

Česká zemědělská univerzita v Praze
Institut vzdělávání a poradenství
Katedra profesního a personálního rozvoje



**Podíl učitele praktického vyučování na zvyšování
motivace a zájmu o obor**

Bakalářská práce

Autor: **Zuzana Kubátová**

Vedoucí práce: Mgr. PhDr. Marie Hanušová

2019

ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem bakalářskou/závěrečnou práci na téma: Podíl učitele praktického vyučování na zvyšování motivace a zájmu o obor vypracoval/a samostatně a citoval/a jsem všechny informační zdroje, které jsem v práci použil/a a které jsem rovněž uvedl/a na konci práce v seznamu použitých informačních zdrojů.

Jsem si vědom/a, že na moji bakalářskou/závěrečnou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, především ustanovení § 35 odst. 3 tohoto zákona, tj. o užití tohoto díla.

Jsem si vědom/a, že odevzdáním bakalářské/závěrečné práce souhlasím s jejím zveřejněním podle zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a to i bez ohledu na výsledek její obhajoby.

Svým podpisem rovněž prohlašuji, že elektronická verze práce je totožná s verzí tištěnou a že s údaji uvedenými v práci bylo nakládáno v souvislosti s GDPR.

.....

V dne

PODĚKOVÁNÍ

Touto cestou děkuji paní PhDr. Mgr. Marii Hanušové za rychlé a vstřícné jednání při vedení mé bakalářské práce.

Další poděkování patří hlavně rodině, za obrovskou podporu po celou dobu mého bakalářského studia.

.....

Abstrakt:

Bakalářská práce na téma „Podíl učitele praktického vyučování na zvyšování motivace a zájmu o obor“ je převážně zaměřena na vysvětlení pojmu motivace a objasnění jak použít motivaci v odborném výcviku oboru Kosmetické služby. Zhodnocuje důležitost práce učitele odborného výcviku a popisuje metody, které nám pomohou docílit zvýšení motivace a zájmu o obor.

V teoretické části je popsána analýza informačních zdrojů a stanoveny neúčinnější motivační nástroje pro výuku odborného výcviku. V praktické části se práce zaměřuje na charakteristiku Integrované střední školy živnostenské v Plzni a oboru Kosmetické služby. Zjišťuje podíl motivace u učitelů OV a popisuje charakterové typy zákazníků kosmetického salonu. K průzkumu bylo použito dotazníkové šetření pro žáky a zákaznice. Analýza prokázala zájem žákyň o obor, spokojenost zákazníků a velmi dobrý vztah mezi učitelem a žáky. Učitelé svou profesionalitou ovlivňují vztah žáků k oboru, k práci, komunikaci a svým přístupem zvyšují u žákyň zájem o tuto profesi. Cílem učitelů by měla být lepší komunikace se zákaznicemi a žáky.

Klíčová slova: učitel odborného výcviku, motivace, žákyň, zákaznice, kosmetika

Abstract:

The bachelor thesis "Contribution of a vocational teacher to increasing motivation and interest in the field" focuses mainly on explaining the concept of motivation and clarifying how to apply motivation in practical training in the field of Cosmetic services. It evaluates the importance of the work of a vocational teacher and describes methods that will help us to increase motivation and interest in the field.

Theoretical part contains analysis of information sources and describes the most effective motivational tools for teaching of vocational training. In the practical part, the thesis focuses on the characteristics of the Integrated Trade Secondary School of Business in Pilsen and the field of Cosmetic Services. It detects the motivation of vocational teachers and describes the character types of cosmetic salon customers.

A questionnaire method was used for the survey and it included students and customers. Analysis showed interest of the students in the field, satisfaction of the customers and a very good relationship between the teacher and the students. Teachers, by their professionalism, influence the relationship of students to the field, their work, communication and with their attitude increase the students' interest in the profession. The goal of teachers should be to better communicate with customers and students.

Key words: vocational teacher, motivation, student, customer, cosmetics

OBSAH

1 ÚVOD.....	8
2 Cíl a metodika	9
3 Teoretická část/Literární rešerše	10
3.1 Motivace	10
3.1.1 Odměny a tresty jako motivační činitelé	12
3.1.2 Vliv emocí na výkon	13
3.1.3 Chvála a kritika	14
3.2 Potřeby a motivace	16
3.2.1 Maslowova motivační teorie.....	17
3.2.2 Potřeby žáka v poznávací činnosti (model G. Pettyho).....	19
3.2.3 Motivace žáka neverbálními projevy učitele	20
4 Praktická část/ Vlastní práce.....	22
4.1 Charakteristika Integrované střední školy živnostenské	22
4.2 Charakteristika oboru Kosmetické služby.....	23
4.3 Motivace žáků při odborném výcviku oboru Kosmetické služby	23
4.3.1 Komunikace se zákazníky.....	24
5 Zkoumaná cílová skupina	27
6 Příprava průzkumu a jeho šetření.....	28
7 Vyhodnocení dotazníků a rozhovoru	29
7.1 Dotazníkové šetření pro žákyně.....	29
7.2 Dotazníkové šetření pro zákaznice.....	43
7.3 Rozhovor s učitelkami odborného výcviku oboru Kosmetické služby.....	51
8 Závěr.....	53
9 Seznam použitých zdrojů.....	54
10 Přílohy.....	55

1 ÚVOD

Výchova a vzdělávání je v životě velmi důležitý proces. Velký podíl má rodina, prostředí, ve kterém žijeme a dostupnost vzdělávání. Důležitou roli v procesu vzdělávání a výchovy má i učitel.

Téma „Podíl učitele odborného výcviku na zvýšení motivace a zájmu o obor“ jsem si vybrala záměrně. Učím odborný výcvik oboru Kosmetické služby na Integrované střední škole živnostenské v Plzni. Ráda bych pomocí dotazníků a rozhovoru zjistila, jak funguje motivace žáků u nás v odborném výcviku. Každý učitel se snaží motivovat a učit nejlépe jak umí. V současné je velmi těžké získat si přízeň mladistvých. Většina z nich je bez zájmu o obor. Jdou na školu, jen aby něco studovali. Tím je pro nás práce s nimi těžší.

