



SPÄTNÁ VÄZBA

Akčný plán spätnej väzby SPŠE Komenského 44 v Košiciach
na roky 2025 - 2027

OBSAH

OBSAH	2
ÚVOD.....	3
PREDPOKLADY NA ZISŤOVANIE SPÄTNEJ VÄZBY.....	4
METODIKA.....	4
VÝCHODISKOVÉ HODNOTY	6
CIEĽ 1: spätná väzba - žiaci.....	7
CIEĽ 2: spätná väzba - absolventi	8
CIEĽ 3: spätná väzba - zamestnanci.....	9
CIEĽ 4: spätná väzba – rodičia	10
CIEĽ 5: spätná väzba - zamestnávateľia.....	11
AKČNÝ PLÁN 2025 - 2027	12
POUŽITÁ LITERATÚRA A ZDROJE	13

ÚVOD

V školskom vzdelávacom programe pre svoje odbory si SPŠ elektrotechnická v Košiciach zadefinovala cieľ byť modernou, výborne organizovanou strednou školou, orientovanou na žiaka a byť jednou z najlepších a najžiadanejších stredných odborných škôl v Košickom kraji s kvalitne pripravenými absolventmi vstupujúcimi na trh práce.

Dosahovanie pozitívnych výsledkov je podmienené maximálnou snahou školy o reflektovanie potrieb žiakov i trhu práce a snahou o napĺňanie očakávaní všetkých zainteresovaných strán vedúcich k cieľom školy. Takéto snaženie by bolo bez systematického získavania spätnej väzby pomerne náročné. Spätná väzba je nutnou súčasťou komunikácie. Mala by odpovedať na otázku, či škola ide správnym smerom. Je nevyhnutné poznať vnímanie školy všetkými zúčastnenými. Získavajú sa ňou dôležité a cenné informácie, ktoré slúžia ako podklad k zlepšovaniu jej procesov. Je to zrkadlo, ako škola funguje.

V súčasnosti možno pojem spokojnosť zákazníka, v prípade školy žiaka (resp. ostatných zainteresovaných strán – zamestnancov, rodičov, zamestnávateľov) definovať v súlade s STN EN ISO 9000: 2016 ako súhrn pocitov, vyvolaných rozdielom medzi jeho požiadavkami a vnímanou realitou.

Pre úspešné fungovanie a napredovanie školy je dôležité identifikovať očakávania, sledovať a zlepšovať mieru spokojnosti, a teda pozitívneho vnímania školy. Z tohto dôvodu škola venuje priestor identifikovaniu súboru hodnotiacich kritérií a systému ich sledovania.

Jedným z dôvodov vypracovania akčného plánu spätnej väzby je zapojenie sa školy do projektu Centrá excelentnosti OVP v rokoch 2025-2027. Nastavenie systematickej spätnej väzby je jedným z kritérií získania statusu excelentnosti, o ktorý sa škola uchádza. Dokument je snahou posunúť skúsenosti školy so spätnou väzbou na vyššiu úroveň s väčšou mierou prehľadnosti a efektívnosti.

Akčný plán získavania a vyhodnocovania spätnej väzby je stanovený pre tieto kľúčové skupiny: žiaci a absolventi, zamestnanci školy, rodičia a zamestnávatelia. Reviduje sa raz ročne a súčasťou tohto procesu je zavádzanie nápravných opatrení. Účinnosť opatrení a plnenie cieľov sa vyhodnocuje raz ročne, ku koncu školského roka.

