukové metody, rozvíjí potřebné dovednosti, umí motivovat, záleží jim na žácích.
- **se školou:** Ve škole je příjemné prostředí, čisto, možnost seberealizace, škola podporuje kulturní, společenský i sportovní rozvoj svých žáků, podporuje volnočasové aktivity, žáci vědí, kdo jim v případě potřeby poradí, kdo za nimi stojí.

V oblasti neziskových organizací panuje velká konkurence, tudíž se péče o zákazníka stává jasnou konkurenční výhodou. Stejně jako firma bojuje o své zákazníky, každá škola se snaží přilákat studenty ke studiu právě na své škole a následně svojí péčí zajistit, že ji neopustí kvůli konkurenci.

Spáčil (Spáčil, 2003, s. 18) vytvořil několik principů péče o zákazníky:

- **otevřenost** – je základním kamenem dlouhodobého partnerství a vede zákazníka k pocitu, že má věci pod kontrolou.
- **proaktivita** – měli bychom se obracet na zákazníka jako první a ne čekat, až se on obrátí na nás.
- **férovost** – pokud dodržíme tuto zásadu, zákazník nezneužije našeho právě nevýhodného postavení.
- **znalost zákazníka** – je nezbytné znát toho, kdo od vás kupuje po jednotlivcích, mikrosegmentech i segmentech.

1.3 Nespokojený zákazník

Nespokojeným zákazníkům bychom měli věnovat velkou pozornost, protože nás dříve nebo později opustí. A co je horší, bylo zjištěno, že své problémy a nespokojenost sdělí minimálně deseti dalším lidem. Když se nám povede vyřešit stížnost nespokojených

zákazníků v jejich prospěch, zůstanou nám nadále nakloněni a navíc o dobrém řešení a pozitivním přístupu řeknou pěti dalším lidem. (Foret, 2003, s. 58)

1.4 Rozhodování zákazníka

Rozhodnutí, jestli bude obchod uzavřen či nikoliv, závisí na zákazníkovi. Každý zákazník prochází při procesu rozhodování několika fázemi. Spáčil (2003, s. 21-22) definuje tři etapy cyklu rozhodování zákazníků:

- **hledání** - v této fázi vzniká potřeba a zákazník hledá nejlepší cestu, jak ji uspokojit. Tato etapa je ovlivnitelná marketingovými nástroji, vlastní předchozí zkušeností nebo sdělenou zkušeností okolí.
V případě studentů je to fáze výběru nejvhodnější školy. (poznámka autora)
- **konzumace** - samotná fáze ovlivňuje podstatným způsobem vůli zákazníka k opětovným nákupům. Není ovlivnitelná marketingem ale vynaloženou péčí o zákazníky.
Vedení školy vyjádří zájem dozvědět se o důvodech nespokojenosti studentů a včas zajistit nápravu. (poznámka autora)
- **hodnocení** - v této fázi zákazník posuzuje, jestli zkušenost může nadřadit nebo podřadit svému očekávání.
Jestli u studenta dochází ke spokojenosti či nespokojenosti. (poznámka autora)

1.5 Vytvoření prostředí zaměřeného na spokojenost zákazníka

Management formuluje, čím chce společnost být, kam směřuje, čím se má odlišit a v čem být nejlepší. Musí si tedy uvědomit potřebu změny z orientace dovnitř na orientaci ven tedy na klienta. (Spáčil, 2003, s. 19)

Škola je v tomto směru také typem společnosti, která má za úkol formulovat, kam směřuje a jak se chce odlišit od konkurenčních škol a ukázat své silné stránky. Přitom orientace na studenta je jejím hlavním úkolem. (poznámka autora)

Změna celkové orientace společnosti může být podle Spáčila (2003, s. 19-20) dosažena jen za podmínky excelentního přístupu v těchto oblastech:

- **poznání zákazníka**
Poznání sociálně-psychologických principů, které ovládají chování a jednání zákazníků, poznání potřeb a očekávání, individualizace tohoto poznání.

U školy se jedná o poznání sociálně-psychologických principů ovládajících chování studentů. Úkolem školy je poznat individuální potřeby studentů. (poznámka autora)

- **zajištění personálu**

Myslí se personál, který bude mít přirozené schopnosti uspokojovat zákazníky. Personál by měl znát roli své společnosti, svoji roli v procesu uspokojování potřeb, být motivován a vyškolen.

Ve školství mluvíme především o pedagogickém sboru, který má za úkol uspokojovat potřeby žáků v oblasti vzdělávání a výchovy. Učitelé by měli mít příslušnou kvalifikaci a být motivováni ke své práci. (poznámka autora)

- **nastavení procesů**

Vytvoření standardů kvality s ohledem na potřeby a očekávání zákazníků, vytvoření procesů, které reflektují standardy kvality, principy péče o zákazníky, schopnosti personálu a zároveň které jsou schopny řídit očekávání zákazníků.

Každá škola je omezena kurikulem, které je jednotné pro celou republiku. Nicméně si každá organizace vytváří standard kvality výuky s ohledem na potřeby svých žáků, tak aby bylo dosaženo výsledného efektu ve vzdělání. (poznámka autora)

- **řízení očekávání zákazníka**

Sem patří aktivní ovlivňování toho, co zákazník očekává od hmotného produktu, od servisu a provedení služby.

Škola jako vzdělávací instituce by měla dbát na to, aby se žákům dostalo požadovaného vzdělání. (poznámka autora)

- **zajištění vybavení**

Zajištění prostředí včetně hardwaru a softwaru. Účelem tohoto technického zabezpečení je jednak vytvoření základních pracovních podmínek, při kterých je personál schopen plnit úkoly, jednak celkové zefektivnění provádění aktivit a realizace procesů oproti jejich provádění manuální cestou.

Škola se v tomto ohledu příliš neliší od firmy, tudíž je nezbytné zajistit vhodné prostředí pro studenty včetně hardwaru i softwaru. Pod pojmem hardware máme na mysli především technické vybavení školy pomůckami, které zefektivní výuku, ale i zařízení, které přispěje k lepšímu klimatu školy. (poznámka autora)

2 POTŘEBY

Cílem školy je uspokojování potřeby vzdělávání u studentů. Aby škola dosahovala svých cílů, je zapotřebí určení potřeb cílového segmentu žáků účinněji než u jiných škol. Díky větší konkurenci jsou školy plně závislé na studentech nikoliv studenti závislí na škole. Dostatečný počet studentů totiž neznamena jen dostatek přidělených finančních prostředků pro školu, ale i vytvoření podmínek pro to, aby školu opouštěli především spokojení absolventi, poněvadž ti jsou nejlepší propagací školy. (Světlík, 2009, s. 50)

Před samotným uspokojováním potřeb je nutné vysvětlit, co se pod pojmem potřeba skrývá. Provozník (2002, s. 227) definuje potřebu jako určitý nedostatek něčeho pro člověka potřebného. Tato potřeba nemusí být uvědomělá, avšak vede člověka k vynaložení úsilí pro uspokojení tohoto nedostatku. Je tak považována za hlavní zdroj motivace. Potřeby lze dělit do dvou základních skupin:

1. **primární** – spojeny s funkcemi těla např. potrava, vzduch.
2. **sekundární** – spojeny s člověkem jako tvorem společenským např. láska, sdružování.

Odborná literatura uvádí i další dělení potřeb. Např. Kotler (2007, s. 62) rozlišuje druhy potřeb u zákazníků a to následujícím způsobem:

- vyřčené
- reálné
- nevyřčené
- potřeby pro radost
- tajné

2.1 Maslowova hierarchie potřeb

Teorií zabývajících se uspokojováním lidských potřeb a motivací je celá řada např. Herzbergova teorie dvou faktorů či McGregorova teorie XY. Za nejznámější lze ovšem považovat Maslowovu hierarchii potřeb. Tento americký psycholog vypracoval systém, který má podobu pyramidy. Z jeho pyramidy vyplývá, jestliže jsou uspokojeny potřeby bazální, pak vystupuje do popředí potřeba vyšší úrovně. Takže potřeby sociální se podle něj objevují, až když jsou uspokojeny potřeby fyziologické. (Mikuláščík, 2007, s. 140)

Maslowovy úrovně potřeb:

- **potřeby fyziologické** – umožňují biologické přežití a jsou prioritní.
 - **potřeby bezpečí** – zachování života a zdraví před nebezpečím.
 - **potřeby sounáležitosti a lásky** – být přijímán, někam patřit, milovat a být milován.
 - **potřeby uznání a úcty** – být oceňován a uznáván jinými, ať už pro hodnoty osobní nebo odborné a pracovní.
 - **potřeby seberealizace a osobního rozvoje** – nalezení uspokojení v aktivitách života, snažení se o dosahování hlubšího poznání a vyšší míry schopností.
- (Mikuláščík, 2007, s. 140)

3 VZTAH ŠKOLY A STUDENTŮ

Jak už bylo zmíněno dříve, cílem školy je uspokojování potřeb studentů. Aby byla škola schopna tyto potřeby uspokojit, je nezbytné si uvědomit, jaké funkce má vůbec plnit. Havlík (2002, s. 98) ve své knize uvádí následující rozdělení funkcí školy:

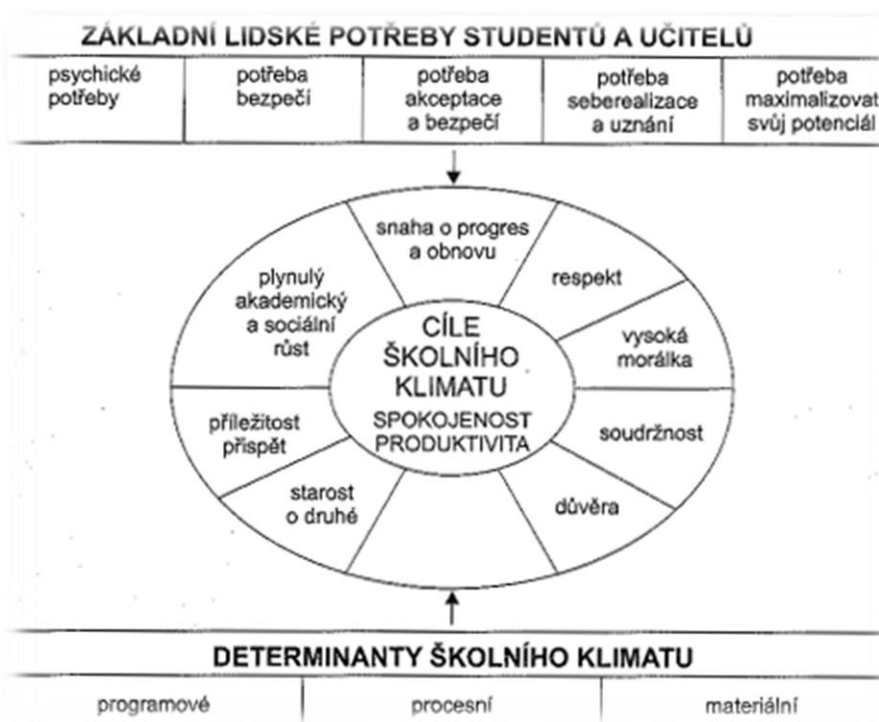
- **funkce výchovná**
Výchovné procesy se vztahují k formování vlastností, citů, vůle, charakteru, tedy osobnostních vlastností, které se projevují v jednání nebo chování.
- **funkce vzdělávací**
Vzdělání představuje osvojení vědomosti a dovednost je užívat. Za základní princip se považuje dojít od vzdělání k sebevzdělávání.
- **funkce kvalifikační**
Je naplňována získáním potřebné míry znalostí a rozvíjením schopností a dovedností požadovaných pro výkon v zaměstnání.
- **funkce integrační**
Integrační funkce je naplňována tím, že se žáci učí respektu k odlišnostem a individualitě různých lidí, učí se druhé odhadovat, rozumět jim, navazovat s nimi relevantní vztahy a komunikaci.
- **funkce selektivní**
Škola poskytováním výchovy a vzdělání a oceňováním jejich výsledků vysvědčením či diplomem provádí tzv. selekci, která buď absolventy opravňuje k dalšímu postupu na vzdělanostní dráze, nebo k výkonu určitých profesí.

3.1 Klima školy

Nejkvalitnější škola je ovšem ta, kde jsou všichni spokojeni. Spokojená škola je koncepce, která předpokládá existenci podporujícího klimatu ve škole a třídách. Vychází z předpokladu, že není nic důležitějšího než pozitivní vazby na školu jak žáků, tak i pedagogů, neboť z tohoto základu se odvíjí i kvalitní vzdělávání. (Čapek, 2010, s. 213)

Klima školy je termín obecně známý jak mezi odborníky, tak i mezi pedagogickou i nepedagogickou veřejností. Může však vyvolávat rozdílné představy o tom, co zahrnuje. Je proto nutné uvést definici klimatu, která bude považována za stěžejní. Čapek (2010, s. 134) definuje klima školy jako souhrn subjektivních hodnocení a sebehodnocení účastníků vzdělávání v dané škole, které se týká všech aspektů vzdělávání. Patří do něho jejich vzájemná komunikace, sociální vztahy, vnímání prostředí, prožitky a emoce a další sociální a psychické procesy, které děje v této škole vyvolávají.

Následující diagram přehledně shrnuje provázanost uspokojování lidských potřeb zmíněné v předešlé kapitole, cílů školního klimatu a determinantů ovlivňujících jeho vývoj.



Zdroj: Čapek (2010, s. 214)

Obr. 1. Školní klima

Determinanty školního klimatu je možné najít v odborné literatuře i podrobněji, než je tomu na obrázku výše. Např. Světlík (2009, s. 65) diferencuje pět složek vnitřního prostředí školy, které ovlivňuje klima školy, následovně:

- kultura školy

- mezilidské vztahy
- kvalita managementu a sboru
- organizační model školy
- materiální prostředí školy

Přičemž za rozhodující faktory ovlivňující klima školy považuje první tři složky.

3.1.1 Pozitivní klima školy

Otázkou ovšem zůstává, jak vytvořit pozitivní klima školy. Grecmanová (2008, s. 85-86) uvádí, jak dosáhnout pozitivního klimatu z hlediska:

1. žáků:

- umožnit žákovi zažít úspěch
- dát žákovi jistotu, že bude akceptován
- podporovat rozvoj osobnosti žáka
- dát žákovi najevo, že se k němu přistupuje spravedlivě
- klást požadavky odpovídající individuálním schopnostem žáka

2. učitelů:

- umožnit učiteli pocit sounáležitosti s jinými kolegy
- umožnit učiteli pocítit úspěch v oboru
- umožnit pedagogovi seberealizaci
- dát učiteli svobodu v práci
- motivovat pedagogické pracovníky uznáním a spravedlivým hodnocením

4 MARKETINGOVÝ VÝZKUM

4.1 Definice

Nalezení přesné definice marketingového výzkumu v odborné literatuře je nemožným úkolem, jelikož existuje nespočet vysvětlení tohoto pojmu. Kozel (2011, s. 13) ve své knize uvádí hned několik.

„Marketingový výzkum je naslouchání spotřebiteli.“

Smith a Albaum definují marketingový výzkum jako systematické a objektivní hledání a analýzu informací, relevantních k identifikaci a řešení jakéhokoliv problému na poli marketingu.

Svobodová dodává, že se jedná o cílevědomý proces, který směřuje k získání určitých konkrétních informací, které nelze opatřit jinak.

4.2 Charakteristika procesu

Proces marketingového výzkumu se vyznačuje zvláštnostmi, které vyplývají z jedinečné povahy zkoumaných problémů. Obecně však můžeme rozlišit dvě základní etapy, a to etapu přípravy výzkumu a etapu realizace výzkumu. Každá etapa se skládá z několika za sebou následujících kroků, které spolu úzce souvisejí a vzájemně se podmiňují.