Učitel musí mít snahu je něco naučit a zlepšit jejich vztah k oboru. Tato práce je hlavně o komunikaci, vztazích a porozumění s dnešní mládeží. Učitelé jsou nuceni se neustále zlepšovat a vzdělávat ve svém oboru. I díky médiím přibývá spousta novinek a vylepšení, zvláště v oboru Kosmetické služby. Je důležité jít s dobou, vyhledávat novinky a dále se vzdělávat. Tím se nejvíce přiblížíme k názoru žáků a pomáhá nám to s nimi i diskutovat.

Doufám, že moje bakalářská práce pomůže i jiným učitelům zamyslet se nad problematikou motivace žáků.

2 Cíl a metodika

Cílem bakalářské práce je zjistit a zhodnotit:

- Práci učitelů odborného výcviku
- Analyzovat jejich podíl na motivaci žákyň
- Stanovení optimálních metod výuky
- Zjištění názoru učitelů OV na zvyšování motivace žáků

Dílčí cíle:

- Analýza informačních zdrojů
- Motivační nástroje pro výuku OV
- Charakteristika ISSŽ v Plzni
- Charakteristika oboru Kosmetické služby
- Zhodnocení poznatků a návrh vlastního řešení

Bakalářská práce je zpracována dle mých zkušeností a poznatků z praxe učitelky odborného výcviku oboru Kosmetické služby na Integrované střední škole živnostenské v Plzni. Pomocí odborné literatury zaměřené na motivaci, vyhodnocením dotazníkového šetření a rozhovorem s učitelkami OV jsem analyzovala podíl učitele na zvýšení motivace a zájmu o obor.

Dotazníkového šetření se zúčastnilo 12 žákyň oboru Kosmetické služby a 12 zákaznic navštěvujících kosmetický salon v ISSŽ v Plzni. Rozhovor byl realizován se 3 učitelkami odborného výcviku.

Vyhodnocení jsem pojala ve slovním i grafickém vyjádření. Došla jsem k plnohodnotnému závěru, který by mohl napomoci práci současných i budoucích učitelů odborného výcviku.

3 Teoretická část/Literární rešerše

3.1 Motivace

Motivace pochází z latinského slova *movere* – hýbati, pohybovati. Někoho motivovat znamená docílit toho, abych přiměla dotyčného k tomu, aby byl danou věcí nadšený a měl zájem ji vykonat.

Motivace je soubor vnitřních a vnějších faktorů, které usměrňují chování člověka za účelem dosažení cíle. Cíl, kterého dosáhneme, přináší radost a uspokojení.

Definice motivace byla pravděpodobně prvně popsána jako: „souhrn vědomých i nevědomých faktorů, které jsou základem chtění a jednání“ (Madsen, 1972, s. 54).

Kromě motivace se někdy používá pojem motiv. Motivy se můžou dělit podle různých kritérií. A to:

1. vnější a vnitřní
2. vědomé a nevědomé (nejsme si vědomi jejich vlivu na naše chování)
3. pravé a vznešené (navenek prezentované)

Jedinec společensky nepřijatelné motivy skrývá. Místo nich prezentuje takové, které společnost akceptuje. Někteří autoři uvádí, že motivy jsou pouze hybnými silami (Madsen, 1972).

Základní faktory (motivy) ovlivňující chování lidí můžou být dobře využité ve vyučovacím procesu.

Jedná se o tyto faktory: pudy, instinkty

potřeby, emoce

aspirace

zájmy, záliby

postoje

odměny a tresty

Závěrem můžeme shrnout, že motivace dává konkrétní cíl a zaměření aktivitě a lidskému chování (Pavel Pruner a kol., 2003, s. 66).

Zvyšování motivace:

Je známo sedm motivačních faktorů a ty si postupně probereme.

1. Věci, které se učím, se mi hodí.

Je důležité vytvářet souvislosti se zájmy svých žáků. Spousta pedagogů vyučuje předměty, u kterých žáci nevidí přímé využití. Kromě učitelů praktického vyučování a tam problém s motivací nebývá.

2. Kvalifikace, kterou studiem získám, se mi hodí.

V oblastech kde je velká nezaměstnanost mívají školy s motivací žáků problémy. Žáci si myslí, že nemá smysl zvyšovat kvalifikaci, když není vidina uplatnění. Bez dlouhodobého cíle ztrácejí motivaci. Pokud se chceme vyhnout demotivačnímu účinku, musíme zdůraznit k čemu to, co vyučujeme je dobré. Žáci by měli znát krátkodobý i dlouhodobý smysl učiva, pak přistupují k úkolům svědomitěji. Dobré je i navázat kontakt žáků se světem mimo školu. Pomocí exkurzí, učební praxe a případně vhodného hosta ve výuce. Učitel musí umět prodat, co učí.

3. Při učení mívám obvykle dobré výsledky a tento úspěch mi zvyšuje sebevědomí.

To je jeden z nejsilnějších motivačních faktorů. Označován je jako hnací síla celého procesu učení. Přirozené je, že věci, které se nám daří, nás baví a naopak věci co se nám nedaří, nás nebaví. Pokud při vyučování žáka pochválíme za dobře odvedenou práci, bude i v příští hodině pozitivně naladěm. Žák, který získá důvěru ve schopnosti se něco naučit a zaznamená úspěch při učení, se snáze prosadí. Pochvalu a povzbuzení si zaslouží i žák, který není úspěšný. Výsledkem této motivace bude zvýšení jeho sebedůvěry a zlepšení výkonu ve vyučování.