PREDPOKLADY NA ZISŤOVANIE SPÄTNEJ VÄZBY

Spätná väzba musí byť cielená, personalizovaná a určená pre maximálny úžitok. Musí sa dostať k svojmu prijímateľovi v správnom čase, aby sa zabezpečil jej najväčší vplyv. Inštrukcia musí byť odovzdaná jednoduchým, zrozumiteľným jazykom tak, aby ju príjemca pochopil a bol schopný okamžite reagovať. Musí byť **SMART**:

musí sa zaoberať skutočnou osobou a bezprostredným problémom. Ak má byť účinná, nemala by byť všeobecná.

malo by sa dať odmerať aktívne dokončenie úlohy alebo reakcia na inštrukciu.

podmienky sú jasne komunikované a pochopené medzi odosielateľom a príjemcom.

požadovaný efekt prenosu informácií medzi vedením, zamestnancami, žiakmi a ostatnými respondentmi musí byť založený na skutočnom potenciáli a obmedzeniach a nie na nedosiahnuteľných očakávaniach.

spätná väzba je extrémne silná, keď sa rieši v správnom čase v rámci určitého trvania.

METODIKA

Najčastejšie sa na získavanie spätnej väzby a monitoring spokojnosti zainteresovaných strán využíva písomný dotazník. Popri formálnych aj neformálnych rozhovoroch je nosnou metódou získavania spätnej väzby v škole. Pre tieto účely je využívaný formulár zasielaný elektronickou cestou. Otázky vo formulári využívajú prevažne Likertovu 5 stupňovú škálu. Použité sú však aj otvorené otázky. Výsledky sú teda spracovávané kvantitatívne aj kvalitatívne. Kvantitatívne hodnotenie výsledkov je spracovávané tak, aby bolo neskôr možné porovnávať trendy v postupe času.

Pre efektívne a objektívne zisťovanie spätnej väzby prostredníctvom dotazníka je potrebné dodržať nasledovnú postupnosť krokov:

- definovať znaky spokojnosti zainteresovaných strán
- vytvoriť dotazníky k meraniu spokojnosti

- určiť veľkosť výberu pre meranie spokojnosti
- určiť spôsob zberu dát
- preskúmať výsledky merania
- poskytnúť informácie o zisteniach zainteresovaným stranám
- realizovať opatrenia na zlepšovanie

Do procesu získavania spätnej väzby sú zapojení všetci členovia zainteresovaných strán. Zvolená dotazníková metóda umožňuje naraz osloviť veľké množstvo respondentov a zabezpečuje tak reprezentatívnosť vzorky.

Dôležitým krokom je reakcia na vyhodnotenie výstupov z dopytovania. Výsledky je potrebné zanalyzovať a zaujať stanovisko vo forme návrhov oblastí, ktoré budú predmetom zlepšovania. Zároveň je nevyhnutné zaujať stanovisko k oblastiam, ktoré boli predmetom nespokojnosti.

Po analyzovaní výsledkov je spracovaná prehľadná správa, ktorá by mala obsahovať:

- úvod: účel a dátum prieskumu (dopytovania), počet respondentov a percento návratnosti
- výsledky: zosumarizovanie kľúčových výsledkov po jednotlivých oblastiach, najlepšie formou grafu s identifikovanými významnými podnetmi na zlepšenie
- záver: v tejto časti sú konkretizované podnety na zlepšenie, ktoré budú predmetom realizácie. V prípade nutnosti odložiť realizáciu niektorých podnetov sú uvedené dôvody a návrhy možných opatrení v budúcnosti.

Zodpovednou osobou pre realizáciu spätnej väzby a napĺňanie cieľov akčného plánu je **PhDr. Mária Zuzová**. Spätná väzba je vyhodnocovaná raz ročne, vždy ku koncu školského roka.

VÝCHODISKOVÉ HODNOTY

Na priebežné vyhodnocovanie pokroku napĺňania hlavných cieľov budú slúžiť východiskové hodnoty rovnomenných ukazovateľov z predošlého školského roka.