Příprava výzkumu zahrnuje následující kroky:

1. definování problému, který má být řešen
2. specifikace potřebných informací
3. identifikace zdrojů informací
4. stanovení metod sběru informací
5. vypracování projektu výzkumu

Realizace výzkumu se pak opírá o předem připravený projekt výzkumu a zahrnuje následující:

1. shromáždění informací
2. zpracování a analýzu informací
3. prezentaci výsledků výzkumu

(Zbořil, 1998, s. 13)

4.3 Metody výzkumu

4.3.1 Dotazník

Dotazník představuje formuláře se sérií otázek, na něž respondenti odpovídají, případně obsahuje také varianty jejich odpovědí. Kozel (2011, s. 200) je toho názoru, že jeho význam spočívá ve 4 oblastech:

1. získává informace od respondentů
2. usměrňuje proces rozhovoru
3. zajišťuje jednotnou matici pro zapisování dat
4. ulehčuje zpracování dat

Úlohou dotazníku je minimalizovat možnost získání nepřesných nebo nepravdivých informací a naopak získat data relevantní a porovnatelná. To je dáno především strukturou dotazníku, formulací otázek a jejich řazením. (Simová, 1996, s. 54)

Špatně formulovaná otázka je jedním z hlavních důvodů nepřesných nebo chybných odpovědí. Proto je nezbytné při formulaci otázek dbát na dodržování určitých pravidel. Simová (1996, s. 58) uvádí desatero pravidel, které bychom měli při přípravě otázek do dotazníku znát:

1. **používat jednoduchý jazyk.** Otázku musí pochopit všichni respondenti.
2. **používat známý slovník.** Před přípravou otázek je nutné vědět, kdo budou respondenti.
3. **vyloučit dlouhé otázky.** Příliš dlouhé otázky mohou vést k nesrozumitelnosti.
4. **dotaz musí být co nejvíce specifický.** Na příliš obecné otázky bývají dávány bezvýznamné odpovědi.
5. **vyloučit vágní nebo víceznačná slova.**
6. **vyloučit dvojité otázky.** Otázka se nesmí současně dotazovat na dvě nebo více různých věcí.
7. **vyloučit sugestivní otázky.** Sugestivní otázkou se rozumí otázka, která nemá neutrální charakter.
8. **vyloučit zavádějící otázky.** Otázky, které mají nevyvážený soubor odpovědí, favorizují určitý typ odpovědi.
9. **vyloučit nepříjemné otázky.** Otázka by neměla obsahovat nevhodné narážky, být příliš osobní nebo vyvolávající předsudek.

10. **vyloučit odhady.** Formulovat otázku tak, aby respondent nemusel generalizovat.

Při sestavování dotazníku je třeba brát v úvahu nejen výše zmíněné desatero, ale zvolit i správný typ otázek. Při sestavování dotazníku se dle Simové (1996, s. 59-61) uplatňují následující typy otázek:

- **uzavřené** – respondent si vybírá ze dvou možností, která mu nejvíce vyhovuje. Je snadné na tyto otázky odpovídat i analyzovat je.
- **otevřené** – ponechávají volnou formulaci odpovědi plně na rozhodnutí respondenta. Lze tedy předpokládat velkou rozmanitost odpovědí, vyžadují víc času a práce při jejich zpracování. Z tohoto důvodu by jejich počet v dotazníku měl být omezen. Můžeme je dále dělit na:
 - a) *asociační*, kde respondent má uvést slovo, které si vybaví jako první reakci na pojem v dotazníku.
 - b) *otázky s dokončením věty*, kde dotazovaná osoba má dokončit předloženou větu nebo doplnit určitý obrázek podle svého úsudku.
- **vícenásobného výběru** – předkládají omezený počet variant odpovědí, mezi kterými respondent vybírá. Tyto otázky jsou náročné na jejich sestavení, protože rozsah odpovědí musí být úplný a výlučný.
- **stupnice, poměrové škály** – slouží pro zjištění kvalitativních dat – postojů, pocitů, chování a motivů respondentů.

Mezi nejvýznamnější patří:

 - a) *sémantický diferenciál* – stupnice je ohraničena dvěma póly s opačným významem charakteristik sledované proměnné a respondent má vyznačit směr a intenzitu svého hodnocení.
 - b) *Likertova stupnice* – slouží pro vyznačení míry souhlasu nebo nesouhlasu respondenta s uvedeným výrokiem.
 - c) *stupnice přiřkládaného významu* – respondent hodnotí intenzitu vztahu k určité skutečnosti.
 - d) *známkovací stupnice* – dotazovaný hodnotí určitý objekt na klasifikační stupnici.

Nedílnou součástí přípravy dotazníku je jeho formální úprava. Dotazník by měl vyhovovat celé řadě požadavků. Zbořil (1998, s. 62) uvádí následující:

- dotazník by měl být vzhledově atraktivní
- otázky v dotazníku musí být uspořádány přehledně
- při použití otevřených otázek musí být dost prostoru pro záznam odpovědi respondenta
- dotazník by měl být vypracován tak, aby nevypadal jako příliš rozsáhlý
- je-li v dotazníku vzorec přeskokování otázek, musí instrukce jasně vyjadřovat, jak má respondent pokračovat

O tom, že jsme navrhli dobrý dotazník, kterým získáme potřebné informace, se přesvědčíme testováním dotazníku. To spočívá v tom, že necháme několik potencionálních respondentů vyplnit daný dotazník a zjišťujeme jejich názory při jeho vyplňování. Tím získáme možnost odstranit nedostatky, které by se mohly v průběhu získávání dat projevit. (Simová, 1996, s. 58)

4.3.2 Rozhovor

Další metodou běžně používanou pro zjištění reakce účastníků vzdělávání je rozhovor. Rozhovor je dvousměrnou komunikací, která probíhá mezi učitelem a účastníkem vzdělávání. V praxi znamená vedení rozhovoru s účastníkem, kladení strukturovaných otázek a vyhodnocování odpovědí na tyto otázky. Může mít formální nebo neformální charakter, probíhat v průběhu vzdělávání nebo o přestávkách, avšak vždy doplňuje informace získané pomocí dotazníků. (Brázdová, 2011, s. 32)

Jeho průběh závisí na druhu rozhovoru, nicméně vždy platí, že by tazatel měl:

- správně odhadnout složitost požadovaných informací vzhledem k povaze respondentů
- používat jazyk srozumitelný cílové skupině respondentů
- počítat s narůstáním únavy a poklesem pozornosti a zajistit vhodně koncentraci respondenta na problém po celou dobu rozhovoru
- vyloučit subjektivní zasahování a ovlivňování odpovědí respondentů
- podle míry standardizace rozhovoru dodržovat předepsané postupy

(Kozel, 2011, s. 191)

Rozhovory se nejčastěji rozlišují podle míry závaznosti pokynů a počtu účastníků. Na základě toho se rozlišují tři druhy rozhovorů:

- **nestrukturovaný** – vycházející přirozeně z komunikace
- **polostrukturovaný** – tazatel má k dispozici seznam otázek, které musí zaznít a další dotazy volně doplňuje
- **strukturovaný** – dodržuje přesné pořadí a znění otázek (Kozel, 2011, s. 191)

4.4 Analýza údajů a interpretace výsledků

Po shromáždění informací přichází na řadu jejich analýza a následná interpretace výsledků výzkumu. První v pořadí je tedy analýza údajů získaných ať už metodou dotazníků či rozhovoru.

Prvním krokem při analýze údajů je analýza každé otázky nebo hodnoty znaku zkoumaných jednotek. K numerickému popisu sumarizovaných údajů existuje celá řada přístupů. Ve většině případů se vychází z rozdělení četností zjištěných hodnot, dále bývá charakterizována úroveň a variabilita zkoumaných znaků a později jsou zkoumány závislosti mezi jevy. Přičemž četnost je počet výskytů jednotlivých obměn znaku. Vedle absolutních četností se stanovují i tzv. relativní četnosti, které jsou dány poměrem jednotlivých četností k rozsahu souboru. (Kubíčková, 1999, s. 67)

Kýženou poslední částí marketingového výzkumu je interpretace výsledků výzkumu. „Závěry jsou stručným a jasným konstatováním zjištěných skutečností. Jsou snadno a rychle srozumitelné bez dalších statistických údajů, tabulek nebo grafů.“ (Kubíčková, 1999, s. 69) Kubíčková (1999, s. 69) navíc dodává, že závěry podepřené výsledky výzkumu bývají často převáděny na doporučení nejvhodnějšího řešení zkoumaného problému, která spočívají v návrzích na konkrétní směry činnosti.

II PRAKTICKÁ ČÁST

5 STŘEDNÍ ŠKOLA ODĚVNÍ A SLUŽEB VIZOVICE

5.1 Charakteristika školy

Tato bakalářská práce se zabývá analýzou spokojenosti studentů Střední školy oděvní a služeb Vizovice. Střední škola oděvní a služeb (dále jen „škola“), je příspěvkovou organizací, jejímž předmětem činnosti je poskytování výchovy a vzdělávání.

Před uvedením charakteristiky školy jako takové v dnešní podobě, je nutné se zmínit o historii školy a celkovém jejím vývoji. Je vskutku zajímavé, jakými změnami za léta své existence prošla.

5.2 Historie školy

Historie školy začíná se vznikem státu v roce 1918. S přibýváním teoretických vědomostí se náplň vzdělání obohacovala. Obory holič, kadeřník, pánský a dámský krejčí, švadlena se staly pilířem vzniku současné školy. Obory se nejdříve vyučovaly na Živnostenské učňovské škole a od roku 1938 na Veřejné učňovské škole pro ženská povolání ve Zlíně. Od 50. let připravovala Učňovská škola žáky v teoretickém vyučování, praxi prováděli žáci u živnostníků, později u podniků služeb, družstev nebo v provozovnách národních výborů. Původně jednoleté obory se postupně rozšiřovaly na dva a posléze tři roky. Od 1. 9. 1978 byla Učňovská škola z Želechovic n. Dřevnicí přeložena do Vizovic do budov bývalé Střední zemědělské technické školy. Uční uvedených oborů přešli do nového zařízení s odbornými učiteli a učiteli všeobecně vzdělávacích předmětů. Od tohoto roku začíná i výuka nově zřízeného 4letého oboru kosmetička. V roce 1978 se ve škole vzdělávalo 496 žáků ve dvaceti třídách. V dalším roce vzrostl počet žáků dokonce na 649 a vyučovalo se ve 23 třídách. Součástí školy se staly Domov mládeže a školní jídelna. Od roku 1982 byla škola přejmenována na Střední odborné učiliště místního hospodářství. Správou majetku byl pověřen podnik Služby města Gottwaldova. Obory vzdělání se rozšířily o nástavbové studium Oděvnictví.

Střední odborné učiliště bylo v roce 1991 přejmenováno na Střední odborné učiliště Vizovice. Praktická výuka přešla do učňovských provozoven, které škola začala budovat ve Vizovicích, Zlíně, Otrokovicích, Vsetíně a Kroměříži. Stávající obory byly rozšířeny o rekvalifikační kurzy v oboru Kosmetička, Kadeřnice a Krejčí.

Rozhodnutím Ministerstva hospodářství ČR ze dne 13. června 1994 dostává škola název Integrovaná střední škola služeb. Obory vzdělání byly rozšířeny o učební obor Fotograf. Rozhodnutím Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy ČR ze dne 30. března 2001 se příspěvková organizace Střední odborná škola a Střední odborné učiliště služeb Vizovice stává s účinností příspěvkovou organizací Zlínského kraje. Od roku 2005 škola nese název Střední škola oděvní a služeb Vizovice. (Střední škola oděvní a služeb Vizovice, 2008)

5.3 Současnost

Čím je tedy Střední škola oděvní a služeb charakteristická? Především tím, že žáci mají možnost zvolit si jak obory s výučním listem, tak i obory ukončené maturitní zkouškou. Absolventi výučních oborů mohou pokračovat v nástavbovém studiu nebo se zařadit do pracovního procesu. Absolventi maturitních oborů mohou využít možnosti pokračovat ve studiu na vyšší odborné škole či vysoké škole.

5.3.1 Obory vzdělávání

Obory s maturitou:

Podnikání - Dvouleté denní a tříleté dálkové nástavbové studium je určeno absolventům oborů s výučním listem. Žáci se připravují ve všeobecných i odborných předmětech na dosažení úplného středního vzdělání s maturitou. Odborná část je zaměřena na podnikání v oboru, čemuž plně odpovídá složení a náplň odborných předmětů. (Střední škola oděvní a služeb Vizovice, 2008)

Oděvnictví - Čtyřletý obor vzdělání ukončený maturitní zkouškou je zaměřen na získání všeobecných a odborných vědomostí a dovedností potřebných k profesionálnímu vykonávání širokého okruhu pracovních činností spojených s navrhováním a výrobou různých oděvů, ekonomickým vedením oděvní firmy aj. Žáci se učí poznávat a rozlišovat různé druhy oděvních materiálů, konstruovat a modelovat střihy pomocí speciálních počítačových programů, navrhovat a vytvářet oděvy všech konfekčních velikostí. Učí se a pracují v odborných učebnách vybavených moderní technikou. (Střední škola oděvní a služeb Vizovice, 2008)

Kosmetické služby - Čtyřletý obor vzdělání ukončený maturitní zkouškou je zaměřený na přípravu k poskytování kvalifikovaných kosmetických služeb. Kosmetické služby zahrnují v současné době péči o celé tělo – diagnostiku a ošetření různých typů pleti, kosmetické masáže, zábaly a masky, barvení a úpravu obočí, depilace, epilace, manikúru,

pedikúru, dekorativní líčení aj. Žáci se učí pracovat s různými kosmetickými přístroji jako např. laser, typizační přístroj, parafinová lázeň aj. (Střední škola oděvní a služeb Vizovice, 2008)

Fotograf - Čtyřletý obor vzdělání ukončený maturitní zkouškou je zaměřený na získání všeobecných a odborných vědomostí a dovedností k profesionálnímu vykonávání povolání fotograf. Žáci se učí zpracovávat film, klasickou černobílou, barevnou i digitální fotografii, retušovat, pracovat s kamerou, speciálními počítačovými programy aj. Odborný výcvik probíhá na provozovně ve Vizovicích a od třetího ročníku navíc odborné stáže ve Fotografii Zlín a jejich pobočkách. (Střední škola oděvní a služeb Vizovice, 2008)

Obory s výučním listem:

Krejčí - Tříletý obor vzdělání ukončený výučním listem je zaměřený na získání všeobecných a odborných vědomostí a praktických dovedností potřebných k profesionálnímu vykonávání tohoto povolání. Po dobu studia se žáci učí šít zakázkovým způsobem. Se zákazníkem pracují postupně už od prvního ročníku dle náročnosti požadovaného úkonu. Tento obor v současné době není otevřen pro malý zájem ze strany žáků, přesto ale škola doufá, že tomu bude v příštím roce jinak. (Střední škola oděvní a služeb Vizovice, 2008)

Kadeřník - Tříletý obor vzdělání ukončený výučním listem je zaměřený na získání všeobecných a odborných vědomostí a praktických dovedností potřebných k vykonávání kadeřnických služeb. Kadeřnické služby zahrnují širokou škálu úkonů jako např. diagnostika vlasů a pokožky, mytí vlasů, masáže hlavy, holení, různé druhy střihání, barvení, preparace, účesovou tvorbu aj. Žáci se učí pracovat s různými kadeřnickými přístroji a náradím. Již od druhého ročníku se žáci učí a pracují přímo na zákaznících.

Kadeřník zkrácené studium - Jednoletý obor vzdělání ukončený výučním listem. Tento obor je určen těm, kteří již mají výuční list v jiném oboru nebo abiturientům, kteří mají zájem pracovat ve sféře kadeřnických služeb. (Střední škola oděvní a služeb Vizovice, 2008)

Jak lze vidět, škála nabízených oborů je opravdu široká. Na škole kromě klasického prezenčního studia probíhá i kombinovaná forma studia a to konkrétně oboru podnikání.

Jedná se o tříletou nastavbu zakončenou maturitní zkouškou. Vyučuje se každé úterý odpoledne a tato forma studia je využívána hlavně lidmi z oboru s výučním listem, nezaměstnanými a ženami na rodičovské dovolené. Od školního roku 2012/2013 se bohužel tento studijní program otevře jen v kombinované formě studia nikoliv v prezenční, jak tomu bylo doposud. Tato bakalářská práce se budu věnovat pouze oborům denního studia ať už ukončeným maturitou nebo výučním listem.

5.4 Vedlejší činnost

Kromě hlavních oborů vzdělávání škola organizuje i tzv. doplňkovou činnost a to formou rekvalifikačních kurzů v rámci vzdělávání dospělých. Nabídka kurzů je následující:

Fotografické služby, kosmetické služby, holičské a kadeřnické práce, kurz konstrukce základních střihů dámských oděvů, pedikúra včetně nehtové modeláže, manikúra, kurz epilace voskem, vizážistka a barvové poradenství, úprava obočí, denní líčení atd. (Střední škola oděvní a služeb Vizovice, 2008)

Hlavním cílem školy je poskytnout kvalitní vzdělání a vybudovat tak základ pro další vývoj studentů. Střední škola oděvní a služeb je mezinárodně certifikovanou institucí u International Education Society London. Tudíž každý absolvent si může zažádat o certifikát, který je mezinárodně uznávaný.