4. Když se budu dobře učit, vyvolá to příznivou reakci mého učitele nebo mých spolužáků.

Žáci jsou rádi úspěšní v porovnání se svými spolužáky. Velmi silná motivace jsou pro ně soutěže a problémové úlohy zadané ve třídě. Soutěživost je zdravá, ale pozor aby vítězové při zvýšené motivaci příliš nepřevyšovali a nedemotivovaly poražené žáky. Někteří žáci s oblibou upozorňují na chyby svých spolužáků a to je další úskalí soutěživosti. Učitel si musí dát pozor, tyto projevy netolerovat a nikdy nesmí zesměšňovat výkon žáka ani v legraci.

5. Když se nebudu učit, bude to mít nepříjemné (a bezprostřední) důsledky.

Pro zajištění dobré úrovně znalostí jsou procvičovací a opakovací testy důležité. Testy mají významnou motivační funkci. Většina žáků sice tvrdí, že se na test nepřipravovali a to nemusí být pravda. Pokud se jejich schopnosti kontrolují pravidelně, vede to k lepší pozornosti ve výuce. I špatně napsaný test může mít motivační účinek, ale pozor stálý neúspěch se stává demotivačním faktorem. Je potřebné test předem ohlásit a termín dodržet.

6. Zjišťuji, že vyučování je zajímavé.

7. Věci, které se učím, jsou zajímavé a vzbuzují moji zvědavost.

Tyto faktory probereme dohromady. Zábavné a zajímavé učení zvyšuje u žáků jejich motivaci. Někteří učitelé mají přirozený talent učit zajímavým způsobem a jiní se to

musí pracně učit. Je dobré naučit se myslet tak, aby to bylo žákům blízké. Propojení příkladů s vlastní zkušeností je pro ně přínosné. Například, když večer dávají v televizi zajímavý pořad vztahující se k výuce, můžete diskuzí oživit výuku. Snaha učitele by mělo být maximálně propojit výuku se skutečným životem žáků. Nejednoduchá metoda jak učinit téma výuky zajímavé je dodat výkladu „osobní rozměr“. To znamená využít vlastní zkušenosti, vykládat o svých chybách a omylech (to žáci milují), popisovat situace z praxe a použít to v hodině. Dalším z triků může být záhada. Lze záhadu využít ve výuce? To co překvapuje, provokuje a vzbuzuje zvědavost má motivační účinek. Použití záhad ve výuce potřebuje tvořivost a kreativitu vyučujícího (Geoffrey Petty, 2008, s. 44,45,47).

Geoffrey Petty (2008, s. 48) vysvětluje jakým způsobem lze u žáků probudit zájem:

- „Sami projevujte zájem – buďte pro svůj obor nadšení“.
- Vysvětlete žákům význam jejich oboru ve skutečném světě. Oživte vyučování pomocí promítání instruktážních filmů, ukazujte reálné předměty z praxe a využijte možnost exkurzí a návštěv odborníků ve výuce.
- Podpořte tvořivost a sebe vyjadřování žáků.
- Přesvědčujte se, že se žáci aktivně zapojují do výuky.
- Pravidelně obměňujte činnost žáků.
- Zapojte do výuky netradiční činnosti a využijte překvapení.
- Používejte problémové úlohy a využijte soutěživosti žáků.
- I hádanky lze využít ve výuce, ale vždy je třeba žákům říci správnou odpověď.
- Snažte se propojit výuku i s tím, co žáky zajímá mimo školu.
- Je důležité dát oboru osobní rozměr (Geoffrey Petty, 2008, s. 48).

3.1.1 Odměny a tresty jako motivační činitelé

Obecně můžeme říct, že odměny a tresty mají funkci informační (zpětnovazební) a motivační. Lze je použít v procesu vytváření motivace u žáků. Odměna je vlastně reakce na plnění sociálních norem nebo dobré chování, či výkon. Jedná se o vztah mezi vychovávaným a vychovatelem. Odměny je možné dělit na hmotné a tzv. morální (pochvala, povzbuzení).

Faktory při používání odměn:

- frekvence pochval
- intenzita pochval (nepřehánět)
- bezprostřední spojení s provedenou činností

Dobrý učitel by měl odměnu používat tak, aby působila motivačně. Pozor aby nebudila dojem, že učitel některé žáky prosazuje.

Dělení trestů:

- fyzické
- psychické (zákazy, zesměšnění)

Tresty psychické mohou vrcholit až citovým vydíráním.

Další dělení trestů:

- symbolické (pouhé výhružky)
- faktické (konkrétní)

Symbolické tresty se méně doporučují, neboť snižují autoritu učitele.

Používání trestů je daleko složitější než odměn. Nevhodné tresty můžou dokonce posilovat nevhodné chování a způsobit frustrace. Různé výzkumy prokázaly, že pochvala a povzbuzení mají za následek zvýšení výkonu a motivace. Naopak tresty a strach výkon snižují. Poměr mezi tresty a odměnami by měl být ve prospěch odměn, jakožto pozitivní motivace (Pavel Pruner a kol., 2003, s. 66).

Obecně platné zásady při používání trestů:

- netrestat příliš často
- dbát na věk a individuální zvláštnosti dítěte
- trest nesmí být ponižující
- trest nesmí být pomsta
- po odpykání trestu provinění nepřipomínáme
- věříme v nápravu

3.1.2 Vliv emocí na výkon

Jedním z důležitých zdrojů motivace jsou emoce. Motivace může být buď zvyšována, nebo snižována a to dle prožívaných emocí. Učitel by měl umět využívat pozitivní emoce ke zlepšení výkonu žáků. Pokud je ve třídě klidná atmosféra, pohoda a důvěra působí to pozitivně na motivaci a výkon žáků.

Poměrně často se ve škole setkáváme se strachem, úzkostí a to působí destruktivně na chování žáků. Obecně se udává, že strach zhoršuje paměť, vnímavost, pozornost a žáci jsou pak neschopni využít své intelektové schopnosti. Dlouhotrvající stresové situace také snižují motivaci žáků.

