



ŽILINSKÝ  
samosprávny kraj  
zriaďovateľ



Centrum odborného vzdelávania a prípravy  
pre obchod, gastronómiu, hotelierstvo  
a cestovný ruch



Posilnenie pozitívnej atmosféry v škole  
prostredníctvom neformálneho zážitkového  
učenia sa a socializačných aktivít

**Ľudmila Verčimáková**

**Martina Sloviaková**

---



## Stredná odborná škola obchodu a služieb

Centrum odborného vzdelávania a prípravy  
pre obchod, gastronómiu, hotelierstvo a cestovný ruch

Čadca

Komplexný rozvoj osobnosti, učiť sa spoločne poznávať, konať, žiť spoločne, učiť sa byť, byť vzdelaní.

**Škola pripravuje odborníkov,  
stredný manažment na  
poskytovanie služieb v gastronómii,  
hotelierstve, cestovnom  
ruchu, obchode a odborníkov pre  
prax v osobných službách –  
kaderníctvo a kozmetika.**

# Ponuka štúdia

## Študijné odbory

Absolvent získava  
MATURITNÉ  
VYSVEDČENIE a  
VÝUČNÝ LIST.

5-ročné štúdium

6323 K hotelová akadémia

4-ročné štúdium

6442 K obchodný pracovník,  
obchodná pracovníčka  
6463 K kozmetik – vizážista,  
kozmetička – vizážistka



# Učebné odbory

3-ročné štúdium



Absolvent získava  
VÝUČNÝ LIST.

6444 H čašník, servírka

6445 H kuchár, kuchárka

2964 H cukrár, cukrárka

6461 H asistent predaja, asistentka predaja

6456 H kaderník, kaderníčka

6488 H pracovník v gastronómii, pracovníčka v  
gastronómii

# Možnosti ďalšieho štúdia

## Nadstavbové štúdium

Absolvent získava  
**MATURITNÉ  
VYSVEDČENIE.**

### 6403 L podnikanie v remeslách a službách

určený pre absolventov učebných odborov: kaderník, kaderníčka  
asistent predaja, asistentka predaja  
cukrár, cukrárka  
kuchár, kuchárka  
čauník, servírka  
pracovník v gastronómii, pracovníčka v gastronómii

# Od kvantity ku kvalite



Cesta zavádzania kvality podľa modelu CAF:

- ▶ v súlade s koncepciou školy a prepojením na strategické dokumenty školy
- ▶ do všetkých procesov riadenia - náročná a dlhodobá,
- ▶ je ovplyvnená špecifickými podmienkami školského systému,
- ▶ vyžaduje aktívny prístup zainteresovaných strán (zamestnanci – partneri),
- ▶ neustále zlepšovanie sa - Akčný plán zlepšovania (PDCA).



# Tvorba Akčného plánu zlepšovania

- Priority činnosti na zlepšovanie boli nastavené členmi CAF tímu.

Vážené kritéria pre určenie priorít:

- K1 – pomer vynaloženej námahy na riešenie a efekt, ktorý môže zlepšovacia aktivita priniesť,
- K2 – súlad s existujúcimi zámermi školy,
- K3 – dosah zlepšovacej aktivity na princípy výnimočnosti organizácie.



# Aktivity Akčného plánu zlepšovania

- 1) Manažment rizík v SOŠOaS v Čadci oblasť výchovno-vzdelávacia, personálna, ekonomická
- 2) Posilniť pozitívnu atmosféru v škole prostredníctvom neformálneho zážitkového učenia sa a socializačných aktivít
- 3) Zintenzívniť komunikáciu s externými zainteresovanými stranami
- 4) Zvýšiť záujem o odborné vzdelávanie zintenzívnením propagácie školy

# Manažment rizík v SOŠOaS v Čadci

- **Princíp výnimočnosti:** Manažérstvo podľa procesov a faktov, Trvalá inovácia a zlepšovanie, Vodcovstvo a stálosť cieľov
- Cieľom je včasný monitoring rizík, predstavujúcich bariéry dosiahnutia stanovených

## Kľúčových ukazovateľov výkonnosti školy.

- Účelom je predchádzanie, prípadne minimalizácia nežiaducich odchýlok od stanovených parametrov kľúčových oblasti školy.