5.5 Účast v soutěžích

Škola se každoročně účastní nejrůznějších kadeřnických, kosmetických, fotografických, ale i oděvních soutěží a dosahuje velkých úspěchů. Jen ve školním roce 2011/2012 se zúčastnila např. juniorského poháru veletrhu v make-upu a obsadila hned 2. místo, dále získala 1. místo v kategorii líčení a zároveň oděvnictví a 3. místo v účesové tvorbě na soutěži Mladý módní tvůrce Jihlava 2011. Ve fotografické soutěži s názvem „Sport je radost a zároveň i dřina“ škola obsadila 2. příčku. (Střední škola oděvní a služeb Vizovice, 2008). Seznam jednotlivých úspěchů žáků školy na soutěžích by byl opravdu dlouhý. Nicméně je třeba tuto kapitolu uzavřít a to nastíněním počtu zaměstnanců a žáků školy.

5.6 Zaměstnanci a studenti

Tato kapitola kromě jiného spadá do oblasti lidských zdrojů. Počet zaměstnanců jednotlivých oddělení ukazuje názorně organizační struktura (viz příloha P I). Aktuální

počet zaměstnanců školy je 85. Toto číslo se v posledních letech bohužel snižuje vzhledem k úbytku žáků a nedostatku finančních prostředků.

Ředitelkou školy je paní Mgr. Eva Šťastná. Zástupkyní pro odborný výcvik je paní Mgr. Irena Papežíková a zástupkyní pro teoretické vyučování je Ing. Michala Fabiánová. Jak je možné vidět z diagramu, úsek teoretického vyučování se skládá z 27 učitelů a úsek odborného vyučování z 19 učitelů. Provozně ekonomický úsek zaměstnává 25 zaměstnanců a je zapotřebí i jedné administrativní pracovnice v sekretariátu školy. V úseku výchovy mimo vyučování je zaměstnáno 8 pracovníků.

Počet žáků k 31. 3. 2012, jak ukazuje tabulka č. 1, je 539. Složení studentů školy je následující: v 1. ročníku je 182 studentů, 2. ročník navštěvuje 171 studentů, 3. ročník má 142 studentů a 4. ročník 44 studentů.

	I. ročník	II. ročník	III. ročník	IV. ročník	Celkem
Kosmetička	28	29	29	31	117
Fotograf	23	22	11	0	56
Oděvnictví	0	0	7	13	20
Podnikání denní	19	24	--	--	43
Podnikání dálkové	24	18	22	--	64
Kadeřník	74	78	73	--	225
Kadeřník zkr.	14	--	--	--	14
Celkem	182	171	142	44	539

Zdroj: vlastní zpracování interních informací

Tab. 1. Počet studentů školy

6 ANALÝZA SPOKOJENOSTI STUDENTŮ

6.1 Příprava výzkumu

Obecným cílem výzkumu je analyzovat současnou spokojenost studentů Střední školy oděvní a služeb Vizovice. Hlavním cílem výzkumu je zjistit, jestli jsou studenti spokojeni s celkovým prostředím školy a jestli jsou spokojeni s praxí. A navrhnout zlepšení jejich současného stavu spokojenosti.

Mezi další úkoly výzkumu patří:

1. Zjistit, jak jsou studenti spokojeni s přístupem a požadavky učitelů.
2. Zjistit, jak jsou spokojeni s rozvrhem a probíraným učivem.
3. Zjistit, jak jsou spokojeni s přípravou na budoucí povolání.
4. Zjistit jejich spokojenost s vybavením školy.
5. Zjistit jejich spokojenost se systémem zapojování do odborných soutěží.
6. Zjistit spokojenost s nabídkou mimoškolních aktivit.
7. Zjistit spokojenost s provozem jídelny, bufetu a automatů s občerstvením.
8. Zjistit, jaké jsou vzájemné vztahy mezi studenty ve třídě.
9. Ověřit, zda mají studenti pozitivní vztah ke škole.
10. Zjistit, jak jsou spokojeni s ubytováním na domově mládeže.

6.2 Realizace výzkumu

6.2.1 Sběr dat

Ke sběru dat byla použita metoda dotazníků (viz příloha P II) a metoda rozhovoru se žáky (viz příloha P III). Výzkum probíhal od 1. března 2012 – 16. března 2012 v budově školy ve Vizovicích. Nejdříve byla v jedné třídě druhého ročníku provedena tzv. pilotáž, aby bylo zjištěno, jestli je dotazník smysluplný a pro žáky pochopitelný. Až poté byly dotazníky prostřednictvím učitelů, kteří byli seznámeni s cílem výzkumu a způsobem vyplňování dotazníku, distribuovány žákům. Do každého ročníku prezenčního studia bylo vydáno 30 dotazníků tj. celkem 120 dotazníků na celou školu. Návratnost dotazníků byla 100%, jelikož žáci dotazník vyplňovali přímo v hodině, což je výhoda. Rozhovor s žáky byl poněkud problematictější. Ne všichni žáci byli totiž ochotni vyčlenit si čas na krátký rozhovor. Přesto se podařilo získat údaje alespoň od malého vzorku studentů tj. 10 v každém ročníku.

6.2.2 Metodika tvorby dotazníků

Dotazník pro zjištění spokojenosti žáků školy byl vytvořen tak, aby obsahoval co nejvíce informací o spokojenosti studentů v nejrůznějších kategoriích a bylo tak dosaženo co nejucelenějšího pohledu na školu. Dotazník se skládá celkem z 27 otázek, které byly uspořádány logicky podle kategorií, kterými se zabývají. V úvodu a v závěru jsou zvoleny otázky uzavřené pro zjištění pohlaví, ročníku, oboru a počtu studentů ubytovaných na domově mládeže. Dále jsou využity otázky škálové k vyjádření spokojenosti u jednotlivých kategorií a v neposlední řadě 2 otázky otevřené ke zjištění výhod a nevýhod studia na škole z pohledu studentů.

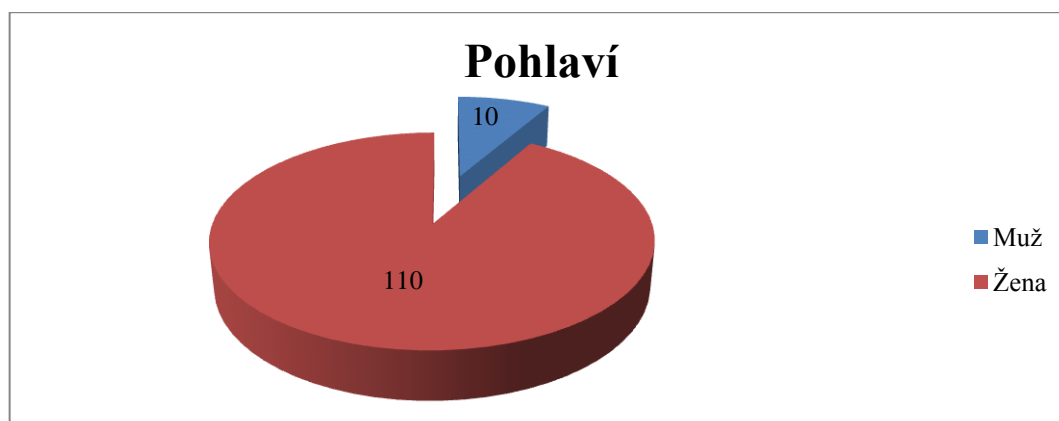
6.2.3 Zpracování údajů

Data byla zpracována pomocí tabulek a grafů za využití tabulkového procesoru Excel. Pro větší názornost jsou uvedeny i údaje o absolutní a relativní četnosti jednotlivých jevů.

6.3 Interpretace získaných dat

6.3.1 Vyhodnocení dotazníků

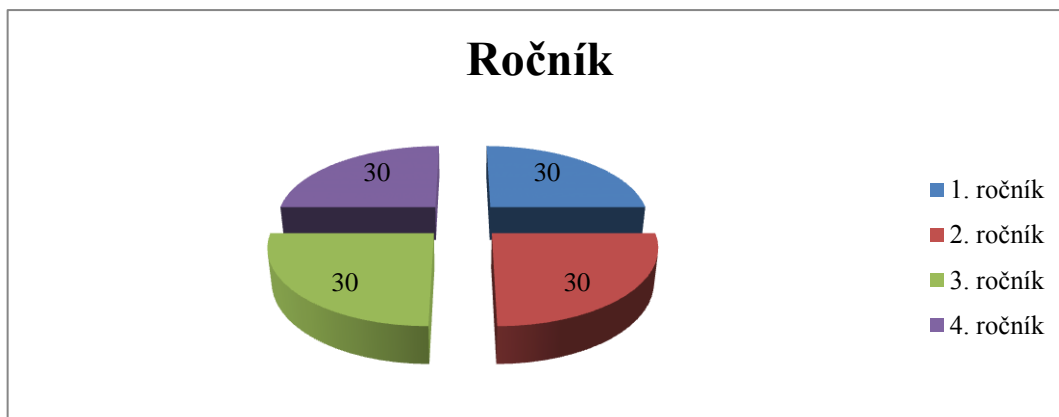
1. otázka – Pohlaví:



Zdroj: vlastní dotazníkové zpracování

Graf 1. Pohlaví

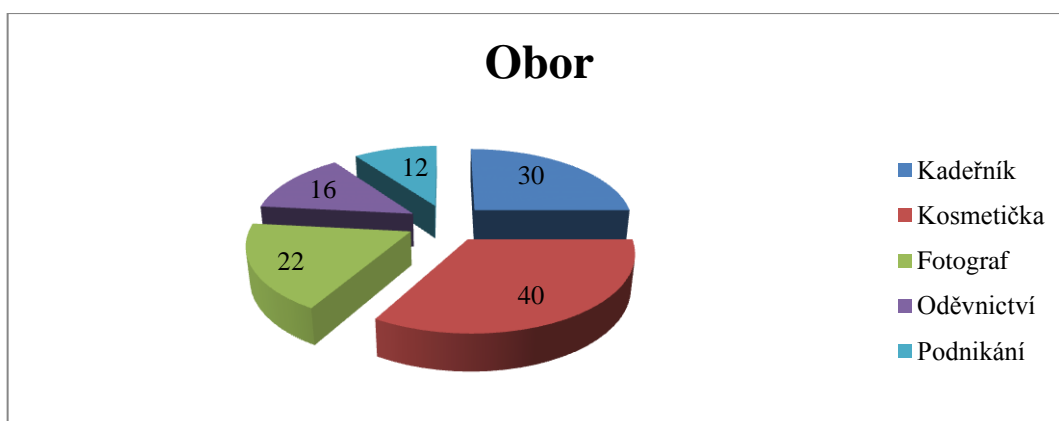
Dotazníky vyplnilo 120 respondentů, z toho 10 mužů a 110 žen. Jak lze vidět z grafu, rozdíl mezi pohlavími je markantní, jelikož většina oborů školy je atraktivní převážně pro dívky.

2. otázka – Ročník:

Zdroj: vlastní dotazníkové zpracování

Graf 2. Ročník

Ze 120 respondentů bylo 30 žáků 1. ročníku, 30 žáků 2. ročníku, 30 žáků 3. ročníku a 30 žáků 4. ročníku viz graf č. 2. Tento počet byl zvolen záměrně, aby byly výsledky výzkumu lépe porovnatelné a bylo možno u některých otázek sledovat rozdíl ve spokojenosti studentů s ohledem na jejich věk.

3. otázka – Obor:

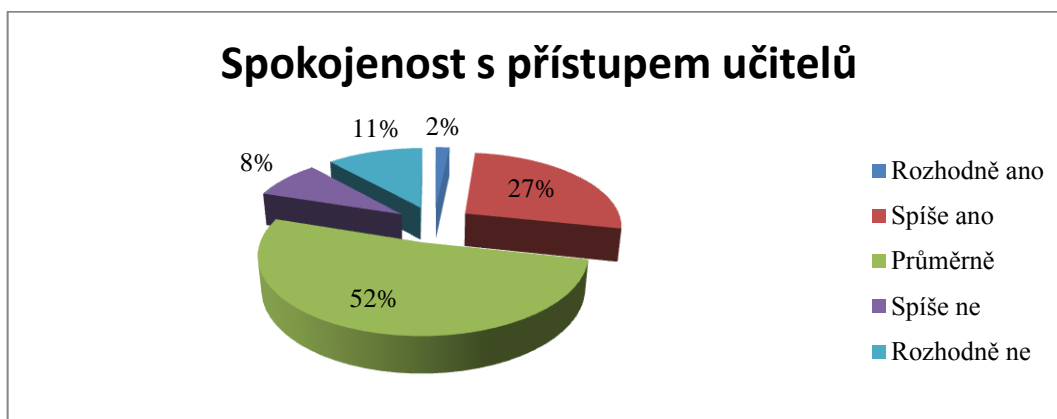
Zdroj: vlastní dotazníkové zpracování

Graf 3. Obor

Z grafu č. 3 jde vidět zastoupení jednotlivých oborů v dotazníkovém šetření. Nejvíce respondentů tj. 40 studuje obor kosmetička, 30 studentů reprezentuje obor kadeřník,

na třetím místě je 22 žáků oboru fotograf a téměř srovnatelné je zastoupení oboru oděvnictví 16 a podnikání 12.

4. otázka – S ochotou a přístupem většiny učitelů jsem spokojen:



Zdroj: vlastní dotazníkové zpracování

Graf 4. Spokojenost s přístupem učitelů

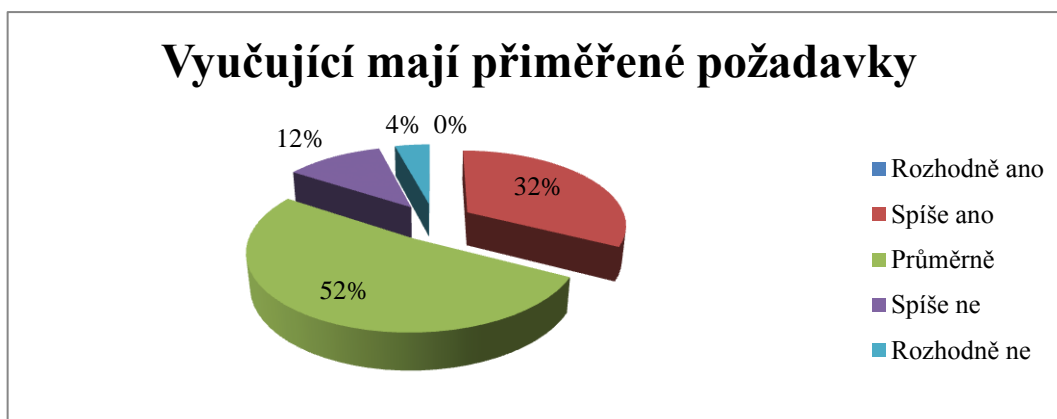
	Četnost	
	Absolutní	Relativní %
Rozhodně ano	2	1,67
Spíše ano	32	26,67
Průměrně	62	51,67
Spíše ne	10	8,33
Rozhodně ne	14	11,67
Celkem	120	100,00

Zdroj: vlastní dotazníkové zpracování

Tab. 2. Spokojenost s přístupem učitelů

Touto otázkou dávali studenti najevo svou spokojenost případně nespokojenost s ochotou a přístupem většiny učitelů. Jak je patrné z grafu č. 4, nejvíce žáků tj. 52 % uvedlo průměrnou spokojenost s přístupem vyučujících, hned dalších nezanedbatelných 27 % pak vyjádřilo spíše spokojenost s ochotou působících učitelů. Pouze 8 % žáků je spíše nespokojeno a 11 % je rozhodně nespokojeno.