Jeden z příkladů negativní emoce je nuda. Uvádí se to v psychologické literatuře. „Nuda je jedním z prožitků, který nezřídka určuje celkový emoční prožitek žáka ze školy a přispívá k jejímu negativnímu hodnocení“ (Hrabal, 1984). Nuda je neuspokojení poznávacích potřeb a potřeb aktivity. Při výuce se mohou nudit jak špatní, tak dobří žáci. Velmi to záleží na přístupu učitele a vhodném zvolení metod výuky.

Nudící se žák vykazuje tři základní typy aktivit:

- Stažení se do sebe – žák má vlastní fantazijní aktivity a je jakoby „duchem nepřítomný“.
- Agresivní chování – žák zaměří své chování proti učiteli, předmětům nebo spolužákům, ničí majetek (trhání sešitů, psaní po lavici).
- Rozptýlená aktivita – zabývá se jinou činností, vyrušuje (Hrabal, 1984).

Při zjištění faktu, že se žáci v hodině nudí, by měl učitel zlepšit svoji práci a výkon. Bohužel většina pedagogů raději hledá chybu v žácích a vyvozuje sankce. Nuda a strach by do školy patřit neměli, ale je pravda, že pouze zralý, vzdělaný a morálně vyspělý pedagog dokáže navodit přátelskou a důvěrnou atmosféru spojenou s autoritou (Pavel Pruner a kol., 2003, s. 68).

3.1.3 Chvála a kritika

V životě se setkáváme s kritikou a chválou velmi často. Žáky velmi povzbudí, pokud budou jejich úspěchy a pokroky oceňovány a chváleny. I průměrní žáci mají potřebu být za své úspěchy a pokroky chváleni. Dobré je pochválit a ocenit žáky až po částečném splnění úkolu. Můžeme se řídit těmito zásadami:

- **Stanovujte dosažitelné cíle.** Úkoly mají být jasně určené a konkrétní. Žáci potřebují dostatek času ke splnění úkolu.
- **Rozčleňujte úkoly na části.** Složitější úkoly rozdělíme do více kroků a až po zvládnutí prvního kroku přistupujeme k dalšímu.
- **Nespěchejte.** Žáci potřebují k procvičení úkolu čas. Po prvním neúspěchu by měli úkol zopakovat, aby dosáhli požadovaného výkonu.
- **Chvalte částečný úspěch.** Při plnění úkolů se snažte najít alespoň něco co je správné a pochvalte.
- **Chvalte snahu.** Při pokroku a zvládnutí jednoduchých úkolů je třeba chválit.

Jak bychom měli chválit a kritizovat:

Učitelé, kteří jsou zkušení, umí použít kritiku, aniž si to žák uvědomí. Bez kritiky nelze učit, ale pro většinu lidí je kritika nepřijemná. Správná kritika musí být konstruktivní. Sdělit to co je špatné, vysvětlit a napravit. Vedeme tím žáky k tomu, aby kritiku brali jako radu. Lepší je pozitivní než negativní kritika. Své hodnocení zakončete pochvalou. Správný a zkušený pedagog nemá ostře kritizovat žáka, ale dát mu prostor k novému pokusu. S použitím úsměvu a přímého očního kontaktu přenášíme chválu směrem k žákovi. Začínající učitel většinou neumí chválit a je nutné soustředit se na použití chvály. Ocenění své práce by měl získat každý žák.

V knize Moderní vyučování popisuje Geoffrey Petty (2008, s. 59) pozitivní oceňování takto:

„Vnější ocenění: chvála spolužáků, rodičů a jiných lidí, úspěch v testu nebo při zkoušce, užitečné poznatky či věci získané při hodině“.

Povinnosti učitele:

- Se zájmem naslouchat žákovi
- Respektovat jeho názor
- Žákova práce může být použita jako vzor
- Má zájem o žákovu práci
- Věnuje žákovi svůj čas
- Rád se zasmát žákovu vtipu
- Vztah k žákovi musí projevovat i úctu
- Hodnotí a klasifikuje
- Okomentuje psané práce (ústně, písemně)
- Pokud je kladný výsledek projeví spokojenost i neverbálním projevem
- Neklade důraz jen na chyby, ale chválí i třeba vhodné formulace v textu
- Velmi dobré práce vystavuje

Vnitřní ocenění: Žák po zvládnutí zadaného úkolu má pocit uspokojení. Postupně naplňuje své osobní cíle, získá znalosti a dovednosti a časem je schopen posoudit dosažení svých kritérií.

Někteří žáci nemají rádi veřejnou chválu. Chtějí vypadat jako odpůrci školy. Mezi čtyřma očima chválu snáze přijmou. Výrazem tváře, tónem hlasu a gestem lze vyjádřit jak kritiku tak ocenění. Jedním z nejvýznamnějších motivačních faktorů je i sebeuspokojení a sebekritika. Sebeuspokojení se označuje jako „vnitřní chvála“ a má mocné účinky. Přesto je velmi důležitá pochvala od učitele. Neméně častá je i sebekritika. Většinou se dostaví, když žák odvádí špatnou práci nebo mu jde úkol příliš pomalu. Při chvále je nutné, aby žák věděl, za co a proč ho chválíme (Geoffrey Petty, 2008, s. 63).

Důvody proč učitelé málo využívají pochvalu a oceňování:

- Ve skutečnosti je velmi složité umět vhodně oceňovat nebo kritizovat žáky při práci.
- Rušivý a nejméně motivovaný jednotlivci potřebují ocenění nejvíce, ale je velmi složité naučit se je pozitivně chválit.
- Učitelé si většinou neuvědomují, jak málo své žáky chválí (Geoffrey Petty, 2008, s. 64).

3.2 Potřeby a motivace

Subjektivní pociťování nedostatku nebo eventuálně přebytku se nazývá POTŘEBA. Potřeba může být ve vyučovacím procesu silným motivem. Různí autoři popisují potřeby rozdílně.