Výchovno-vzdelávacie riziká  
Matica výchovno-vzdelávacích rizík

		(N) Následky				
		Intenzita negatívnych dopadov				
(P) Pravdepodobnosť výskytu rizika		1	2	3	4	5
		VM	M	S	V	VV
5	VV	5	10	15	20	25
4	V	4	8	12	16	20
3	S	3	6	9	12	15
2	M	2	4	6	8	10
1	VM	1	2	3	4	5

Popis rizika

1. Zanedbateľný vplyv na pravdepodobnosť a dôsledky - výskyt udalosti vo výnimočných prípadoch.
2. Málo významný vplyv na pravdepodobnosť a dôsledky - občasný výskyt udalosti.
3. Nezanedbateľný vplyv na pravdepodobnosť a dôsledky - výskyt udalosti v určitom okamihu.
4. Významný, veľký vplyv na pravdepodobnosť a dôsledky - výskyt udalosti pravdepodobne vo väčšine prípadov.
5. Viac významných vplyvov na pravdepodobnosť a dôsledky - výskyt udalosti sa očakáva vo väčšine prípadov.

- 15 – 25 **Neprijateľné riziko** - okamžité riešenie rizika - prijatie regulačných opatrení na zníženie rizika,
- 9 – 14 **Prípustné nežiaduce** - prípustné len v prípade, ak zníženie rizika sa nedá uskutočniť,
- 5 – 8 **Prípustné znesiteľné** - riziko pravdepodobne neohrozí efektívnosť procesov,
- 1 – 4 **Prijateľne zanedbateľná úroveň** - nevyžadujú regulačné opatrenia na zníženie rizika

# Vstupy aktivity (Manažment rizík)

## ► Projekt

- 1) Opis súčasného stavu, problému (SWOT analýza)
- 2) Identifikácia zainteresovaných strán
- 3) Opis požadovaného stavu po aplikácii aktivity – ideálny stav (oblasť výchovno-vzdelávacia, personálna, ekonomická)
- 4) Stanovenie strategických cieľov
- 5) Činnosti na vytvorenie produktu projektu zlepšovania
- 6) Výstup projektu - produkt
- 7) Náklady na projekt
- 8) Termín, zodpovedné osoby, spolupracujúce osoby



Výstup (produkt)



dokument **Manažment rizík v SOŠOaS v Čadci**

# Kroky realizácie aktivity (Manažment rizík)

Identifikácia a zoskupenie rizík na základe spoločných znakov

Analýza rizika (kvalitatívne a kvantitatívne ohodnotenie rizika - pravdepodobnosť výskytu rizika, intenzita negatívnych následkov vo výchovno-vzdelávacom procese, personalistike a finančnej oblasti školy)

Hodnotenie rizika (ohodnotenie a stanovenie priorít na zvládanie rizika)

Znižovanie rizika (určenie priorít rizika, prijatie opatrení zamedzujúcich/predchádzajúcich vzniku rizikových situácií (prípadne k minimalizácii ich dôsledkov)

Určenie vlastníka rizika



# Prínos, dopad a zdroje (Manažment rizík)

## **Prínos:**


- Včasné vyhodnotenie možného vzniku rizika
- Predchádzanie vzniku rizík
- Včasná reakcia na možné riziko

## **Dopad:**

- Identifikácia, analýza, hodnotenie a klasifikácia rizík
- Stanovenie priorít

## **Zdroje na realizáciu aktivity**

- Personálne – pedagogickí a nepedagogickí zamestnanci školy
- Finančné – vlastné (škola), OZ My škole



# Posilnenie pozitívnej atmosféry v škole prostredníctvom neformálneho zážitkového učenia sa a socializačných aktivít

- **Princíp výnimočnosti:** Orientácia na výsledky, Zameranie na občana/zákazníka, Trvalé inovácie a zlepšovanie, Spoločenská zodpovednosť
- Na základe analýzy výsledkov meraní a identifikácie slabých stránok školy vo vzťahu k jej zákazníkom bola konsenzom CAF tímu pre APZ 2 definovaná, ako jedna z priorít, zameranie sa na *zvýšenie miery pozitívneho vnímania vzťahov a klímy vo vnútri školy* jej kľúčovým zákazníkom – žiakom školy.
- Stratégia CAF tímu prijal stratégiu- opakované merania miery spokojnosti zákazníkov školy v závislosti od monitorovanej oblasti a výsledkov, v intervale 1 – 4 rokov so stanovením % cieľovej hodnoty.
- Dosiahnuté hodnoty overia vhodnosť prijatých opatrení a budú základom pre stanovenie nových cieľov trvalého zlepšovania.