5. otázka – Vyučující kladou přiměřené požadavky na studenty:



Zdroj: vlastní dotazníkové zpracování

Graf 5. Vyučující mají přiměřené požadavky

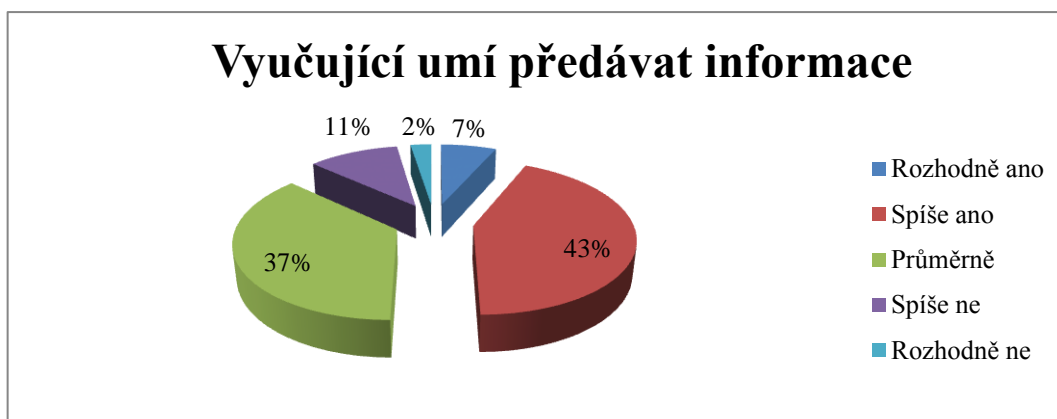
	Četnost	
	Absolutní	Relativní %
Rozhodně ano	0	0,00
Spíše ano	39	32,50
Průměrně	62	51,67
Spíše ne	14	11,67
Rozhodně ne	5	4,17
Celkem	120	100,00

Zdroj: vlastní dotazníkové zpracování

Tab. 3. Vyučující mají přiměřené požadavky

Účelem stejně jako u předchozí otázky bylo zjistit, jestli jsou požadavky na studenty přiměřené. Nadpoloviční většina žáků a to konkrétně 52 % uznává, že většina učitelů kladou přiměřené požadavky na studenty a dalších 32 % se přiklání k tomu, že jsou spíše přiměřené. Pouze 12 % studentů zastává názor, že jsou kladené požadavky spíše nepřiměřené schopnostem žáků.

6. otázka – Vyučující jsou odborníky a dokáží informace předávat studentům:



Zdroj: vlastní dotazníkové zpracování

Graf 6. Vyučující umí předávat informace

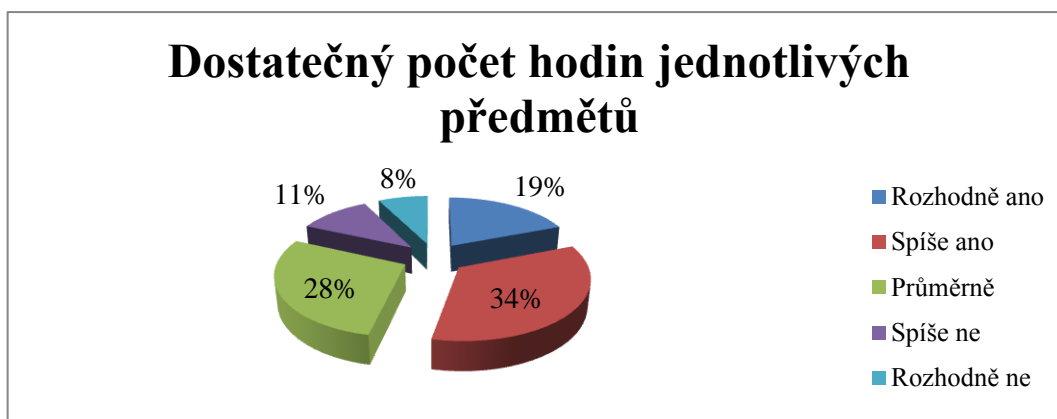
	Četnost	
	Absolutní	Relativní %
Rozhodně ano	8	6,67
Spíše ano	52	43,33
Průměrně	44	36,67
Spíše ne	13	10,83
Rozhodně ne	3	2,50
Celkem	120	100,00

Zdroj: vlastní dotazníkové zpracování

Tab. 4. Vyučující umí předávat informace

Ačkoliv může být každý učitel mistrem ve svém oboru, talent předávat informace je tou nejdůležitější částí učitelského řemesla. Proto je třeba se podívat, jak studenti vnímají schopnost vyučujících předávat informace. Je pozitivní, že až 43 % žáků označilo možnost spíše ano 7 % rozhodně ano a 37 % průměrně. Z toho plyne jediné, že více než tři čtvrtiny žáků jsou spokojeny s vyučujícími a jejich schopností předávat informace dál.

7. otázka – Počet hodin jednotlivých předmětů je dostatečný:



Zdroj: vlastní dotazníkové zpracování

Graf 7. Dostatečný počet hodin jednotlivých předmětů

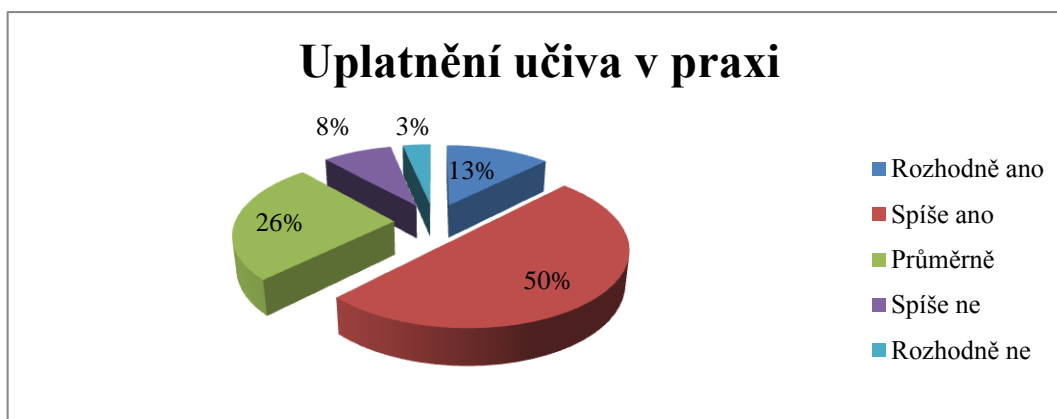
	Četnost	
	Absolutní	Relativní %
Rozhodně ano	23	19,17
Spíše ano	41	34,17
Průměrně	34	28,33
Spíše ne	13	10,83
Rozhodně ne	9	7,50
Celkem	120	100,00

Zdroj: vlastní dotazníkové zpracování

Tab. 5. Dostatečný počet hodin jednotlivých předmětů

Této otázce bylo věnováno více prostoru v interview s žáky, kde bylo zjišťováno, kterých předmětů by žáci uvítali více nebo naopak méně. Spokojenost žáků se v této otázce různí hlavně u jednotlivých oborů. Obecně jde z tabulky č. 4 vyčíst, že počet hodin jednotlivých předmětů je spíše dostatečný jak uvedlo 34 % žáků, dostatečný k čemuž se přiklonilo 28 % žáků, je nutné si všimnout i relativně vysokého počtu studentů – 19 %, kteří rozhodně souhlasí s počtem hodin v jednotlivých předmětech. Pouze 17 % respondentů celkem se domnívá, že hodinová dotace jednotlivých předmětů není dostatečná.

8. otázka – Probírané učivo uplatníme v praxi:



Zdroj: vlastní dotazníkové zpracování

Graf 8. Uplatnění učiva v praxi

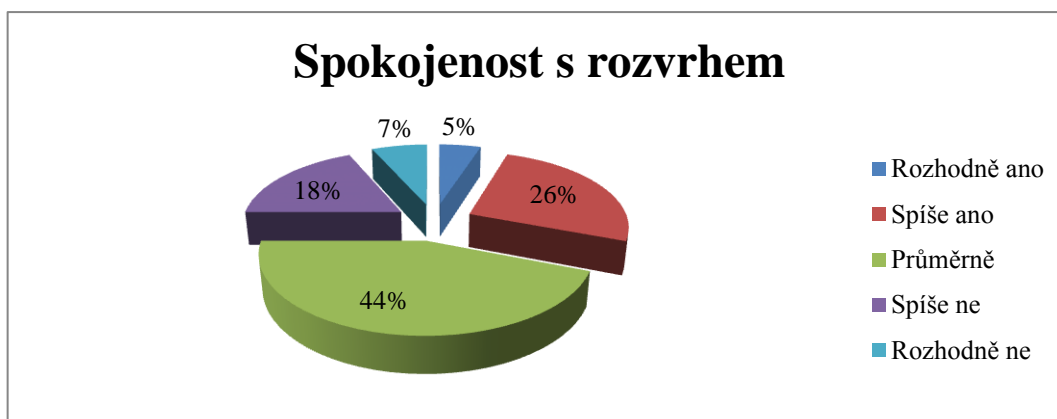
	Četnost	
	Absolutní	Relativní %
Rozhodně ano	15	12,50
Spíše ano	60	50,00
Průměrně	31	25,83
Spíše ne	10	8,33
Rozhodně ne	4	3,33
Celkem	120	100,00

Zdroj: vlastní dotazníkové zpracování

Tab. 6. Uplatnění učiva v praxi

V této otázce respondenti vyjadřovali svůj názor na uplatnění probíraného učiva v praxi. 50% respondentů uvedlo, že učivo spíše uplatní v praxi a dalších 26 % zvolilo variantu průměrného uplatnění učiva v praxi. Určitě v tomto případě záleží na učivu i předmětu. Pouze 11 % žáků si myslí, že získané teoretické poznatky v praxi potřebovat nebude.

9. otázka – S rozvrhem hodin jsem spokojen:



Zdroj: vlastní dotazníkové zpracování

Graf 9. Spokojenost s rozvrhem

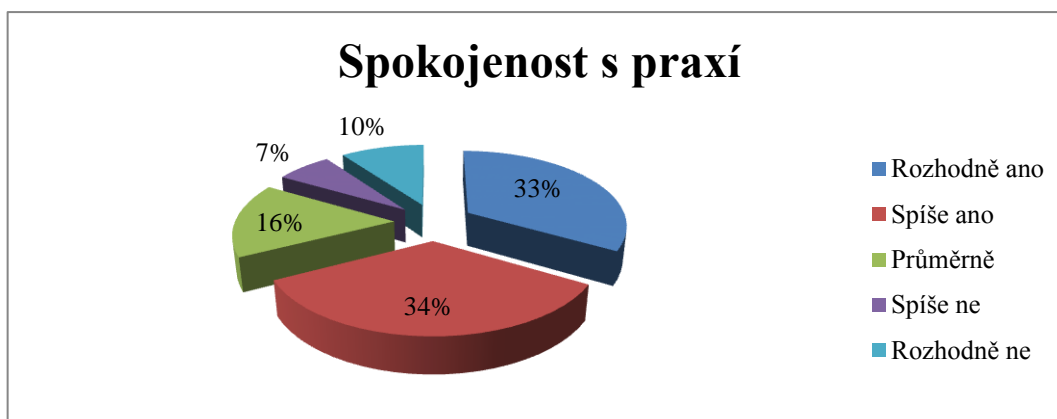
	Četnost	
	Absolutní	Relativní %
Rozhodně ano	6	5,00
Spíše ano	31	25,83
Průměrně	53	44,17
Spíše ne	22	18,33
Rozhodně ne	8	6,67
Celkem	120	100,00

Zdroj: vlastní dotazníkové zpracování

Tab. 7. Spokojenost s rozvrhem

Jak jsou studenti spokojeni respektive nespokojeni se sestavením rozvrhu a začátkem a koncem vyučování zjišťuje otázka č. 9 v dotazníku a následně pak osobní rozhovor. Nicméně obecně lze říci, že jsou studenti průměrně spokojeni, aspoň tomu odpovídá počet 44 %. Spíše spokojeno je s rozvrhem 26 % žáků a naopak spíše nespokojeno 18 %. Pouze kolem 6 % studentů je rozhodně spokojeno či nespokojeno.

10. otázka – S praxí jsem spokojen:



Zdroj: vlastní dotazníkové zpracování

Graf 10. Spokojenost s praxí

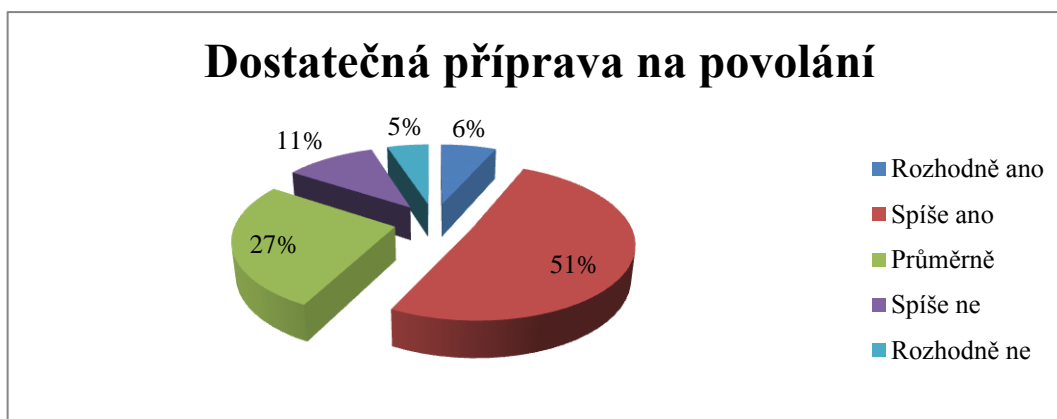
	Četnost	
	Absolutní	Relativní %
Rozhodně ano	40	33,33
Spíše ano	41	34,17
Průměrně	19	15,83
Spíše ne	8	6,67
Rozhodně ne	12	10,00
Celkem	120	100,00

Zdroj: vlastní dotazníkové zpracování

Tab. 8. Spokojenost s praxí

Jelikož je Střední škola oděvní a služeb školou odbornou, spokojenost žáků s praxí je stěžejní. Proto bylo zjištění spokojenosti žáků s touto oblastí hlavním cílem. Jak je možné vidět z grafu a následně i tabulky, spokojenost s praxí tady jasně převažuje a vyjádřilo ji celkem 67 % žáků. Průměrně spokojeno je 15 % studentů, což lze považovat také za úspěch a pouze 17 % žáků je nespokojeno. Převážně se jedná o studenty podnikání, kterým praxe chybí.

11. otázka – Příprava na budoucí povolání je dostatečná:



Zdroj: vlastní dotazníkové zpracování

Graf 11. Dostatečná příprava na povolání

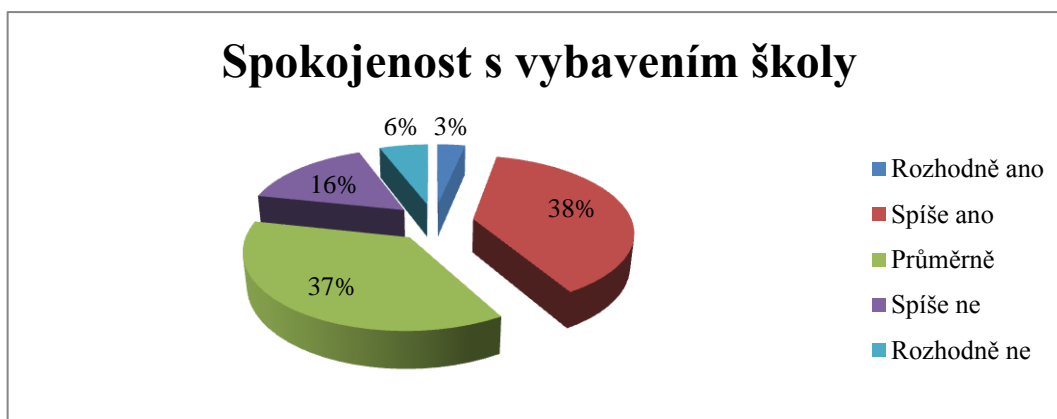
	Četnost	
	Absolutní	Relativní %
Rozhodně ano	8	6,67
Spíše ano	61	50,83
Průměrně	32	26,67
Spíše ne	13	10,83
Rozhodně ne	6	5,00
Celkem	120	100,00

Zdroj: vlastní dotazníkové zpracování

Tab. 9. Dostatečná příprava na povolání

11. otázka v dotazníku ukazuje, jestli studenti považují přípravu na budoucí povolání za dostatečnou. Tato otázka je spojena s otázkou předchozí o spokojenosti s praxí a tudíž více než polovina tj. 56 % považuje přípravu za dostatečnou. Pouze 15 % žáků se domnívá, že není na povolání připraveno.