Čáp. J. (1993) uvádí:

- potřeby elementární (fyziologické)
- potřeba jistoty
- potřeba podnětů z okolí
- potřeba sociálního kontaktu
- potřeba výkonu
- potřeba poznávací a estetická
- potřeba sebeúcty
- potřeba seberealizace

Poznávací potřeby:

Podle I. P. Pavlova je pro rozvoj a vznik poznávacích potřeb důležitý orientačně-pátrací reflex, který je nám vrozený. Poznávací potřeby lze dělit podle charakteru činnosti, na které mají vliv (Hrabal, 1986).

Potřeby:

- receptivního poznávání – získávat nové informace
- potřeby vyhledávat a řešit problémy

Poznávací potřeby nejlépe aktualizuje problémové vyučování, ale to na našich školách není moc běžné.

Sociální potřeby:

Sociální potřeby související s motivací:

- bezpečí
- vliv
- pozitivní vztah
- obava z odmítnutí
- sociální kontakt
- uznání

Sociální potřeby jsou u každého jedince různě výrazné. Neprospívající děti trpí silnou frustrací a to se odráží v nízké motivaci k učení. Například skupinové vyučování podporuje kladné vztahy mezi žáky ve třídě. Vhodnými vyučovacími metodami a organizací výuky lze uspokojovat sociální potřeby. Sociální potřeby se vyvíjí již od útlého věku dětí a hlavní vliv má rodinná výchova a vztah mezi rodiči a dětmi.

Výkonové potřeby:

Motivační faktory:

- potřeba úspěšného výkonu
- potřeba vyhnout se neúspěchu

Velký vliv na výkonové potřeby má zase rodinná výchova. Souvisí to s používáním a intenzitou pochval nebo trestů. To platí i ve výuce. Učitel by měl vlivem jeho výuky umožnit úspěch i pro slabší žáky. Pro dobrý výkon ve škole mají výkonové potřeby důležité postavení a učitel má mít snahu je aktualizovat (Pavel Pruner a kol., 2003, s. 70).

3.2.1 Maslowova motivační teorie

Abraham Harold Maslow (1908-1970) byl americký psycholog, psychiatr a filozof. Byl zakladatelem humanistické psychologie. Zkoumal hierarchii lidských potřeb, motivaci a seberealizaci. Je autorem známé hierarchie potřeb.

Podle teorie A. H. Maslowa nejvyšší motivací lidské činnosti nejsou peníze, ale uspokojování lidských potřeb.

Principy teorie hierarchie potřeb:

Potřeby uspořádal do pěti stupňů od základní (peníze) až po seberealizaci (sociální) do tvaru pyramidy. Lidé se motivují uspokojovat své potřeby od nejnižší úrovně k nejvyšší. Pokud potřeba nižší úrovně není zcela uspokojena, chybí potřebě vyšší úrovně motivační účinek. Pro práci učitele z toho vyplývá, že musíme vytvořit podmínky pro uspokojení základních a nižších sociálních potřeb žáka. Pak může učitel vést žáky i k vzájemnému uznání a úctě. Je dobré se orientovat na pozitivní cíle (Marta Mešková, 2012, s. 99).



Fyziologické potřeby

Potřeba dýchání, přijímání tekutin a potravy, vylučování, aktivity, pohybu, odpočinku a spánku. Je důležité, aby se žák cítil ve škole fyzicky v pohodě. Pokud žák neuspokojí své fyzické potřeby, může být nesoustředěný a neklidný.

Potřeba bezpečí

Ve chvíli kdy jsou naše fyziologické potřeby uspokojeny, chceme mít pocit bezpečí. Ten si spojujeme s děním ve vnějším světě, s jakýmsi pořádkem kolem sebe. Snažíme se mít věci pod kontrolou. Neuspokojení potřeby bezpečí vyvolává pocit ohrožení.

Potřeba sounáležitosti, lásky

Po uspokojení fyziologických potřeb a potřeb bezpečí přichází třetí vrstva – sociální potřeby. Ty se ve všeobecnosti skládají z citových vztahů jako například – přátelství, partnerský vztah, potřeba mít rodinu. Škola nemůže nahradit rodinu, ale některé nedostatky z rodiny může učitel kompenzovat. Neuspokojení potřeby sounáležitosti a lásky vyvolává smutek, pocit samoty a nejistoty.

Potřeba sebeúcty, uznání

„Máme potřebu respektovat a být respektováni, ale také potřebu sebeúcty. Chceme se cítit užiteční, chceme vynikat ve škole, ve svých zájmech a profesích“(www.zbynekmlcoch.cz). Neuspokojení potřeby sebeúcty a uznání se projevuje jako pocit křivdy, nespravedlnosti, neschopnosti a méněcennosti. Vyvolává hněv a beznaděj.

Potřeba seberealizace

Sebe realizující se lidé účinněji vnímají realitu a jsou schopni tolerovat nejistotu. Akceptují sebe a druhé lidi takové jací jsou. Mají smysl pro humor a jsou tvořiví. Neuspokojení potřeby seberealizace vyúsťuje do pocitu zbytečnosti, neschopnosti a někdy i ztráty smyslu života (Marta Mešková, 2012, s. 100).

3.2.2 Potřeby žáka v poznávací činnosti (model G. Pettyho)

Tento model potřeb se specializuje na poznávací činnost žáka při vyučování a je zahrnut v akronymu „VYUČOVAT“. Pro osvojování znalostí a dovedností žáků je koncepce G. Pettyho specifická. Dává učiteli praktické rady, na co nesmí ve vyučovacím procesu zapomenout.

VY jako vysvětlení

Jak se to dělá. Proč se to dělá. To jsou otázky, které potřebují žáci vědět. Pokud porozumí učivu, učení se stává snadnějším a lépe si ho zapamatuje. Tuto potřebu uspokojíme výkladem, diskusí, domácím úkolem a čtením.

U jako ukázka

Ukázka je pro žáky velmi důležitá. Potřebují vědět, jak mají danou věc udělat. Co se po nich žádá. Může mít mnoho podob: demonstrace, případová studie, příklad, objevování.