# Klíma v školskej triede ako súčasť merania indikátorov kvality školy

- Klíma školy významne ovplyvňuje jej úroveň a výsledky výchovno-vzdelávacieho procesu. Od toho, aká je klíma školy a triedy, vo veľkej miere závisí, či žiak chodí do školy so záujmom alebo či školu vníma ako nutnú samozrejmosť.
- Vzájomný vzťah medzi školskou kultúrou a školskou klímou je spätno-väzbový. Školská klíma pôsobí na školskú kultúru a ovplyvňuje spokojnosť zamestnancov školy, žiakov školy a tá pôsobí na školskú kultúru či už v pozitívnom alebo negatívnom slova zmysle.



# Vstupy aktivity (Klíma školy)

- Zdroje: Dotazník D4 zameraný na zistenie spokojnosti žiakov so školou v školskom roku 2020/2021, samohodnotiaca správa, vedenie školy

Štruktúra dotazníka – 5 úrovňové hodnotenie, otvorené otázky

## A, Spokojnosť s kvalitou školy

B, Spokojnosť s kvalitou materiálno-technických podmienok

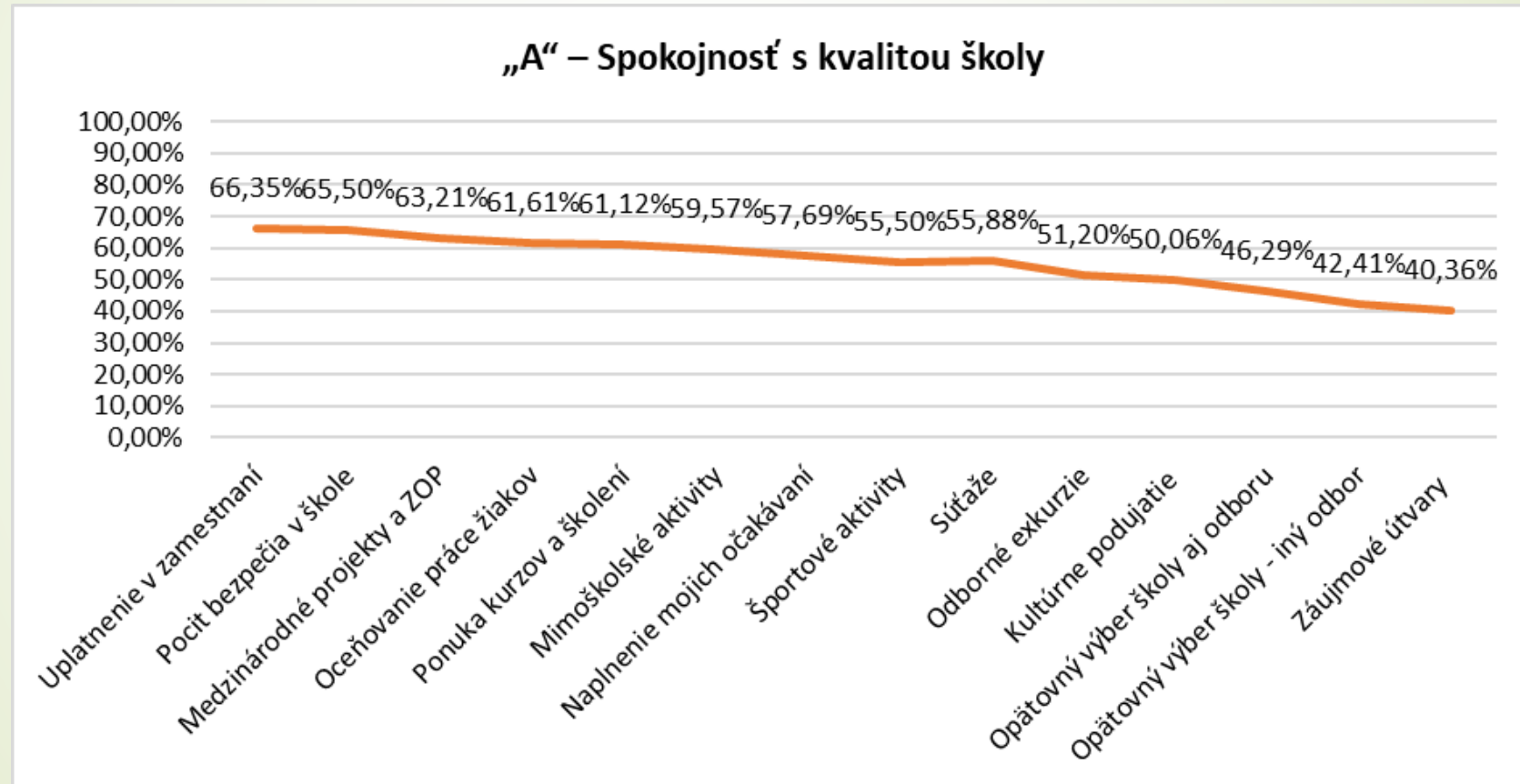
C, Spokojnosť s kvalitou komunikácie a informovanosti