Ukazovateľ		Východisková hodnota	Cieľ
spätná väzba od žiakov	návratnosť	34,5%	60%
	úroveň spokojnosti	nehodnotené	80%
spätná väzba od absolventov	návratnosť	nehodnotené	30%
	uplatnenie v odbore (VŠ, zamestnanie)	nehodnotené	70%
spätná väzba od zamestnancov	návratnosť	nehodnotené	70%
	úroveň spokojnosti	nehodnotené	80%
spätná väzba od rodičov	návratnosť	nehodnotené	30%
spätná väzba od zamestnávateľov	návratnosť	nehodnotené	30%

CIEĽ 1: spätná väzba - žiaci

OPIS

Súčasná tradícia školy získavať spätnú väzbu od žiakov pre učiteľov bude rozšírená hodnotenie ďalších súčasti výchovno-vzdelávacieho procesu, ako napr. obsah predmetov, formy a metódy vyučovania, priestorové a technické vybavenie školy, školou ponúkané príležitosti, motivácia a postoje a pod. Pre tento účel je plánová spolupráca so školským parlamentom, ktorý dotazník vytvorí a sprostredkuje respondentom/svojim spolužiakom.

Súčasnú, približne 35% návratnosť dotazníkov od žiakov je potrebné navýšiť, a to napr. týmito opatreniami - zjednodušením dotazníka, zmenou pri administrácii (zapojenie triednych učiteľov, vypracovanie dotazníka na triednickej hodine), motivovanie žiakov, aby sa zapojili (objasňovanie významu spätnej väzby pre školu, informovanie o spôsobe spracovania výsledkov a ďalšieho ich využitia).

Dlhodobým cieľom v tejto oblasti je zvyšovanie efektívnosti získanej spätnej väzby od žiakov a aktívne zapájanie školského parlamentu nielen do procesu získavania spätnej väzby, ale aj do navrhovania nápravných opatrení.

AKTIVITY

- 1.1 Získanie spätnej väzby od žiakov pre učiteľov.
- 1.2 Spolupráca so školským parlamentom pri tvorbe, administrovaní dotazníka na meranie spokojnosti žiakov a analýze výsledkov a navrhovaní nápravných opatrení.
- 1.3 Získanie spätnej väzby od žiakov s ŠVVP – hodnotenie úrovne inklúzie a rovnosti príležitostí v škole.
- 1.4 Zabezpečenie opatrení pre zvyšovanie návratnosti spätnej väzby.
- 1.5 Návrh a realizácia nápravných opatrení.

SLEDOVANÉ KRITÉRIÁ

- vnímanie prístupu učiteľa zo strany žiakov
- miera spokojnosti žiakov s výchovno-vzdelávacím procesom, príležitosťami, materiálno-technickým vybavením
- vnímanie úrovne inklúzie a rovnosti príležitostí v škole žiakmi s ŠVVP – úroveň dodržiavania podporných opatrení, zapájanie sa žiakov s ŠVVP do súťaží

CIEĽ 2: spätná väzba - absolventi

OPIS

Vedenie klubu absolventov bolo pre školu tradíciou, ktorá však v súčasnosti ustúpila do úzadia. Jej obnovenie patrí ku krátkodobým cieľom školy v tejto oblasti. Po vytvorení databázy absolventov minimálne od ročníka 2023/2024 je možné splniť dlhodobý cieľ - získať spätnú väzbu po troch rokoch od ukončenia štúdia.

AKTIVITY

- 2.1 Získanie informovaného súhlasu od budúcich absolventov pre poskytnutie súkromnej e-mailovej adresy pre potreby zaslania dotazníka.
- 2.2 Distribúcia dotazníkov absolventom.
- 2.3 Analýza miery úspešnosti absolventov – pokračovanie štúdia v odbore, prípadne uplatnenie na trhu práce v odbore vzdelávania.
- 2.4 Formálne založenie klubu absolventov a realizácia aspoň jedného stretnutia ročne.