Č jako činnost

Znalosti a dovednosti musí žáci umět použít a procvičovat schopnost jejich vybavování z paměti. Ve vyučovacím procesu je učitel procvičuje pomocí ústního či písemného zkoušení. Důležitá je i následná oprava a kontrola.

O jako oprava a kontrola

Praktické procvičování musí být kontrolováno a opravováno. Obvykle dělá opravu a kontrolu učitel. Pomáhá a upozorňuje žáky na to, co mají opravit. Kontrola je pro učitele tzv. zpětná vazba.

V jako pomůcky pro vybavování z paměti

Pomůcky, které žáci potřebují, aby jim poznatek připomněly (učebnice, poznámky, zvukové nahrávky, grafy, mapy). Může to být i tzv. shrnutí učiva.

A jako aktivní vybavování z paměti

Pokud chceme, aby žáci učivo nezapomněli, musíme probrané učivo procvičovat a rekapitulovat. Velmi výstižný je výrok „Opakování je matka moudrosti“. Opakovat můžeme pomocí testů, kvízů, hry a domácích úkolů.

T jako testování

Aby si učitel i žák byli jisti, že učivo zvládli, musí být znalosti a dovednosti odzkoušeny (testy, zkoušení žáka, samostatná práce).

Posledním prvkem akronymu „VYUČOVAT?“ je otazník. Při učení je důležitá potřeba ptát se. Musíme dát žákům možnost vyjasnit si pochyby otázkami. Pokud žák nemá možnost se ptát nebo požádat o radu, může být pro něj situace frustrující. Složky akronymu „VYUČOVAT?“ nejsou vyučovací metodou. G. Petty označuje vysvětlení, ukázkou, činnost, opravu a kontrolu, pomůcky pro vybavování z paměti, aktivní opakování, testování a otázky za potřeby žáka. Není podstatné pořadí a způsob uspokojení potřeb žáka, rozhodující je, že budou saturovány (G. Petty, 1996, s. 23).

3.2.3 Motivace žáka neverbálními projevy učitele

Při komunikaci s žáky může učitel použít některé extralingvistické a paralingvistické komunikační prostředky. Extralingvistický prostředek je tzv. „řeč těla“. Jedná se o mimo řečové prostředky komunikace. Mezi paralingvistické komunikační prostředky patří: hlasitost řeči, barva hlasu, rychlost řeči, pauzy v projevu a slovní důraz. Nyní si představíme některé z nich.

Oční kontakt

Oční kontakt je v komunikačním procesu velmi důležitý. Svým pohledem dáváme žákovi najevo, že ho posloucháme a vnímáme. Neklidného a neposedného žáka můžeme přímým a dlouhým pohledem vyvést z míry i bez použití křiku.

Úsměv, kývnutí hlavou na znamení souhlasu

Tato forma znamená pro žáka pozitivní signál, že vykonává svoji práci správně. Je to projev důvěry, povzbuzení a pokyn k vzájemné spolupráci.

Gestikulace

Gestikulace je pohyb kterékoliv části těla. Většina gest je záležitostí rukou. Učitel může pomocí gest oživit hodinu. Některá gesta mohou být předem domluvená s určitým významem.

Posturika (poloha těla učitele vzhledem k žákovi, poloha končetin učitele)

Posturologie se zabývá komunikací podle polohy a držení těla. Pokud stojíme směrem k žákovi, dáváme mu najevo, že ho vnímáme. Když se otáčíme zády při mluveném projevu, slovo tím ztrácí účinek. Svým postojem by měl učitel působit klidně a vyrovnaně.

Proxemika (vodorovná či horizontální vzdálenost učitele a žáka v prostoru)

Jestliže žák dělá nějakou zakázanou činnost, přiblížením může učitel žáka upozornit, že není vše v pořádku. Naopak pokud žák má potřebu pomoc od učitele, chápe jeho

přiblížení jako projev zájmu a ochoty. Učitel, který celou vyučovací hodinu tráví za katedrou, ztrácí vliv na dění ve třídě. Dobré je uspořádat lavice tak, aby se učitel mohl přiblížit ke každému žákovi ve třídě.

Proxemika (svislá čili vertikální vzdálenost učitele a žáka v prostoru)

Učitel stojící vždy nad hlavou žáka u jeho lavice značí dominantní osobu. Pokud si přisedne k žákům, vnímají to jako vstřícný krok. Občas je dobré, když si učitel sedne do zadní lavice a kontroluje činnost ve třídě.

Haptika (dotyk)

Má dva základní významy. Záleží na situaci. Když potřebujeme žáka povzbudit, pochválit má pozitivní význam. Naopak v negativním významu upozorňuje při změně chování. Má varovný význam. Někteří žáci nemají dotyky rádi a učitel to musí respektovat.

Síla hlasu

Použití síly hlasu je pro učitele důležité. Při tichém hlasu hrozí monotónnost projevu a pozornost žáků klesá. Změnami v síle hlasu upozorňujeme na důležité myšlenky. Je dobré používat přiměřenou hlasitost řečového projevu.

Ticho učitele a přestávky v jeho řečovém projevu

Výchovně ovlivňovat žáky se dá i pomocí ticha. Pokud ve vašem projevu uděláte pauzu uprostřed věty, upoutáte jejich pozornost. Při kladení otázek je třeba počkat několik sekund, než žák odpoví. Žák potřebuje dostatek času k rozmyšlení své odpovědi.

Tempo řeči učitele

Učitel by měl přizpůsobit tempo řeči dle věku žáků, jejich schopností a náročnosti obsahu učiva. Při psaní poznámek se má učitel přizpůsobit těm nejpomalejším žákům. Pokud je tempo řeči učitele příliš rychlé, působí jako komunikační bariéra (M. Mešková, 2012, s. 110).