12. otázka – Vybavení školy je dostatečné:



Zdroj: vlastní dotazníkové zpracování

Graf 12. Spokojenost s vybavením školy

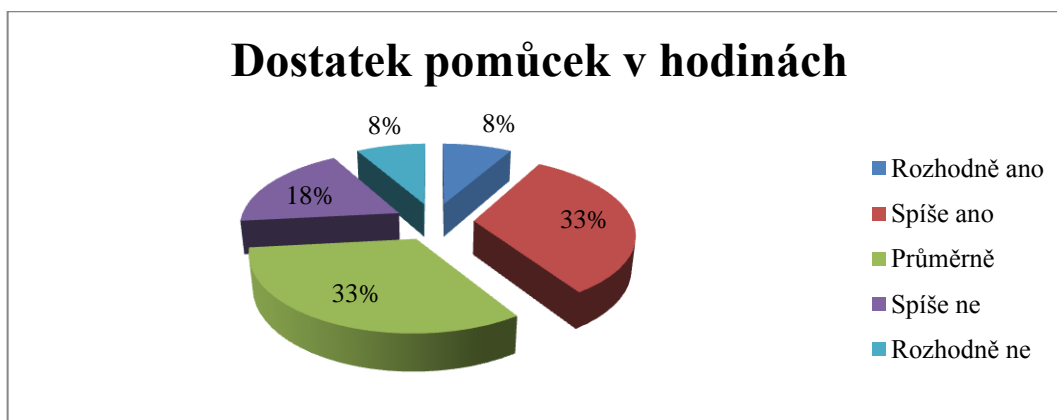
	Četnost	
	Absolutní	Relativní %
Rozhodně ano	4	3,33
Spíše ano	46	38,33
Průměrně	44	36,67
Spíše ne	19	15,83
Rozhodně ne	7	5,83
Celkem	120	100,00

Zdroj: vlastní dotazníkové zpracování

Tab. 10. Spokojenost s vybavením školy

Spokojenost s materiálním vybavením školy je jednou z determinantů spokojenosti žáků se školou. Jak ukazuje tabulka relativních četností, spokojenost ať už průměrnou či úplnou vyjádřilo celkem 78 % a nespokojenost oproti tomu jen 22 % respondentů.

13. otázka – Vyučující využívají dostatečně pomůcky a techniku v jednotlivých hodinách:



Zdroj: vlastní dotazníkové zpracování

Graf 13. Dostatek pomůcek v hodinách

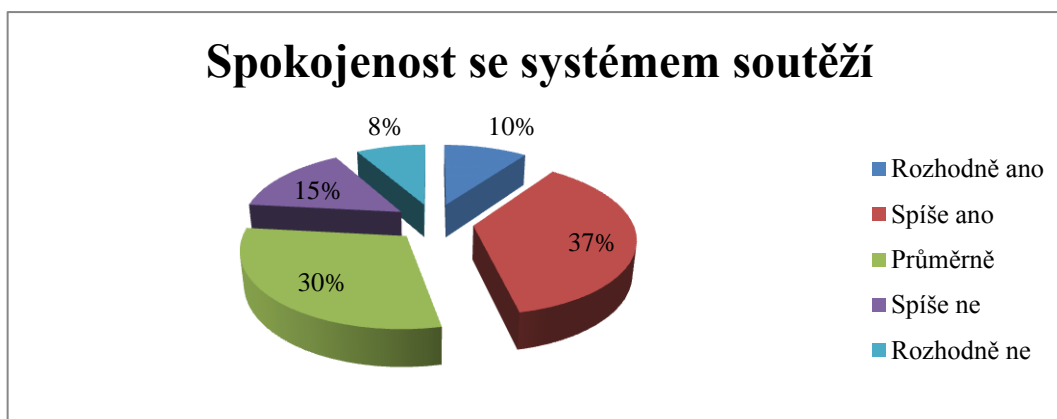
	Četnost	
	Absolutní	Relativní %
Rozhodně ano	10	8,33
Spíše ano	39	32,50
Průměrně	39	32,50
Spíše ne	22	18,33
Rozhodně ne	10	8,33
Celkem	120	100,00

Zdroj: vlastní dotazníkové zpracování

Tab. 11. Dostatek pomůcek v hodinách

Na otázku, jestli vyučující využívají dostatek pomůcek v jednotlivých hodinách, odpovědělo 8 % rozhodně ano, 33 % spíše ano, k odpovědi průměrně se uchýlilo 33 % žáků, možnost spíše ne pak vybralo 18 % studentů a rozhodně ne 8 % studentů.

14. otázka – Se systémem zapojování do soutěží jsem spokojen:



Zdroj: vlastní dotazníkové zpracování

Graf 14. Spokojenost se systémem soutěží

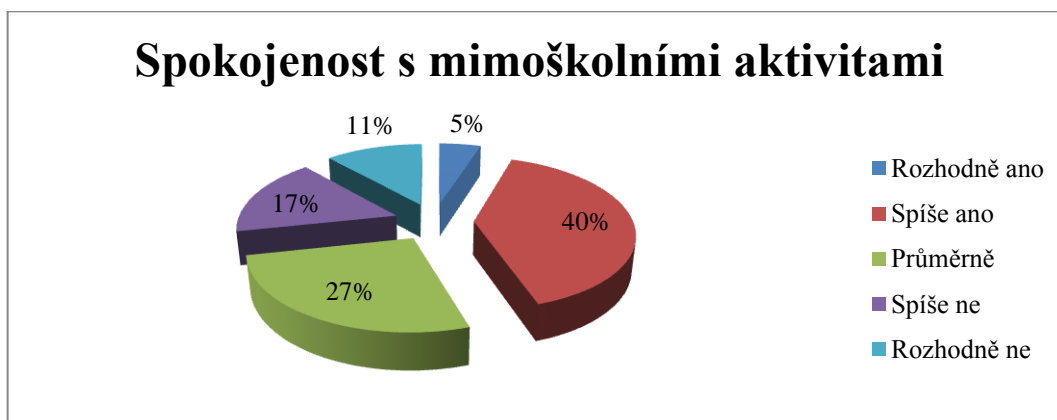
	Četnost	
	Absolutní	Relativní %
Rozhodně ano	12	10,00
Spíše ano	44	36,67
Průměrně	36	30,00
Spíše ne	18	15,00
Rozhodně ne	10	8,33
Celkem	120	100,00

Zdroj: vlastní dotazníkové zpracování

Tab. 12. Spokojenost se systémem soutěží

Škola se účastní řady soutěží ať už kadeřnických, kosmetických, fotografických či oděvních. Proto je důležité zjistit, jak jsou žáci spokojeni se systémem zapojování do těchto soutěží. Tato otázka se rovněž stala součástí osobního rozhovoru. Převážná většina studentů tj. celkem 77 % je se soutěžemi spokojeno a pouhých 23 % vyjádřilo nespokojenost, ať už částečnou či úplnou.

15. otázka – S mimoškolními aktivitami, které škola organizuje (sportovní, kulturní, doučování, kroužky), jsem spokojen:



Zdroj: vlastní dotazníkové zpracování

Graf 15. Spokojenost s mimoškolními aktivitami

	Četnost	
	Absolutní	Relativní %
Rozhodně ano	6	5,00
Spíše ano	48	40,00
Průměrně	32	26,67
Spíše ne	20	16,67
Rozhodně ne	14	11,67
Celkem	120	100,00

Zdroj: vlastní dotazníkové zpracování

Tab. 13. Spokojenost s mimoškolními aktivitami

Mimoškolními aktivitami je myšleno např. sportovní nebo kulturní akce, doučování či jiné kroužky. Na tuto otázku byl kladen důraz při osobním rozhovoru se studenty, proto jsou zde uvedeny pouze relativní četnosti spokojenosti. 45 % žáků je s těmito aktivitami spokojeno, 27 % je průměrně spokojeno, 17 % je pak spíše nespokojeno a 12 % žáků vyjádřilo svou nespokojenost.

16. otázka - Se stravováním ve školní jídelně jsem spokojen:



Zdroj: vlastní dotazníkové zpracování

Graf 16. Spokojenost se školní jídelnou

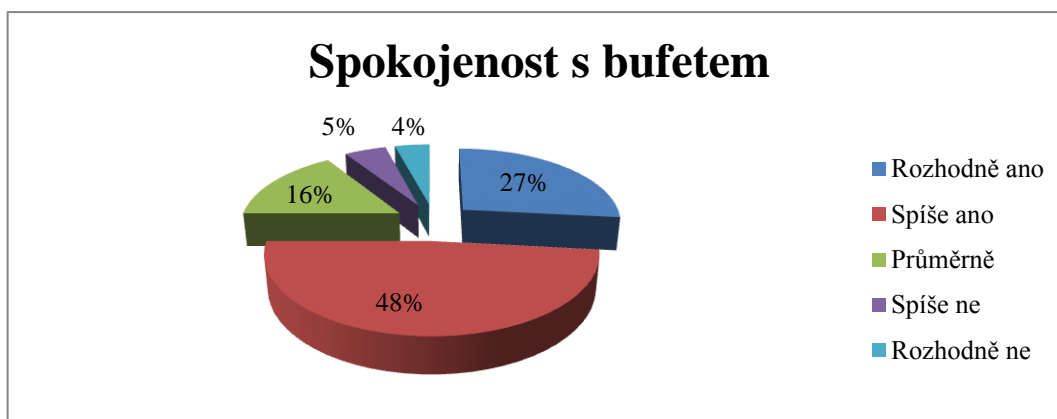
	Četnost	
	Absolutní	Relativní %
Rozhodně ano	16	13,33
Spíše ano	39	32,50
Průměrně	44	36,67
Spíše ne	12	10,00
Rozhodně ne	9	7,50
Celkem	120	100,00

Zdroj: vlastní dotazníkové zpracování

Tab. 14. Spokojenost se školní jídelnou

Školní jídelna je součástí školy, proto byla zkoumána spokojenost žáků s jejím provozem. Rozhovory byly zaměřeny na jednotlivé faktory spokojenosti, obecně je ale z grafu patrné, že převládá u žáků spokojenost. Dokonce celých 13 % je rozhodně spokojeno, 32 % je spíše spokojeno a 37 % žáků je průměrně spokojeno. Nespokojených žáků je jen 18 %.

17. otázka – S provozem bufetu jsem spokojen:



Zdroj: vlastní dotazníkové zpracování

Graf 17. Spokojenost s bufetem

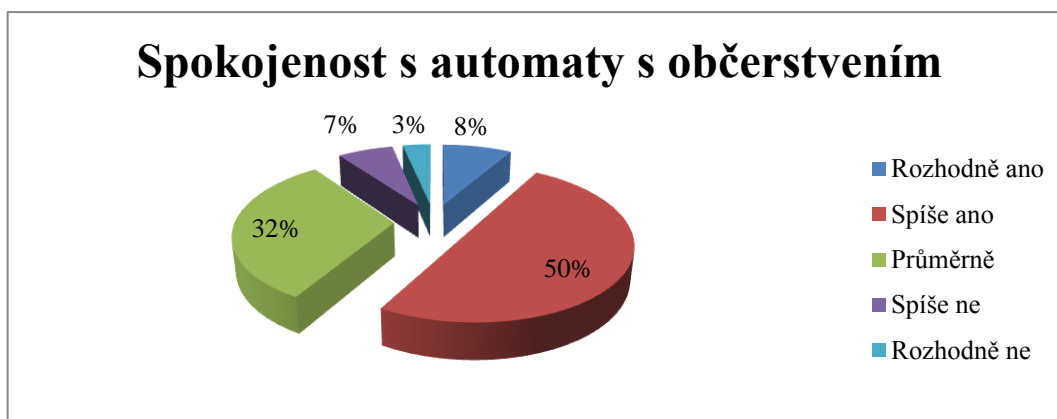
	Četnost	
	Absolutní	Relativní %
Rozhodně ano	32	26,67
Spíše ano	58	48,33
Průměrně	19	15,83
Spíše ne	6	5,00
Rozhodně ne	5	4,17
Celkem	120	100,00

Zdroj: vlastní dotazníkové zpracování

Tab. 15. Spokojenost s bufetem

Žáci mají možnost koupě občerstvení v bufetu umístěného přímo ve vestibulu budovy. Jak lze vyčíst z tabulky výše, je tu vidět markantní převaha spokojenosti žáků nad nespokojeností. 48 % procent žáků je spíše spokojeno, neuvěřitelných 27 % je rozhodně spokojeno, 15 % žáků je s bufetem spokojeno průměrně a pouze 9 % žáků je jakkoliv nespokojeno.

18. otázka – S automaty s občerstvením jsem spokojen:



Zdroj: vlastní dotazníkové zpracování

Graf 18. Spokojenost s automaty s občerstvením

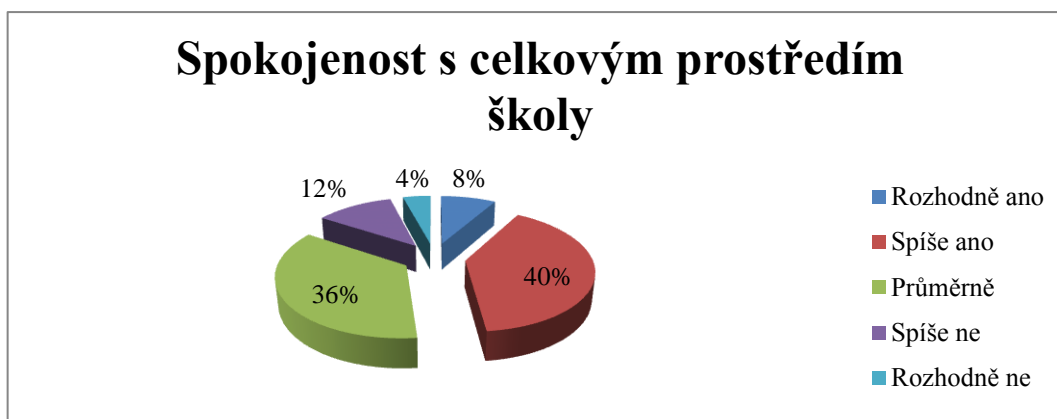
	Četnost	
	Absolutní	Relativní %
Rozhodně ano	10	8,33
Spíše ano	60	50,00
Průměrně	38	31,67
Spíše ne	8	6,67
Rozhodně ne	4	3,33
Celkem	120	100,00

Zdroj: vlastní dotazníkové zpracování

Tab. 16. Spokojenost s automaty s občerstvením

Ve škole se nachází celkem čtyři automaty s občerstvením. Jedná se o automaty obsahující převážně bagety, pochutiny a nápoje. Kromě připomínek studentů, že jsou produkty předražené a často nejsou doplňovány, 50 % žáků je s nimi spíše spokojeno, 32 % průměrně spokojeno, 8 % rozhodně spokojen a zbytek tj. 10 % je nespokojen.

19. otázka – S celkovým prostředím školy jsem spokojen:



Zdroj: vlastní dotazníkové zpracování

Graf 19. Spokojenost s celkovým prostředím školy

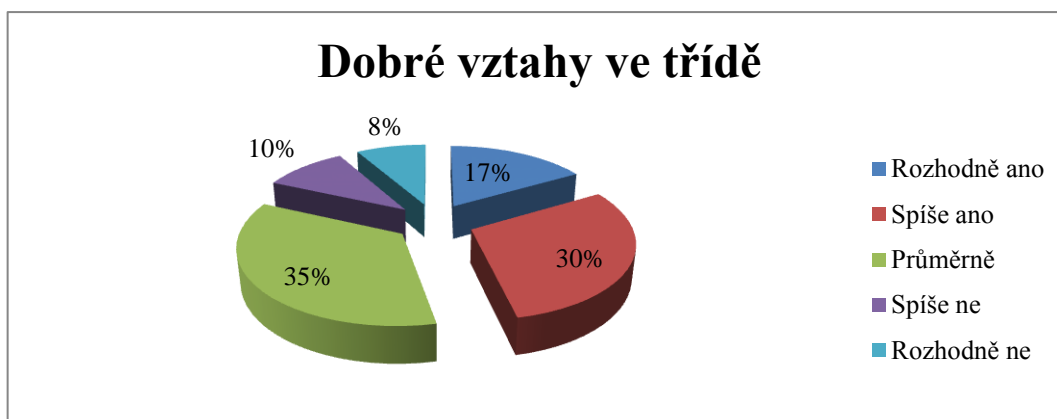
	Četnost	
	Absolutní	Relativní %
Rozhodně ano	10	8,33
Spíše ano	48	40,00
Průměrně	43	35,83
Spíše ne	14	11,67
Rozhodně ne	5	4,17
Celkem	120	100,00

Zdroj: vlastní dotazníkové zpracování

Tab. 17. Spokojenost s celkovým prostředím školy

Zjistit spokojenost žáků s celkovým prostředím školy bylo jedním z hlavních úkolů výzkumu. S celkovým prostředím školy je rozhodně spokojeno 8 % žáků, celých 40 % žáků je spíše spokojeno a 36 % je průměrně spokojeno. Z čehož vyplývá, že více než 84 % respondentů je s prostředím školy spokojeno. Pouze 12 % je spíše nespokojeno a téměř zanedbatelné 4 % rozhodně nejsou s prostředím školy spokojeny.