SLEDOVANÉ KRITÉRIÁ

- aktuálne postavenie na trhu práce
- spokojnosť so skúsenosťou na SPŠE
- spokojnosť s úrovňou vedomostí a zručností získaných na SPŠE
- miera využívania získaných vedomostí a zručností v súčasnej pozícii
- dôvody, ak absolvent pokračuje mimo svoj študijný odbor

CIEĽ 3: spätná väzba - zamestnanci

OPIS

K dosiahnutiu cieľov v tejto oblasti potrebujeme prepracovať už existujúci dotazník Klíma školy, ktorou bola získavaná spätná väzba od pedagogických zamestnancov. Dotazník bude adaptovaný pre nové potreby školy a pre nových respondentov, ktorými budú okrem pedagogických zamestnancov aj nepedagogickí a odborní zamestnanci školy.

Dotazník bol tvorený prevažne zatvorenými otázkami na štvorstupňovej škále, pri ktorej boli respondenti vystavení nútenej voľbe. Otázky budú prepracované na Likertovu, päťstupňovú škálu.

Na zabezpečenie objektivity pri navrhovaní nápravných opatrení bude nadviazaná spolupráca s odborovým združením školy a so školskou radou.

AKTIVITY

- 3.1 Vypracovanie novej verzie dotazníka Klíma školy.
- 3.2 Distribúcia dotazníkov zamestnancom školy.
- 3.3 Analýza výsledkov a vyhodnotenie celkovej spokojnosti zamestnancov.
- 3.4 Navrhovanie nápravných opatrení v spolupráci s odborovým združením a školskou radou.

SLEDOVANÉ KRITÉRIÁ

- hodnotenie vyučovacieho procesu/pracovného procesu
- spokojnosť s podmienkami práce
- miera spokojnosti so vzťahmi medzi zamestnancami
- hodnotenie prístupu vedenia školy k zamestnancom

CIEĽ 4: spätná väzba – rodičia

OPIS

Spätná väzba od rodičov, ktorá je poskytovaná najmä na triednych realizovaných raz za štvrt'rok sú významným zdrojom informácií. V každej triede je vypracovaný záznam o prekonzultovaných záležitostiach. Podnety od rodičov sú potom prerokované na výbore združenia rodičov, na ktorom sú zástupcovia všetkých tried.

K tejto forme získavania podnetov pre zlepšovanie procesov bude doplnený krátky dotazník distribuovaný prostredníctvom EduPage, aby mohli byť získané kvantifikovateľné údaje, ktoré bude možné porovnávať v čase.

V procese navrhovania nápravných opatrení bude nadviazaná spolupráca so združením rodičov SPŠE.

AKTIVITY

- 4.1 Evidencia podnetov zo strany rodičov stretávajúcich sa na triednych aktívoch.
- 4.2 Vytvorenie a distribúcia krátkeho dotazníka pre rodičov.
- 4.3 Analýza výsledkov a vyhodnotenie celkovej spokojnosti rodičov.
- 4.4 Spolupráca so združením rodičov pri navrhovaní nápravných opatrení.

SLEDOVANÉ KRITÉRIÁ

- napĺňanie očakávaní rodičov od školy
- úroveň komunikácie školy s rodičmi
- úroveň vybavenia školy
- hodnotenie ponúkaných príležitostí
- rýchlosť a efektívnosť riešenia problémov

CIEĽ 5: spätná väzba - zamestnávateľa

OPIS

Neformálnu spätnú väzbu získavanú individuálnymi rozhovormi s kontaktnou osobou na strane zamestnávateľa doplníme o krátky dotazník distribuovaný elektronicky všetkým zazmluvneným zamestnávateľom, u ktorých žiaci školy vykonávajú svoju dvojtyždňovú prax.

Návratnosť dotazníkov a miera spokojnosti zamestnávateľov s úrovňou prípravy žiakov pre prax aj so spoluprácou s SPŠE budú analyzované a následne budú navrhované nápravné opatrenia.