4 Praktická část/ Vlastní práce

4.1 Charakteristika Integrované střední školy živnostenské

Integrovaná střední škola živnostenská se nachází v centru města Plzeň ve Škroupově ulici. Budova školy je více jak 100 let stará. Má k dispozici velké prostory. Celá škola je vyzdobena pracemi žáků. Ve všech učebnách je moderní nábytek a pomůcky. Nabízí pro uchazeče obory vzdělávání s výučním listem i obory vzdělávání s maturitní zkouškou, včetně nástavbového studia v denní a dálkové formě.

Přehled oborů:

Tříleté obory vzdělání ukončené výučním listem

- Kadeřník, kadeřnice
- Krejčí

Čtyřleté obory vzdělávání ukončené maturitní zkouškou

- Asistent v právní a podnikové sféře
- Bankovníctví a pojišťovnictví
- Kosmetické služby
- Návrhář
- Oděvní design

Nástavbové studium ukončené maturitní zkouškou

- Podnikání

V budově školy ve Škroupově ulici probíhá praktická výuka ve specializovaných učebnách, v kosmetickém a kadeřnickém salonu. Salony jsou otevřeny i pro veřejnost. Žákyně trénují své dosažené vědomosti a dovednosti na zákaznicích. Škola má odloučené pracoviště v budově na Křimické 3, Plzeň. Tam jsou oděvní dílny a kadeřnický salon pro první a druhý ročník kadeřníků. Při výuce je kladen důraz na rozvoj praktických a individuálních schopností. Žáci mohou uplatnit svůj talent v mezinárodních projektech, akcích a soutěžích. A to nejen v Plzni, ale i v Plzeňském kraji, v České republice i v zahraničí. Úspěchy jsou důkaz vynikající práce žáků a jejich pedagogů. Například z celostátní soutěže Mladý módní tvůrce v Jihlavě v roce 2015 přivezli žáci 1. místo v kategorii Volná mladá tvorba s kolekcí SAMURAJOVÉ. V soutěžní kategorii Sport a prádlo 2. místo s kolekcí BLUE a 2. místo s kolekcí klobouků v kategorii TONAK. V soutěži ve facepaintingu (malování na obličej) na téma Alenka v říši divů obsadila krásné 1. místo žákyně oboru Kosmetické služby. Další úspěchy školy jsou k nahlédnutí na webových stránkách (www.issziv.cz).

4.2 Charakteristika oboru Kosmetické služby

Úkolem oboru je naučit žáky provozovat kosmetické služby a zdárně pečovat o pleť obličeje, krku, dekolty, poprsí i ostatních částí těla. Součástí dovedností bude i denní, večerní, a také slavnostní líčení klientů. Naučí se péči o ruce a nohy tzv. manikúru a pedikúru. V rámci výuky se zdokonalí v používání kosmetických, pedikérských a manikérských přístrojů používaných v provozovně. Dokážou poskytnout zákazníkům poradenskou službu a v rámci této služby i poradí se zdravým životním stylem. V odborném výcviku se naučí rozpoznat choroby pokožky, také onemocnění nehtů rukou a nohou a dokáží zákaznici doporučit návštěvu lékaře. Důležitá je i úprava kosmetičky. Musí dbát na svůj zevnějšek a být příkladným vzorem pro zákazníky. Dodržovat veškeré hygienické a bezpečnostní požadavky. Naučí se samostatně organizovat svoji práci, zhotovovat ceníky úkonů, sjednávat nákupy přípravků, kalkulovat spotřebu a prodejní cenu přípravků. Osvojí si zásady komunikace se zákazníkem, zákaznicí.

Uplatnění absolventů v oboru

Po ukončení se studenti uplatní v provozovnách, studiích a salonech jako kosmetičky, pedikérky a manikérky. Dále mohou pokračovat ve studiu. A to na vyšších odborných školách nebo vysokých školách. Zejména se uplatňují ve zdravotnických oborech. Například v oboru fyzioterapie (infoabsolvent,2018).

4.3 Motivace žáků při odborném výcviku oboru Kosmetické služby

Učitelky odborného výcviku na naší škole jsou většinou odbornice s dlouholetou praxí. Některé mají i své kosmetické salony, takže se výborně orientují v novinkách oboru kosmetika. Své zkušenosti z praxe pak předávají žákům. Snaha o motivaci žáků. Snaha o motivaci žáků je ve většině případů úspěšná. Bohužel ne vždy k nám nastoupí žáci, kteří mají zájem o obor. I přesto je úkolem učitelek odborného výcviku motivovat žáky k získání dovedností a vědomostí v oboru. Většinou probíhá skupinová výuka. Každá učitelka má svoji skupinu žáků, s kterými pracuje. Počet žáků ve skupinách je různý. Pohybuje se kolem počtu 9 žáků. Máme k dispozici odbornou učebnu s vybavením kosmetického salonu a kosmetický salon. Kosmetický salon je přístupný pro veřejnost. Žáci 1. ročníku trénují dovednosti pouze vzájemně mezi sebou. Nepracují na zákaznicích. Od 2. ročníku žákyně pravidelně trénují v kosmetickém salonu na zákaznicích, pod dozorem učitelek odborného výcviku. Naše snaha o motivaci se týká i komunikace se zákazníky a s účastí na kosmetických soutěžích. V současné době je velmi těžké namotivovat žáky. Mají pocit, že po nich chcete něco navíc, co nemusí dělat. To se týká převážně soutěží, ale i tak se nám daří namotivovat některé žákyně k účasti. Úspěchy máme velké, každý rok se nám daří vyhrát nejméně jednu soutěž. Jestli dobře motivujeme žáky, se budu snažit zjistit pomocí dotazníkového šetření a rozhovoru. Dotazníkového šetření se budou účastnit

žákyně oboru Kosmetické služby a zákaznice, které pravidelně navštěvují náš kosmetický salon. Rozhovor bude probíhat s učitelkami odborného výcviku.