20. otázka – Vztahy v naší třídě jsou dobré:



Zdroj: vlastní dotazníkové zpracování

Graf 20. Dobré vztahy ve třídě

	Četnost	
	Absolutní	Relativní %
Rozhodně ano	20	16,67
Spíše ano	36	30,00
Průměrně	42	35,00
Spíše ne	12	10,00
Rozhodně ne	10	8,33
Celkem	120	100,00

Zdroj: vlastní dotazníkové zpracování

Tab. 18. Dobré vztahy ve třídě

Jak bylo uvedeno v teoretické části, klima třídy má velký vliv na celkovou spokojenost žáků se školou. Proto tato otázka měla vést ke zjištění, jaké vztahy panují v jednotlivých třídách. Výsledky jsou velice zajímavé. 8 % žáků uvedlo, že ve třídě rozhodně nepanují dobré vztahy mezi žáky, a dalších 10 % se připojuje k názoru, že klima ve třídě je spíše negativní. K průměru se přiklonilo 35 % žáků. A spokojenost s třídním klimatem projevilo celkem 47 % žáků.

21. otázka – K naší škole mám pozitivní vztah:



Zdroj: vlastní dotazníkové zpracování

Graf 21. Pozitivní vztah ke škole

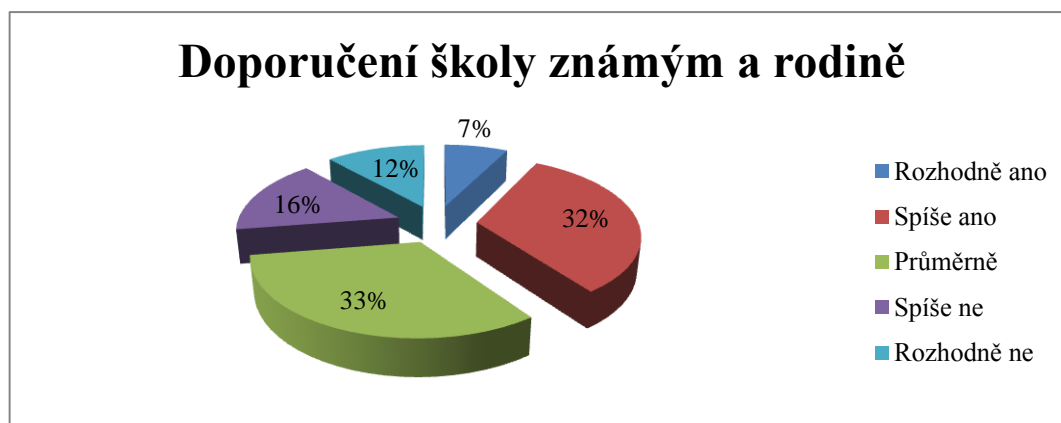
	Četnost	
	Absolutní	Relativní %
Rozhodně ano	7	5,83
Spíše ano	33	27,50
Průměrně	50	41,67
Spíše ne	20	16,67
Rozhodně ne	10	8,33
Celkem	120	100,00

Zdroj: vlastní dotazníkové zpracování

Tab. 19. Pozitivní vztah ke škole

U následující otázky zcela převážila střední hodnota, tj. 42 % žáků se k otázce týkající se pozitivního vztahu ke škole přiklonilo k možnosti průměrně. Spíše pozitivní vztah ke škole má 28 % žáků, spíše negativní vztah ke škole má 17 % žáků. Zvláště je, že zcela negativní vztah ke škole 8 % má více procent žáků než zcela pozitivní 6 %.

22. otázka – Naši školu bych doporučil svým známým a rodině:



Zdroj: vlastní dotazníkové zpracování

Graf 22. Doporučení školy známým a rodině

	Četnost	
	Absolutní	Relativní %
Rozhodně ano	9	7,50
Spíše ano	39	32,50
Průměrně	39	32,50
Spíše ne	19	15,83
Rozhodně ne	14	11,67
Celkem	120	100,00

Zdroj: vlastní dotazníkové zpracování

Tab. 20. Doporučení školy známým a rodině

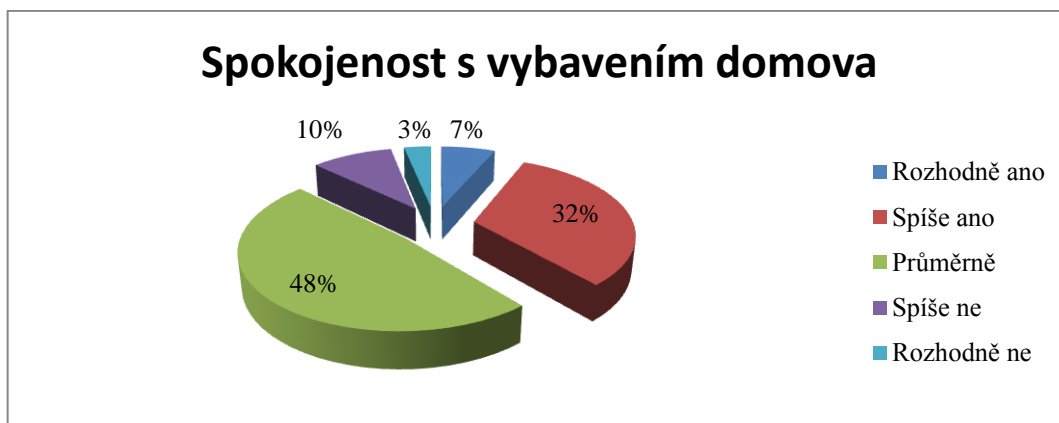
Jak už bylo zmíněno dříve, spokojený zákazník je ten, který se bude vracet a o své spokojenosti řekne svému okolí, což slouží společnosti jako neplacený druh reklamy. Ovšem nespokojený zákazník na straně druhé řekne o své nespokojenosti deseti dalším lidem. Proto bylo žádoucí zjistit, kolik procent žáků by tuto školu doporučilo svým známým a rodině. 33 % žáků by školu spíše doporučilo, dalších 33 % zvolilo průměrnou možnost, čili nezaujalo konkrétní stanovisko, 15 % by ji spíše nedoporučilo a 12 % by ji rozhodně nedoporučilo. Pouze 8 % respondentů by o škole rozhodně řeklo svému okolí a stalo se tak dobrou neplacenou reklamou.

23. otázka – Jste ubytováni na domově mládeže?

Zdroj: vlastní dotazníkové zpracování

Graf 23. Ubytování na domově mládeže

Tato otázka zjišťovala, kolik z dotazovaných studentů je ubytováno na domově mládeže. Jak lze vidět z grafu, pouze 31 respondentů ze 120 je zde ubytováno. Zbýlých 89 studentů bydlí v místě školy nebo do školy denně dojíždí.

24. otázka – S vybavením domova mládeže jsem spokojen:

Zdroj: vlastní dotazníkové zpracování

Graf 24. Spokojenost s vybavením domova

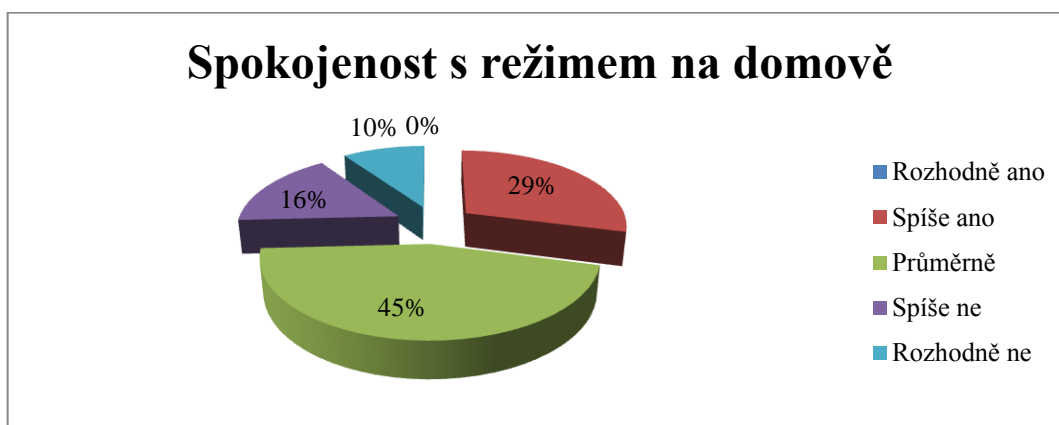
	Četnost	
	Absolutní	Relativní %
Rozhodně ano	2	6,45
Spíše ano	10	32,26
Průměrně	15	48,39
Spíše ne	3	9,68
Rozhodně ne	1	3,23
Celkem	31	100,00

Zdroj: vlastní dotazníkové zpracování

Tab. 21. Spokojenost s vybavením domova

Stejně jako u vybavení školy bylo snahou zjistit i spokojenost s vybavením internátu, kde žáci bydlí. I když internát prošel v roce 2011 kompletní rekonstrukcí, zařízení pokojů zůstalo původní a bude nahrazeno až v budoucnu z dalších finančních prostředků. Dotazníky tedy ukázaly, že 48 % žáků ubytovaných na domově mládeže je průměrně spokojeno, 32 % je spíše spokojeno a 10 % je spíše nespokojeno. Zbylé odpovědi jsou téměř zanedbatelné.

25. otázka – S režimem na domově mládeže jsem spokojen:



Zdroj: vlastní dotazníkové zpracování

Graf 25. Spokojenost s režimem na domově

	Četnost	
	Absolutní	Relativní %
Rozhodně ano	0	0,00
Spíše ano	9	29,03
Průměrně	14	45,16
Spíše ne	5	16,13
Rozhodně ne	3	9,68
Celkem	31	100,00

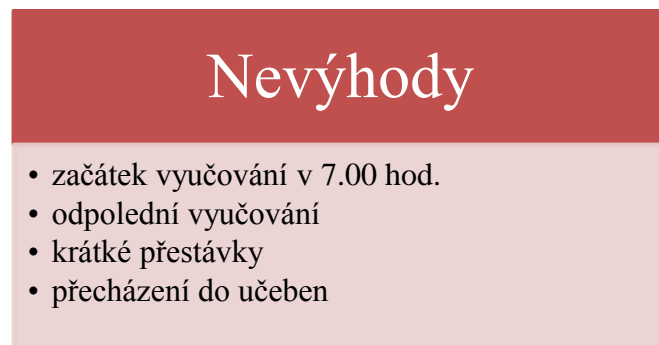
Zdroj: vlastní dotazníkové zpracování

Tab. 22. Spokojenost s režimem na domově

Jelikož jsou na domově ubytováni především studenti, kteří nejsou plnoletí, je nutné, aby byl na domově mládeže určitý režim. Otázkou tedy bylo, jak jsou žáci s těmito nařízeními spokojeni. 29 % žáků je spíše spokojeno, 45 % je pak spokojeno průměrně, 16 % je spíše nespokojeno a 10 % není spokojeno vůbec. V osobních rozhovorech s žáky pak byly zjišťovány podrobnější informace.

Poslední dvě otázky v dotazníku byly otevřené. Byl tak dán prostor samotným studentům vyjádřit názor ke škole. Cílem bylo zjistit slabé a silné stránky školy z pohledu žáků, které by bylo možno popřípadě následně odstranit či jinak napravit. Záměrem bylo žáky přimět popřemýšlet o škole, aniž by byli ovlivněni danou škálou. Tento pokus se však nezdařil podle očekávání, protože ne všichni respondenti otázky zodpověděli. Tudíž v následující části nejsou vyjádřeny absolutní a relativní četnosti jevů, jak tomu bylo u předchozích otázek. Avšak jsou uvedeny odpovědi, které se nejčastěji v dotaznících objevily.

26. otázka – Jaké jsou podle Vás nevýhody studia na naší škole?



Zdroj: vlastní dotazníkové zpracování

Obr. 2. Nevýhody studia na naší škole

Obrázek shrnuje obecné nevýhody studia z pohledu studentů zmíněné v dotaznících. Drtivá většina považuje za nevýhodu stanovený začátek vyučování v 7.00 hod. Je to pochopitelné hlavně vzhledem k faktu, že většina žáků není přímo z Vizovic a do školy denně dojíždí. Dlouhé odpolední vyučování je stejným problémem především pro dojíždějící studenty vzhledem k omezeným dopravním spojům. Ve škole jsou zavedeny přestávky, vyjma hlavní přestávku, o délce 5 minut, což by možná nebyl až takový problém, kdyby se žáci během nich nestěhovali a nepřecházeli do jiných učeben. Jelikož se často objevovaly stejné názory studentů v závislosti na oboru, který žáci studují, obrázek č. 3 je názorně ukazuje podle jednotlivých kategorií.

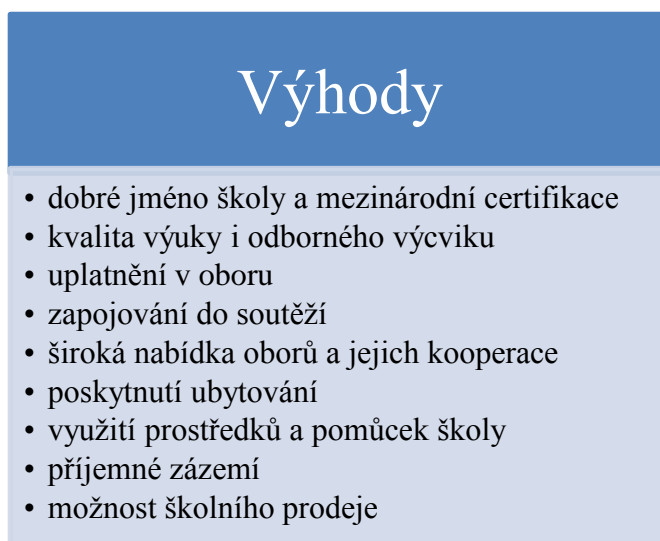
Podnikání	Oděvnictví	Kosmetička	Kadeřník	Fotograf
<ul style="list-style-type: none"> • chybí praxe 	<ul style="list-style-type: none"> • málo hodin praxe • málo zapojování do soutěží • nedostatek pomůcek na praxi • není uplatnění v praxi 	<ul style="list-style-type: none"> • málo hodin praxe • chybí školní kola soutěží • málo odborných seminářů 	<ul style="list-style-type: none"> • nevhodně sestavený rozvrh 	<ul style="list-style-type: none"> • málo výstav a přednášek • soutěží se nemohou účastnit všichni žáci

Zdroj: vlastní dotazníkové zpracování

Obr. 3. Nevýhody studia podle kategorií

Jak lze vidět z obrázku výše, nejméně nevýhod studia na škole uvedl obor podnikání, kterému chybí praxe, a kadeřník, který kritizuje sestavení rozvrhu. Následně pak obor fotograf, kde žáci zmiňují malou účast na výstavách a jsou nespokojeni se systémem účasti na soutěžích. Obor kosmetické služby jako nevýhody studia uvádí málo praxe a odborných seminářů a navrhuje organizování školních kol kosmetických soutěží. Naopak nejvíce nevýhod zmínili žáci oboru oděvnictví. Ti se shodli na nedostatečném počtu hodin praxe a špatném uplatnění po škole. Oproti jiným oborům jsou údajně méně zapojováni do soutěží a pomůcky na praxi jsou nedostačující.

27. otázka – Jaké výhody přináší studium na naší škole?



Výhody

- dobré jméno školy a mezinárodní certifikace
- kvalita výuky i odborného výcviku
- uplatnění v oboru
- zapojování do soutěží
- široká nabídka oborů a jejich kooperace
- poskytnutí ubytování
- využití prostředků a pomůcek školy
- příjemné zázemí
- možnost školního prodeje

Zdroj: vlastní dotazníkové zpracování

Obr. 4. Výhody studia na naší škole

Je patrné, že výhod studia na Střední škole oděvní a služeb je z pohledu studentů relativně dost. Mezi silné stránky školy tedy patří její dobré jméno a mezinárodní certifikace, která souvisí s dosahováním trvale kvalitní formy výuky i odborného výcviku. Většina žáků také zmínila jako výhodu uplatnění v oboru. Škola nabízí celou řadu oborů a žáci si cení možnosti spolupráce mezi jednotlivými obory. To navíc umožňuje i spolupráci při soutěžích, kterých se škola pravidelně účastní. Další nepřehlédnutelnou výhodou školy je poskytnutí ubytování pro dojíždějící přímo v prostorách školy. V neposlední řadě lze jako velice pozitivní vnímat fakt, že žáci hodnotí zázemí školy jako příjemné a uvědomují

si jak výhodu možnosti školního prodeje kadeřnických i kosmetických produktů, tak i možnost bezplatného využívání prostředků a pomůcek školy.