D, Spokojnosť s kvalitou výchovno-vzdelávacieho procesu – teoretické predmety

E, Spokojnosť s kvalitou výchovno-vzdelávacieho procesu – odborný výcvik



# Identifikácia východiska- výsledky merania dotazníka D4 2020/2021 (Klíma školy)



# Realizované činnosti v rámci aktivity (Klíma školy)

- Organizovať pozitívne zážitkové socializačné aktivity pre žiakov školy (športové, kultúrne aktivity v rámci školy)
- Realizovať neformálne zážitkové vzdelávania sa (exkurzie, workshopy, mentoring, súťaže, podujatia mimo školy)
- Prezentovať vzory úspešných osobností, ktorí dosiahli úspech napriek mnohým životným prekážkam (prezentácie, diskusie úspešných absolventov)
- Implementovať simulačné hry na podporu empatie, motivácie, záujmu o človeka a spoločnosť pre žiakov (aktivity so školskou psychologičkou, aktivity zamerané na všestranný rozvoj osobnosti žiaka)
- Organizovať aktivity pre PZ zameraných na rozvoj osobných, sociálnych a komunikačných kompetencií v spolupráci so školskou psychologičkou

# Socializačné – dobrovoľnícke a charitatívne aktivity



# Socializačné – environmentálne a mimoškolské aktivity



# Prínos, dopad a zdroje (Klíma školy)

## Prínos:


- Stotožnenie sa žiakov s Etickým kódexom žiaka
- Zlepšené osobné, sociálne a komunikačné kompetencie vo vzťahu učiteľ – žiak, žiak – žiak, žiak – rodič, učiteľ – rodič
- Zvýšenie spokojnosti žiaka so samým sebou, zvýšenie spokojnosti všetkých zainteresovaných strán s výkonom žiaka, dosiahnutie u žiaka hrdosti na svoju školu
- U žiakov uprednostnenie osobnej komunikácie a kontaktu

## Dopad:

- Motivovaný žiak smerom k marginalizovaným skupinám obyvateľstva, životnému prostrediu, zdravému životnému štýlu, školským i mimoškolským aktivitám
- Zvýšená spokojnosť žiaka so samým sebou a zvýšená spokojnosť všetkých zainteresovaných strán s výkonom žiaka, žiak je hrdý na svoju školu a poskytuje pozitívne referencie o škole

## Zdroje na realizáciu aktivity

- Personálne – pedagogickí a nepedagogickí zamestnanci školy, žiaci školy, školský parlament, zainteresované strany ako cieľové skupiny
- Finančné – vlastné (škola), príspevky Rady rodičov, Rada školy, občianske združenie My škole, sponzorské dary




# Administrácia dotazníka – meranie vnímania (Klíma školy)

- Administrácia dotazníka D4 zameraného na zistenie spokojnosti žiakov so školou v školskom roku 2023/2024 prebehla v období 14. – 21. 12. 2023.
- Zber dát prebiehal online formou s cieľom zabezpečenia anonymity.
- Získané dáta boli vyhodnotené vrátane ich zápisu do tabuliek a grafov.
- Cieľovou skupinou respondentov boli žiaci všetkých študijných a učebných odborov školy.