V záujme skvalitňovania OVP má škola v oblasti spätnej väzby ambíciu prepracovať sa k vzájomnému hodnoteniu (peer review), čo je forma externého hodnotenia a využíva sa ako metóda pre zabezpečovanie a zlepšovanie kvality. Vzájomné hodnotenie je v súlade so Spoločným rámcom zabezpečovania kvality (Common Quality Assurance Framework - CQAF) vytvoreným odbornou pracovnou skupinou pre kvalitu v oblasti odborného vzdelávania a prípravy a schváleným Európskou radou v roku 2004 a Európskeho referenčného rámca zabezpečovania kvality (EQAVET) prijatého rozhodnutím Európskej rady v roku 2009.

AKTIVITY

- 5.1 Vytvorenie a distribúcia krátkeho dotazníka pre zamestnávateľov.
- 5.2 Analýza výsledkov a vyhodnotenie celkovej spokojnosti zamestnávateľov.
- 5.3 Navrhovanie nápravných opatrení.
- 5.4 Realizácia vzájomného hodnotenia.

SLEDOVANÉ KRITÉRIÁ

- hodnotenie komunikácie školy so zamestnávateľmi
- úroveň pripravenosti žiakov vykonávajúcich prax u zamestnávateľa

AKČNÝ PLÁN 2025 - 2027

CIEĽ		AKTIVITA		2025		2026		2027	
				dátum	vyhodnotenie	dátum	vyhodnotenie	dátum	vyhodnotenie
1	Žiaci	1.1	Spätná väzba od žiakov pre učiteľov.						
		1.2	Dotazník spokojnosti žiakov realizovaný v spolupráci so školským parlamentom.						
		1.3	Získanie spätnej väzby od žiakov s ŠVVP						
		1.4	Opatrenia pre zvyšovanie návratnosti dotazníkov.						
		1.5	Návrh a realizácia nápravných opatrení.						
2	Absolventi	2.1	Získanie informovaných súhlasov od budúcich absolventov.						
		2.2	Distribúcia dotazníkov absolventom.						
		2.3	Analýza miery úspešnosti absolventov.						
		2.4	Organizovanie stretnutia klubu absolventov.						
3	Zamestnanci	3.1	Prepracovanie dotazníka Klíma školy.						
		3.2	Distribúcia dotazníkov.						
		3.3	Vyhodnotenie celkovej spokojnosti zamestnancov.						
		3.4	Návrh nápravných opatrení.						
4	Rodičia	4.1	Evidencia podnetov z triednych aktívov.						
		4.2	Distribúcia dotazníka rodičom.						
		4.3	Analýza výsledkov a vyhodnotenie spokojnosti rodičov.						
		4.4	Návrh nápravných opatrení.						
5	Zamestnávateľia	5.1	Distribúcia dotazníka pre zamestnávateľov.						
		5.2	Analýza výsledkov.						
		5.3	Navrhovanie nápravných opatrení.						
		5.4	Realizácia vzájomného hodnotenia.						

POUŽITÁ LITERATÚRA A ZDROJE

GARFINKLE, J., 2018. Ten Ways to Provide Quality Feedback. Dostupné na: <https://garfinkle-executivecoaching.com/articles/provide-quality-employee-feedback/ten-ways-to-provide-quality-feedback>

STRATÉGIA KVALITY CEOVP – strategický dokument SPŠE Komenského 44, Košice k projektu Centrá excelentnosti OVP.

ŠKOLSKÝ VZDELÁVACÍ PROGRAM SPŠE Komenského 44, Košice. Dostupné na: <https://www.spseke.sk/skola/index.php/skolsky-vzdel-program>

ZÍSKAVANIE SPÄTNEJ VÄZBY OD ZAJAINTERESOVANÝCH STRÁN, Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo SR, 2020. Dostupné na: <https://cafcentrum.unms.sk/storage/DOKUMENTY/Z%C3%ADskavanie%20sp%C3%A4tnej%20v%C3%A4zby%20od%20zajadinteresovan%C3%BDch%20str%C3%A1n.pdf>