6.4 Rozhovor

Rozhovor s žáky je další metoda, která byla při výzkumu využita. Rozhovory probíhaly v 1. ročníku kosmetických služeb a podnikání, 2. ročníku fotografů, 3. ročníku kadeřníků a 4. ročníku oděvnictví. Vyjádřilo se průměrně 10 žáků z každého oboru. Rozhovory probíhaly v době vyučování a o přestávkách v budově školy. Byl zvolen polostrukturovaný druh rozhovoru složený z 11 otevřených otázek. Tudiž byl předem připraven seznam otázek pro žáky a jejich odpovědi byly písemně zaznamenávány.

6.4.1 Vyhodnocení rozhovoru

- 1. Jak jste spokojeni s přístupem a požadavky učitelů?** Žáci odpovídali většinou jednotně. Sdělili, že až na výjimky jsou učitelé teoretických předmětů ochotní a snaží se žákům vyjít vstříc. Jako na každé škole i na této existují oblíbení a neoblíbení učitelé. Někteří jsou neoblíbení právě v souvislosti s vysokými požadavky na studenty, jelikož jsou nekompromisní a přísní, jiní naopak proto, že jim chybí schopnost předávat informace dál a jejich hodiny jsou chaotické.
- 2. Kterých předmětů byste uvítali více?** Co student to jiný oblíbený předmět, proto pochopitelně při rozhovoru bylo zmíněno více předmětů. Za zajímavé lze ovšem považovat, že 90 % žáků by chtělo více odborných předmětů nezávisle na tom, jaký obor studují. Studenti oboru Kadeřník by ocenili více hodin technologie a materiálů. Studenti se zaměřením na podnikání by naopak ocenili více hodin informačních technologií a anglického jazyka. Fotografové by chtěli mít předmět práce s fotoshopem již od začátku studia nikoliv až ve 3. ročníku a obor Kosmetické služby by využil více hodin kosmetiky. Poslední obor Oděvnictví zmínil nejvíce předmětů např. materiály, konstrukce, stroje nebo technologie. Obory s maturitou navíc uvedly i předměty, které jsou u teoretické části maturitní zkoušky.
- 3. Co vám nejvíce vadí na rozvrhu?** Žáci u této otázky zmiňovali hlavně ranní vyučování na 7.00 hod. Některé třídy mají ranní vyučování skutečně každý den,

což je obzvláště vyčerpávající u studentů, kteří denně do školy dojíždí a musí tak vstávat už ve 4.00 hod. Spousta žáků potvrdila, že rozložení hodin v rozvrhu také není žádoucí. Odborné předměty stejně jako jazyky jsou vyučovány v některých ročnících vždy poslední vyučovací hodinu, kdy už se žáci nemohou tolik soustředit. Navíc jelikož žáci nemají svoji kmenovou třídu, na každou hodinu se stěhují do jiné učebny.

- 4. Jak jste spokojeni s praxí?** Z rozhovorů vyplynulo, že žáci vykonávají praxi rádi. Jak už tomu bylo u učitelů teoretických předmětů, i u učitelů na praxi nebo tzv. mistrových je jistá míra oblíbenosti či neoblíbenosti. Každá mistrová má svůj styl, a tak se stane, že žáci na jedné provozovně toho umí více v kratším časovém úseku než na druhé provozovně. Např. studenti oboru oděvnictví dali najevo svoji nespokojenost s praxí, které mají málo, a pomůckami, které jsou ve špatném stavu, a není jich dost pro všechny. Studenti oboru kosmetické služby se shodli, že mají málo hodin pedikúry. A studenti oboru podnikání by ocenili možnost exkurze do firmy či aspoň jiný druh krátkodobé praxe, aby si mohli své teoretické poznatky ověřit v praxi.
- 5. Co říkáte na vybavení školy?** Při odpovědi na tuto otázku se studenti vyjadřovali ke dvěma kategoriím tj. pomůckám a zázemí školy. Pomůcky, převážně videa, používané v odborných předmětech jako např. technologie či zdravotní jsou zastaralé. A většina učitelů ani pomůcek ve svých hodinách nevyužívá, jak ostatně prokázalo i dotazníkové šetření. Zázemí školy až na vybavení sociálních zařízení hodnotila většina studentů kladně.
- 6. Co říkáte na systém zapojování do soutěží?** Zajímavé je, že jednotlivé obory měly u této otázky rozdílné odpovědi. U kadeřnic se může do soutěže zapojit, kdo chce. Kdežto u fotografů všichni žáci odevzdají své výtvary a učitel následně vybere ty, kteří se budou soutěže účastnit, což samozřejmě žáci považují za limitující či mnohokrát nespravedlivé. Pro podnikatele se žádné soutěže neorganizují, což je škoda, protože by šlo zcela určitě uspořádat alespoň školní kolo např. na téma „Projekt vlastní firmy“. Kosmetičky by zase uvítaly, kdyby škola

organizovala více školních kol soutěží, jako je tomu u oboru fotograf, kde se hodnotí fotky žáků na nástěnkách a pravidelně se obměňují.

- 7. Jak jste spokojeni s mimoškolními aktivitami organizovanými školou?** Škola v letošním roce opětovně otevřela kroužek hraní na kytaru a také kroužek španělštiny. Nabízí i jiné kroužky, které se ovšem pro malý zájem neotevřely, protože minimální počet žáků v kroužku je 7. Škola navíc organizuje sportovní akce jako lyžařský výcvik, turnaj ve volejbale či florbale nebo již několikátý ročník mírové míle. Z kulturních akcí mají žáci možnost navštívit např. divadelní představení, koncert vážné hudby, výstavy a vernisáže, vánoční trhy atd. Jak je vidět, škola nabízí celou řadu mimoškolních aktivit. Žáci jsou však k této nabídce pasivní a nemají zájem o další aktivity organizované školou, ať už o doučování či jiné kroužky. Pouze pár studentů by mělo zájem o následující kroužky: výtvarný, dramatický, fotografický či sportovních her.
- 8. Jak jste spokojeni s nabídkou jídel, personálem a cenami v jídelně?** Jídelna nabízí vždy výběr ze dvou jídel. Pro studenty ubytované na domově mládeže se jedná kromě obědu i o možnost objednání snídaně, svačiny a večeře. S nabídkou jídel byla spokojena většina žáků, i když některé žákyně by v nabídce uvítaly alespoň jedno dietnější jídlo. Personál jídelny hodnotilo 100 % žáků jako výborný, což je rozhodně pozitivní výsledek. Navíc z rozhovorů ve všech třídách vyplynulo, že ceny jídel jsou dostupně všem.
- 9. Jak jste spokojeni s bufetem a automaty s občerstvením?** S provozem bufetu jsou studenti spokojeni, ačkoliv zmínili, že ceny některých potravin jsou neúměrně vysoké. K automatům s občerstvením se našlo více připomínek. Automaty nejsou pravidelně doplňovány, chybí v nich pravidelně některé položky např. bagety, a ceny jsou taktéž vysoké.
- 10. Jaké vztahy panují ve Vaší třídě?** Odpovědi na tuto otázku byly snad nejrozmanitější z celého rozhovoru. V každé třídě je zcela odlišné klima. Jelikož ve škole převládá čistě holčičí kolektiv, objevuje se zde tendence formování skupin v rámci třídy. Některé třídy mají mezi sebou velké rozbroje, jiné táhnou za jeden

provaz. Třídy, kde jsou přítomni i chlapci, se jeví být vyrovnanějšími. Dalším poněkud nešťastným řešením v minulosti bylo i spojení dvou oborů do jedné třídy např. u třídy fotografů a kadeřnic. Tato třída u rozhovoru jasně projevila zášť pramenící z tohoto rozdělení.

11. Pokud bydlíte na domově mládeže, jak jste s ubytováním spokojeni? Jak už bylo zmíněno dříve, škola poskytuje ubytování dojíždějícím studentům. Studenti mají možnost bydlet ve 2-4 lůžkových pokojích. Domov mládeže byl nově zrekonstruován v roce 2011. Nachází se zde moderní sociální zařízení se sprchami a společenská místnost vybavená televizí a další technikou. Žáci mají k dispozici také kuchyňku. Při rozhovoru byla většina ubytovaných na domově mládeže s bydlením spokojena. Jediné dvě stížnosti, které se objevily, byly v souvislosti s nedostatečným vybavením kuchyňky a režimem vycházek. Vycházky mají žáci povoleny do určité hodiny v závislosti na věku, což je první problém. Navíc v případě, kdy si žáci neuklidí pokoj, nemají vycházky povolené vůbec. Naopak velice pozitivně hodnotí žáci program na domově mládeže, který organizují paní vychovatelky. Ať už jde o kurz vaření, sportu, výroby šperků nebo o pořádání akcí typu bowling, divadlo, muzikál či vánoční nákupy a pečení perníků.

7 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ A NÁVRH ŘEŠENÍ

Obecným cílem výzkumu bylo pomocí dotazníkové metody a rozhovoru s žáky zanalyzovat současnou spokojenost studentů Střední školy oděvní a služeb Vizovice. A na základě získaných údajů shrnout výsledky stanovených úkolů a navrhnout postup řešení.

Hlavním cílem výzkumu bylo zjistit, jestli jsou studenti spokojeni s celkovým prostředím školy a jestli jsou spokojeni s praxí. S celkovým prostředím školy je rozhodně spokojeno 8 % žáků, 40 % žáků je spíše spokojeno a 36 % je průměrně spokojeno. Z čehož vyplývá, že více než 84 % respondentů je s prostředím školy spokojeno, což lze považovat za výborný výsledek. Snahou školy by ovšem mělo být dosažení ještě lepšího výsledku. Spokojenost s praxí jasně převážila. Dle dotazníků celých 67 % žáků je spokojeno a 15 % je průměrně spokojeno. Pro školu je toto zjištění velice příznivé a měla by udělat maximum pro udržení tohoto stavu. Oboru podnikání a oděvnictví, kde byly zjištěny velké nedostatky týkající se praxe, by měla škola věnovat více pozornosti a zajistit více příležitostí, aby udržela stávající studenty a přilákala nové. Pro obor podnikání např. zajistit exkurzi do firmy či jiný druh krátkodobé praxe. Pro obor oděvnictví především zajistit nové pomůcky, které by byly přístupné všem žákům.

Další úkoly výzkumu:

- 1. Zjistit, jak jsou studenti spokojeni s přístupem a požadavky učitelů.**
Z dotazníků a následných rozhovorů vyplynulo, že téměř 80 % žáků je s přístupem a požadavky učitelů průměrně spokojeno. Nad čím by se ovšem škola měla pozastavit je fakt, že při stížnostech na učitele se neustále objevovala stejná jména. Proto bych vedení navrhovala, aby žáci provedli evaluaci učitelů na konci roku. Zaměřila bych se na nejhůře a naopak nejlépe hodnocené učitele. U nejhoršího bych se snažila najít příčinu, promluvit si s učitelem a provést hospitace v hodinách. Poté přijmout nezbytná opatření. A u nejlepšího zaměstnance bych tento výsledek ocenila např. pochvalou před zaměstnanci či jinou formou odměny, což by mohlo motivovat i ostatní pedagogy k dosahování lepších výkonů.
- 2. Zjistit, jak jsou žáci spokojeni s rozvrhem a probíraným učivem.** S rozvrhem je 44 % žáků průměrně spokojeno. A až na vyučování začínající v 7.00 hod. a

stěhování se do různých učeben na každou hodinu, žáci neměli žádné větší výtky. Doporučila bych rozhodně vedení školy, aby se ročníky stěhovaly pouze do specializovaných učeben např. jazykové či počítačové, kde je to nezbytně nutné. Žáci by mohli čas strávený stěhováním strávit užitečněji a nechodili by pozdě do hodin. Při sestavování rozvrhu by škola měla dbát na to, že žáci nebudou mít ranní vyučování 5 dní v týdnu.

Probírané učivo považuje více než polovina studentů za užitečné, ačkoliv jedním dechem dodává, že odborných předmětů by mohlo být více oproti předmětům, které se neobjevují u maturity či závěrečných zkoušek. Nicméně je třeba dodat, že hodinová dotace jednotlivých předmětů je určována ministerstvem školství, škola ji tedy nemá šanci ovlivnit.

3. **Zjistit, jak jsou studenti spokojeni s přípravou na budoucí povolání.** Tato otázka je částečně spojena s otázkou praxe, která je hlavním cílem výzkumu, proto uvádím jen souhrn výsledků z dotazníkového šetření. 56 % žáků zastává názor, že příprava na budoucí povolání je dostatečná a pouhých 15 % ji považuje za nedostatečnou. Tato procenta reprezentují převážně studenti oboru podnikání a oděvnictví, kterým chybí praxe, jak už bylo zmíněno dříve.
4. **Zjistit spokojenost s vybavením školy.** Dotazníky prokázaly, že 78 % žáků je s vybavením školy celkem spokojeno. Při osobních pohovorech pak studenti poukazovali na to, že by dali přednost lepšímu vybavení sociálních zařízení před vybavením počítačové učebny. Škola by se měla pokusit vyčlenit finanční prostředky na odstranění tohoto problému, jelikož ho studenti považují za zásadní.
5. **Zjistit jejich spokojenost se systémem zapojování do odborných soutěží.** U této otázky se nejvíce projevil rozdíl odpovědí dle studovaných oborů. Většina kadeřnic je s účastí v soutěžích rozhodně spokojena, jelikož možnost účasti je neomezená a záleží tedy jen na žácích, jak aktivní budou. Naopak u fotografů je to učitel, který určuje, který z žáků se bude soutěže účastnit, což může být pro žáky demotivující. Nevidím důvod, proč by měl být rozdíl v systému fotografických a kadeřnických soutěží. U kosmetických služeb a oděvnictví bych doporučila, aby probíhaly častěji

školní kola soutěží. Mohlo by to být zpestření praxe a možnost pro žáky získat větší sebedůvěru.

6. **Zjistit spokojenost s nabídkou mimoškolních aktivit.** 45 % žáků je s nabídkou mimoškolních aktivit spokojeno. Žáci by si přáli spoustu aktivit jako např. výtvarný nebo sportovní kroužek. Jak ukazuje předešlá zkušenost, žáci ztratí o návštěvu kroužku zájem v průběhu roku, pokud je kroužek vůbec zahájen vzhledem k nedostatečnému počtu zájemců. Žáci se sami nechali slyšet, že raději tráví svůj volný čas mimo školní prostory, tudíž nabídka dalších kroužků či doučování postrádá smysl.

7. **Zjistit spokojenost s provozem jídelny, bufetu a automatů s občerstvením.**

S provozem jídelny je 13 % žáků rozhodně spokojeno, 32 % je spíše spokojeno a 37 % žáků je průměrně spokojeno. Personál jídelny byl ohodnocen jako výborný a ceny jídel akurátní. Jediným doporučením by bylo zařadit do jídelníčku jedno dietnější jídlo, protože v současné době existuje spousta dětí bojujících s nadváhou. S provozem bufetu je pouze 9 % žáků nespokojeno. Drtivá většina studentů bufet využívá pravidelně, přestože považuje ceny zboží za vysoké. Co se automatů s občerstvením týče, 50 % je s nimi spíše spokojeno, 32 % průměrně spokojeno a jen 10 % nespokojeno. Ceny zboží v automatu škola nemůže jakkoliv ovlivnit. Může pouze zajistit, aby obsluha automatů častěji doplňovala chybějící produkty.

8. **Zjistit, jaké jsou vzájemné vztahy mezi studenty ve třídě.** Výzkum ukázal, že více než 50 % žáků je s klimatem ve třídě spokojeno průměrně či vůbec. Každá třída je ojedinelá, v některé se sejde dobrý kolektiv, jiná se naopak není schopna na ničem shodnout. Přesto vždy existuje způsob, jak může škola přispět ke zlepšení. Řešením by mohlo být nespojování dvou různých oborů do jedné třídy, jak tomu bylo v minulosti. Studenti kosmetických služeb či kadeřnice a fotografové mají naprosto odlišné hodnoty a žijí v rozdílných světech. Ke zlepšení klimatu třídy by mohl napomoci i tzv. peer program organizovaný externími organizacemi, při kterém musí žáci pracovat společně v různých skupinách a budovat vzájemné vztahy.