# Ukážka spracovania odpovedí dotazníka D4 2023/2024, porovnanie (Klíma školy)

				Priemer %		
„A“ – Spokojnosť s kvalitou školy		2020/2021	2023/2024	Rozdiel		
Spokojnosť s ponukou záujmových útvarov		53,1%	56,4%			
6. Som spokojný so športovými možnosťami a aktivitami poskytovanými školou.	úplne súhlasím	19,5	21,4	55,5	62,1	6,6
	skôr súhlasím	36,0	40,7			
	skôr nesúhlasím	14,2	11,9	21,8	16,9	4,9
	úplne nesúhlasím	7,6	5,0			
	neviem	22,7	21,2	22,7	21,2	
7. Som spokojný s počtom a zameraním kultúrnych podujatí organizovaných školou.	úplne súhlasím	12,6	16,5	42,1	50,8	8,7
	skôr súhlasím	29,5	34,3			
	skôr nesúhlasím	22,1	20,8	39,4	35,1	4,3
	úplne nesúhlasím	17,3	14,3			
	neviem	18,6	14,2	18,6	14,2	
Spokojnosť s kultúrnymi podujatiami		49,5%	54,5%			
8. Som spokojný s rozsahom mimoškolských aktivít zameraných na životné prostredie, charitu a všeobecnú prevenciu.	úplne súhlasím	24,4	23,6	57,7	69,3	11,6
	skôr súhlasím	33,3	45,7			
	skôr nesúhlasím	14,9	12,4	26	19,6	6,4
	úplne nesúhlasím	11,1	7,2			
	neviem	16,3	11,1	16,3	11,1	



# Nárast spokojnosti žiakov v porovnaní s meraním 2020/2021 (%) (Klíma školy)

- 77,4% Na tejto škole oceňujem možnosť zúčastniť sa medzinárodných projektov a zahraničnej odbornej praxe. (+ 12,7%)
- 69,3% Som spokojný s rozsahom mimoškolských aktivít zameraných na životné prostredie, charitu a všeobecnú prevenciu. (+ 11,6%)
- 67,7% Som spokojný s ponukou odborných kurzov a školení. (+ 6,6%)
- 61,2% Som spokojný so športovými možnosťami a aktivitami poskytovanými školou. (+ 6,6%)
- 58,9% Som spokojný s ponukou súťaží, do ktorých sa môžem zapojiť. (+ 1,1%)
- 54,4% Som spokojný s ponukou odborných exkurzií. (+ 10,4%)
- 50,8% Som spokojný s počtom a zameraním kultúrnych podujatí organizovaných školou. (+ 8,7%)
- 39,0% Som spokojný s ponukou záujmových útvarov (krúžkov). (+ 0,7%)
- 35,1% Opäť by som si vybral štúdium v tejto škole, ale v inom odbore. (+ 5,5%)