9. **Ověřit, zda mají studenti pozitivní vztah ke škole.** U této otázky zcela převážila střední hodnota, tj. 42 % žáků se přiklonilo k možnosti průměrně. Spíše pozitivní vztah ke škole má 28 % žáků a negativní 17 %. Zcela negativní vztah ke škole má pak více žáků než zcela pozitivní. Žáci mají školu zafixovanou jako instituci, kde je učitelé „nutí pracovat“, a to jim nevyhovuje. Najít v dnešní době žáka, který by byl vnitřně motivován ke studiu a měl pozitivní vztah ke škole, je úkol téměř nemožný.
10. **Zjistit, jak jsou žáci spokojeni s ubytováním na domově mládeže.** Celkem 87 % respondentů ubytovaných na domově mládeže je spokojeno. Až se uvolní finanční prostředky na nákup nového vybavení pokojů v podobě skříní a postelí, toto procento se zcela jistě ještě zvýší.

ZÁVĚR

Tato bakalářská práce se zabývá analýzou spokojenosti studentů Střední školy oděvní a služeb Vizovice. V teoretické části jsou prezentovány poznatky o spokojenosti i nespokojenosti zákazníků, o jejich rozhodování a potřebách. Mimo jiné práce informuje o školním klimatu a jeho vlivu na spokojenost studentů. Praktická část následně obsahuje charakteristiku školy ať už v dřívější či dnešní podobě, a stěžejní částí je samozřejmě analýza spokojenosti jejích studentů.

K analýze spokojenosti byla použita metoda dotazníků a metoda rozhovoru se žáky. Dotazník obsahoval 27 otázek zaměřených na jednotlivé kategorie spokojenosti a vyplnilo ho 120 žáků. Rozhovory probíhaly v 1. ročníku kosmetických služeb a podnikání, 2. ročníku fotografů, 3. ročníku kadeřníků a 4. ročníku oděvnictví. Vyjádřilo se průměrně 10 žáků z každého oboru. Byl zvolen polostrukturovaný druh rozhovoru složený z 11 otevřených otázek.

Hlavním cílem výzkumu bylo zjistit, jestli jsou studenti spokojeni s celkovým prostředím školy a jak jsou spokojeni s praxí. A navrhnout zlepšení jejich současného stavu spokojenosti. Došla jsem k následujícím závěrům: s celkovým prostředím školy je spokojeno více než 84 % respondentů, což lze považovat za výborný výsledek. U spokojenosti s praxí u studentů převážila spokojenost. Dle dotazníků je 67 % žáků spokojeno a 15 % průměrně spokojeno.

Pro školu jsou obě zjištění velice příznivá a měla by udělat maximum pro udržení tohoto stavu. Oboru podnikání a oděvnictví, kde byly zjištěny určité nedostatky týkající se praxe, by měla škola věnovat pozornost, aby udržela stávající studenty a přilákala nové. Pro obor podnikání by se mohla pokusit zajistit více příležitostí např. exkurzi do firmy či jiný druh krátkodobé praxe. Pro obor oděvnictví by bylo žádoucí zajistit nové pomůcky, které by byly přístupné všem žákům.

Stanovené cíle výzkumu jsem dle mého názoru splnila. A doufám, že jeho výsledky budou určitým přínosem pro vedení školy.

Na závěr bych ráda dodala, že člověk je od přírody tvor nespokojený. Proto je tento fakt i u analýzy spokojenosti studentů třeba brát v potaz. Přesto by školu vždy měl zajímat názor studentů, jelikož jen spokojení studenti neopustí školu kvůli konkurenci a jejich poznatky mohou napomoci ke zlepšení podmínek vzdělávání.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. ČAPEK, Robert, 2010. *Třídní klima a školní klima*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2742-4.
2. BRÁZDOVÁ, Zdeňka, 2011. *Hodnocení ve vzdělávání dospělých*. Vyd. 2. Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-2717-1.
3. FORET, Miroslav, 2003. *Marketingová komunikace*. Brno: Computer Press. ISBN 80-7226-811-2.
4. GRECMANOVÁ, Helena, 2008. *Klima školy*. Olomouc: Hanex. ISBN 978-80-7409-010-3.
5. HAVLÍK, Radomír a Jaroslav KOŤA, 2002. *Sociologie výchovy a školy*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-635-7.
6. KOTLER, Philip, 2007. *Marketing management*. Praha: Grada Publishing. ISBN 80-247-1359-4.
7. KOZEL, Roman a Lenka MINÁŘOVÁ a Hana SVOBODOVÁ, 2011. *Moderní metody a techniky marketingového výzkumu*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-3527-6.
8. KUBÍČKOVÁ, Miloslava, 1999. *Průzkum trhu*. Vyšší odborná škola ekonomická Zlín.
9. MIKULÁŠTÍK, Milan, 2007. *Manažerská psychologie*. Vyd. 2. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-1349-6.
10. NENADÁL, Jaroslav, 2001. *Měření v systémech managementu jakosti*. Praha: Management Press. ISBN 80-7261-054-6.
11. PROVAZNÍK, Vladimír a kol., 2002. *Psychologie pro ekonomy a manažery*. Praha: Grada Publishing. ISBN 80-247-0470-6.
12. SIMOVÁ, Jozefína, 1996. *Marketingový výzkum trhu*. Liberec: Technická univerzita v Liberci. ISBN 80-7083-201-0.
13. SPÁČIL, Aleš, 2003. *Péče o zákazníky*. Praha: Grada. ISBN 80-247-0514-1.
14. Střední škola oděvní a služeb Vizovice. *Střední škola oděvní a služeb Vizovice* [online]. 2008 [cit. 2012-04-21]. Dostupné z: <http://www.souviz.cz/dokumenty-skoly>

15. Střední škola oděvní a služeb Vizovice. *Střední škola oděvní a služeb Vizovice* [online]. 2008 [cit. 2012-04-21]. Dostupné z: <http://www.souviz.cz/historie>
16. Střední škola oděvní a služeb Vizovice. *Střední škola oděvní a služeb Vizovice* [online]. 2008 [cit. 2012-04-21]. Dostupné z: <http://www.souviz.cz/studium/obory-vzdela>
17. Střední škola oděvní a služeb Vizovice. *Střední škola oděvní a služeb Vizovice* [online]. 2008 [cit. 2012-04-21]. Dostupné z: <http://www.souviz.cz/uspechy/soutezeve-skolenim-roce-2011-2012>
18. SVĚTLÍK, Jaroslav, 2009. *Marketingové řízení školy*. Vyd. 2. Praha: Wolters Kluwer Česká republika. ISBN 978-80-7357-494-9.
19. ZBOŘIL, Kamil, 1998. *Marketingový výzkum Metodologie a aplikace*. Praha. ISBN 80-7079-394-5.

SEZNAM TABULEK

Tab. 1. Počet studentů školy	32
Tab. 2. Spokojenost s přístupem učitelů	36
Tab. 3. Vyučující mají přiměřené požadavky	37
Tab. 4. Vyučující umí předávat informace	38
Tab. 5. Dostatečný počet hodin jednotlivých	39
Tab. 6. Uplatnění učiva v praxi.....	40
Tab. 7. Spokojenost s rozvrhem.....	41
Tab. 8. Spokojenost s praxí.....	42
Tab. 9. Dostatečná příprava na povolání	43
Tab. 10. Spokojenost s vybavením školy	44
Tab. 11. Dostatek pomůcek v hodinách.....	45
Tab. 12. Spokojenost se systémem soutěží.....	46
Tab. 13. Spokojenost s mimoškolními.....	47
Tab. 14. Spokojenost se školní jídelnou	48
Tab. 15. Spokojenost s bufetem.....	49
Tab. 16. Spokojenost s automaty	50
Tab. 17. Spokojenost s celkovým prostředím.....	51
Tab. 18. Dobré vztahy ve třídě	52
Tab. 19. Pozitivní vztah ke škole.....	53
Tab. 20. Doporučení školy známým a rodině	54
Tab. 21. Spokojenost s vybavením domova	56
Tab. 22. Spokojenost s režimem na domově	57

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr. 1. Školní klima.....	20
Obr. 2. Nevýhody studia na naší škole	58
Obr. 3. Nevýhody studia podle kategorií	58
Obr. 4. Výhody studia na naší škole	59

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1. Pohlaví.....	34
Graf 2. Ročník.....	35
Graf 3. Obor.....	35
Graf 4. Spokojenost s přístupem učitelů.....	36
Graf 5. Vyučující mají přiměřené požadavky.....	37
Graf 6. Vyučující umí předávat informace.....	38
Graf 7. Dostatečný počet hodin jednotlivých předmětů.....	39
Graf 8. Uplatnění učiva v praxi.....	40
Graf 9. Spokojenost s rozvrhem.....	41
Graf 10. Spokojenost s praxí.....	42
Graf 11. Dostatečná příprava na povolání.....	43
Graf 12. Spokojenost s vybavením školy.....	44
Graf 13. Dostatek pomůcek v hodinách.....	45
Graf 14. Spokojenost se systémem soutěží.....	46
Graf 15. Spokojenost s mimoškolními aktivitami.....	47
Graf 16. Spokojenost se školní jídelnou.....	48
Graf 17. Spokojenost s bufetem.....	49
Graf 18. Spokojenost s automaty s občerstvením.....	50
Graf 19. Spokojenost s celkovým prostředím školy.....	51
Graf 20. Dobré vztahy ve třídě.....	52
Graf 21. Pozitivní vztah ke škole.....	53
Graf 22. Doporučení školy známým a rodině.....	54
Graf 23. Ubytování na domově mládeže.....	55
Graf 24. Spokojenost s vybavením domova.....	55
Graf 25. Spokojenost s režimem na domově.....	56

SEZNAM PŘÍLOH

P I Organizační struktura

P II Dotazník

P III Rozhovor

PŘÍLOHA P I: ORGANIZAČNÍ STRUKTURA

		Ředitelka školy		1																											
Úsek teoretického vyučování		27		Úsek odborného vyučování		19		Úsek výchovy mimo vyučování		8		Úsek provozně ekonomický		25		Sekretariát		1													
Statutární zástupce ředitele		1		Zástupce ředitele		1		Zástupce ředitele		1		Zástupce ředitele		1																	
Učitelé		26		Učitelé OV		18		Vychovatelé		5		Hlavní účetní		1		Vedoucí stravy		1		Správce budov		1		Školník		1		Správce sítě		1	
				Kosmetička		5		Bezpečnostní pracovníci		2		Účetní		4		Kuchařky		4		Údržba		7		Uklízečky		5					
				Kadeřnice		11																		Pradleny		2					
				Krejčí		0																									
				Fotograf		2																									

Zdroj: upraveno dle Střední škola oděvní a služeb Vizovice, 2008

PŘÍLOHA P II: DOTAZNÍK

Milí studenti, cílem tohoto dotazníku je vyhodnotit Vaši spokojenost s naší školou a případně navrhnout možná zlepšení. Dotazník je zcela anonymní. Předem Vám děkuji za zodpovězení otázek. Mgr. Ivana Molková

Označte prosím vždy jen jednu odpověď.

1. Pohlaví:

a) muž b) žena

2. Ročník:

a) 1. ročník b) 2. ročník c) 3. ročník d) 4. ročník

3. Obor:

a) kadeřník b) kosmetické služby c) fotograf d) oděvnictví e) podnikání

4. S ochotou a přístupem většiny učitelů ke studentům jsem spokojen:

a) rozhodně ano b) spíše ano c) průměrně d) spíše ne e) rozhodně ne

Vaše případné připomínky:

5. Vyučující kladou přiměřené požadavky na studenty:

a) rozhodně ano b) spíše ano c) průměrně d) spíše ne e) rozhodně ne

Vaše případné připomínky:

6. Vyučující jsou odborníky a dokáží informace předávat studentům:

a) rozhodně ano b) spíše ano c) průměrně d) spíše ne e) rozhodně ne

Vaše případné připomínky:

7. Počet hodin jednotlivých předmětů je dostatečný:

a) rozhodně ano b) spíše ano c) průměrně d) spíše ne e) rozhodně ne

Kterých předmětů byste uvítali více:

8. Probírané učivo uplatníme v praxi:

a) rozhodně ano b) spíše ano c) průměrně d) spíše ne e) rozhodně ne

Vaše případné připomínky:

9. S rozvrhem hodin jsem spokojen:

- a) rozhodně ano b) spíše ano c) průměrně d) spíše ne e) rozhodně ne

Co mi nejvíce vadí na rozvrhu:

10. S praxí jsem spokojen:

- a) rozhodně ano b) spíše ano c) průměrně d) spíše ne e) rozhodně ne

Vaše případné připomínky:

11. Příprava na budoucí povolání je dostatečná:

- a) rozhodně ano b) spíše ano c) průměrně d) spíše ne e) rozhodně ne

Vaše případné připomínky:

12. S vybavení školy technikou jsem spokojen:

- a) rozhodně ano b) spíše ano c) průměrně d) spíše ne e) rozhodně ne

Vaše případné připomínky:

13. Vyučující využívají dostatečně pomůcky a techniku v jednotlivých hodinách:

- a) rozhodně ano b) spíše ano c) průměrně d) spíše ne e) rozhodně ne

Vaše případné připomínky:

14. Se systémem zapojování do soutěží jsem spokojen:

- a) rozhodně ano b) spíše ano c) průměrně d) spíše ne e) rozhodně ne

Vaše případné připomínky:

15. S mimoškolními aktivitami, které škola organizuje (sportovní, kulturní, doučování, kroužky), jsem spokojen:

- a) rozhodně ano b) spíše ano c) průměrně d) spíše ne e) rozhodně ne

Které další aktivity byste uvítali:

16. Se stravováním ve školní jídelně jsem spokojen:

- a) rozhodně ano b) spíše ano c) průměrně d) spíše ne e) rozhodně ne

Vaše případné připomínky:

17. S provozem bufetu jsem spokojen:

- a) rozhodně ano b) spíše ano c) průměrně d) spíše ne e) rozhodně ne

Vaše případné připomínky:

18. S automaty s občerstvením jsem spokojen:

- a) rozhodně ano b) spíše ano c) průměrně d) spíše ne e) rozhodně ne

Vaše případné připomínky:

19. S celkovým prostředím školy jsem spokojen:

- a) rozhodně ano b) spíše ano c) průměrně d) spíše ne e) rozhodně ne

Vaše případné připomínky:

20. Vztahy v naší třídě jsou dobré:

- a) rozhodně ano b) spíše ano c) průměrně d) spíše ne e) rozhodně ne

Vaše případné připomínky:

21. K naší škole mám pozitivní vztah:

- a) rozhodně ano b) spíše ano c) průměrně d) spíše ne e) rozhodně ne

Vaše případné připomínky:

22. Naši školu bych doporučil svým známým a rodině

- a) rozhodně ano b) spíše ano c) průměrně d) spíše ne e) rozhodně ne

Vaše případné připomínky:

23. Jste ubytováni na domově mládeže?

- a) ne b) ano

Pokud je Vaše odpověď kladná, pokračujte otázkou 24, pokud není, přejděte k otázce 26.

24. S vybavením domova mládeže jsem spokojen:

- a) rozhodně ano b) spíše ano c) průměrně d) spíše ne e) rozhodně ne

Vaše případné připomínky:

25. S režimem na domově mládeže jsem spokojen:

- a) rozhodně ano b) spíše ano c) průměrně d) spíše ne e) rozhodně ne

Vaše případné připomínky:

26. Jaké výhody přináší studium na naší škole?

27. Jaké jsou podle Vás nevýhody studia na naší škole?

PŘÍLOHA P III: ROZHOVOR

1. Jak jste spokojeni s přístupem a požadavky učitelů?
2. Kterých předmětů byste uvítali více?
3. Co vám nejvíce vadí na rozvrhu?
4. Jak jste spokojeni s praxí?
5. Co říkáte na vybavení školy?
6. Co říkáte na systém zapojování do soutěží?
7. Jak jste spokojeni s mimoškolními aktivitami organizovanými školou?
8. Jak jste spokojeni s nabídkou jídel, personálem a cenami v jídelně?
9. Jak jste spokojeni s bufetem a automaty s občerstvením?
10. Jaké vztahy panují ve Vaší třídě?
11. Pokud bydlíte na domově mládeže, jak jste s ubytováním spokojeni?