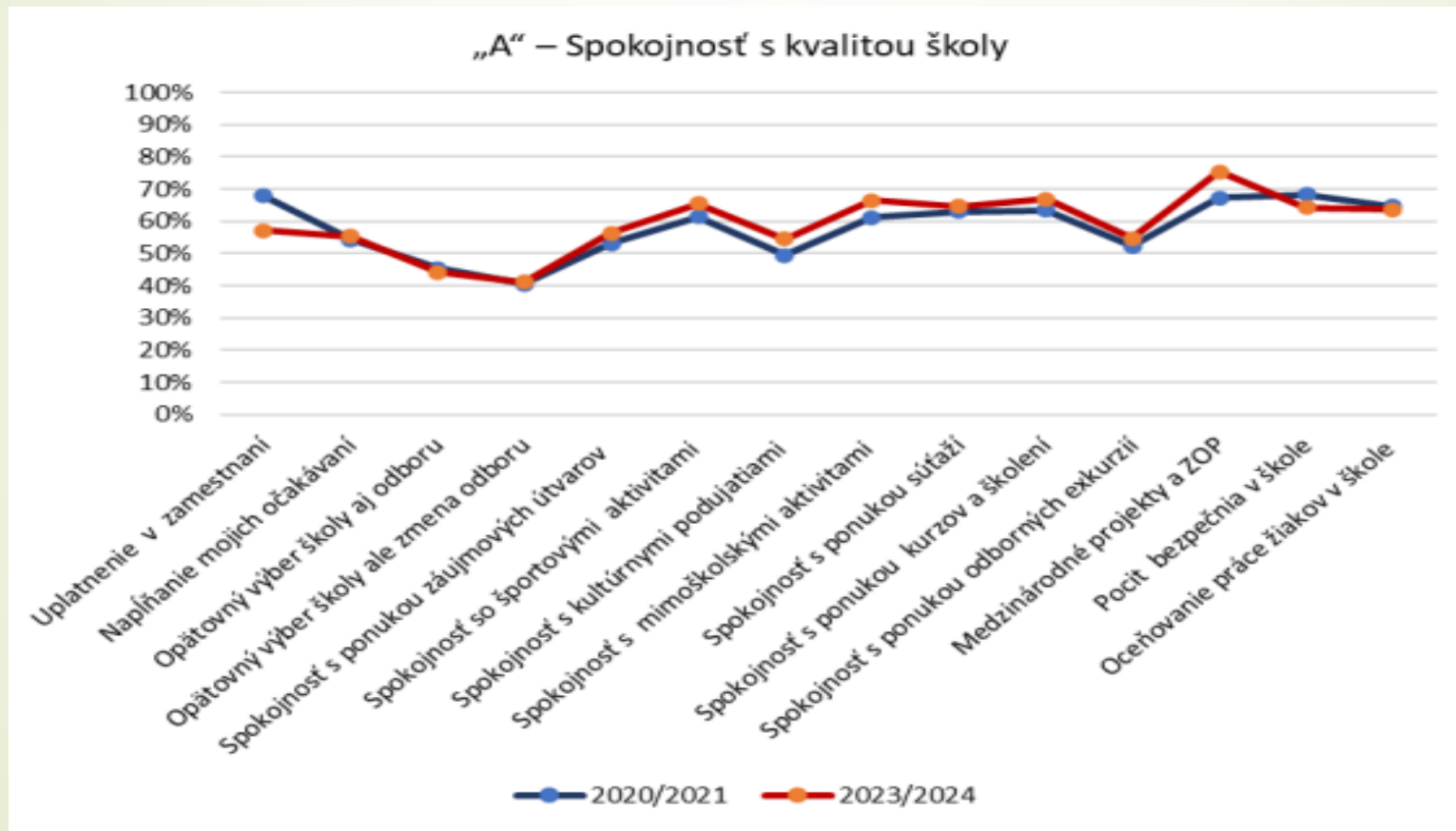


## Pokles spokojnosti žiakov v porovnaní s meraním 2020/2021 (%)

- ▶ 64,3% V škole sa cítim bezpečne. (– 0,2%)
- ▶ 58,6% V škole sa kladie veľký dôraz na oceňovanie práce žiakov (za výborné študijné výsledky, aktívne zapájanie sa do práce v rámci OV, projektov, súťaží a ostatných mimoškolských aktivít). (– 3,6%)
- ▶ 52,4% Štúdium v tejto škole napĺňa moje očakávania. (– 0,1%)
- ▶ 53,5% Štúdium v tejto škole má dôležitú úlohu v mojom ďalšom uplatnení sa v budúcom pracovnom živote. (– 14,5%)
- ▶ 33,3% Opäť by som si vybral štúdium v tejto škole v mojom odbore. (– 1,9%)

# Porovnanie merania

## A) Spokojnosť s kvalitou školy





# Zdroje

- APZ 2, vlastný materiál
- Dotazník D4 – SOŠOaS Čadca, vlastné materiály
- <https://indikatorykvality.cz/indikatory-kvality/>
- <https://www.ncr-software.com/pdca-cycle/>
- <https://corporatefinanceinstitute.com/resources/career-map/sell-side/risk-management/risk/>



ŽILINSKÝ  
samosprávny kraj  
zriaďovateľ



SOŠ  
obchodu a služieb  
Čadca

Centrum odborného vzdelávania a prípravy  
pre obchod, gastronómiu, hotelierstvo  
a cestovný ruch



Kontakt: [www.sosca.sk](http://www.sosca.sk)



Stredná odborná škola obchodu a služieb  
ul. 17 novembra 2579, Čadca



YouTube



Ďakujeme za pozornosť