4.3.1 Komunikace se zákazníky

Komunikace

Komunikace může probíhat mimoslovně nebo prostřednictvím řeči. Mimika to znamená výraz obličeje, smích, zamračení nebo úsměv toho si všímáme u mimoslovní komunikace. Obecně se říká, že mimiku umí lépe ovládat dívky a ženy. Jejich mimika je výraznější a výraz obličeje jako by mluvil. Pokud člověk při rozhovoru obrací svůj pohled stranou, zdá se, že něco není v pořádku. Mezi mimoslovní komunikaci patří i vzhled, úprava účesu, úprava oděvu a osobní čistota. Soubor poznatků o druhém člověku tzv. první dojem hraje důležitou roli při komunikaci. Také gestem můžeme mnohé říci. Svůj postoj, náladu nebo osobní rozpoložení dáváme najevo třeba kýváním hlavy, sepnutými rukami a otevřenou náručí značíme pozitivní přístup v komunikaci.

Řeč

Pomocí řeči komunikujeme již od raného dětství. Při rozhovoru je nezbytné použít kvalitní řeč, tím se myslí hlasitost, artikulace, rychlost a barva tónu. Podstatné je jak se při rozhovoru chováme. Někdo rád skáče druhému do řeči, jiný může být nesmělý a nedovede najít vhodná slova. Při řeči je důležitá slovní zásoba (PhDr. Danuše Hořejšová, 1996, s. 10).

Chování kosmetičky

Na chování, vystupování a úpravě kosmetičky velmi záleží. Každá kosmetička svým chováním zastupuje podnik, ve kterém pracuje. Jednání kosmetičky a zákazníka je třeba posuzovat jako psychologický dvoustranný proces, ve kterém musí kosmetička vycházet z potřeb a postojů zákazníka.

Úprava a hygiena kosmetičky

Kosmetička musí být čistě, vkusně a střízlivě upravena. Je třeba si zapamatovat několik pravidel:

- Pamatuj, že tvůj vzhled má působit příznivě a příjemně.
- Oblékej se přiměřeně své postavě a typu.
- Oblékej se ke své práci prakticky a účelně.
- Pamatuj, že výstřední, nápadné oblečení nepatří do provozovny.
- Nezapomeň, že tvůj oděv musí být vždy čistý a vyžehlený.
- Pečuj o osobní hygienu, což je nejen společenským taktem, ale i tvojí základní povinností.
- Uvědom si, že tvůj vnější vzhled má vzbuzovat důvěru.
- Nezapomeň být vždy při práci svěží a příjemně se usmívej.

- Starosti, které tě v životě potkávají, ponech před prahem provozovny.

Pracovníci v kosmetických provozovnách musí mít zdravotní průkaz. Ten bývá uložen v provozovně pro případnou kontrolu z krajské hygienické stanice.

Jednání se zákazníkem

Jednání kosmetičky a zákazníka má své pohnutky, které jsou ovlivněny psychologickými aspekty. Je teda nutné, aby jednání se zákazníkem vycházelo ze základních psychologických poznatků, se kterými se setkáváme v hodinách psychologie. Je nutné si zapamatovat, že k zákazníkům jsme vždy zdvořilí, pečliví, ochotní a uctíví. Velmi důležitý je první kontakt se zákazníkem. Záleží na nás, jak zákazníka uvítáme, zda budeme moci vyhovět jeho přání. Zákazníka zdravíme a zdvořilým dotazem se ptáme jaké má přání. Jakmile zákazník vysloví své přání, snažíme se vždy vyhovět. Svým vhodným chováním předcházíme možné nespokojenosti zákazníka. Při odchodu zákazníka, vždy poděkujeme za jeho návštěvu.

4.3.2 Typy zákazníků podle charakterových vlastností

Stálý zákazník

Zákazník, který získá důvěru ke kosmetičce a provozovně, ve které byl obsloužen, se stane naším stálým zákazníkem. Je nutné, aby se zákazník přesvědčil, že se mu dostane ta nejlepší péče. Poděkujeme mu za návštěvu a podotkneme, že se těšíme na další návštěvu.

Klidný zákazník

Vyznačuje se klidnými pohyby, většinou i pomalou řečí. Klidní zákazníci od vás očekávají klidné, přímé a přirozené chování.

Nervózní zákazník

Vyznačuje se rychlou nepravidelnou chůzí, ústními projevy a gesty. Svá přání vyslovuje rychle, někdy až zbrkle. Jedná impulsivně. Snadno ho můžete uvést do afektové situace. Tomu je však třeba předejít. Proto je dobré obsloužit kvalitně a rychle.

Hovorný zákazník

Mívá dobrou náladu, je přímý. Hovoří s přirozeným citovým zabarvením, mívá příjemný hlas.

Plachý zákazník

Mluví potichu, svá přání vyslovuje nejistě a nepřesně. Je nenáročný, klidný, trpělivý a málomluvný. Takového zákazníka budeme obsluhovat obzvláště klidně a přívětivě.

Málomluvný zákazník

Je vážný, klidný, chladný. Nemračí se, ale ani neusmívá. Několika stručnými otázkami se ptáme, co si bude přát.

Nespokojený zákazník

Je často citově vzrušen, což se odráží v jeho chování. Mluví většinou hodně hlasitě, rozhazuje rukama, někdy bývá i nezdvořilý. Takový zákazník může být vyprovokován ke svému chování špatnou obsluhou nebo nevšímavostí.

Nadměrně kritický zákazník

Tento zákazník ztratil důvěru na základě špatných zkušeností při předchozí návštěvě jiného kosmetického salonu. Byl zřejmě špatně obsloužen. Jeho chování se vyznačuje tím, že uhýbá pohledem, svou nedůvěru vyjadřuje výrazem tváře i gestikulací. Nedůvěřivé chování zákazníka je možno odstranit přirozeným chováním.

Zákazník odborník

Patří mezi zákazníky rozhodné, přesně ví, co chce a má konkrétní přání. Poradenskou službu nevyžaduje. Někdy během úkonu má snahu zasahovat kosmetičce do ošetření. Bývá to často nepřijemné a obtěžující, ale kosmetička to svoji profesionalitou zvládne (Mojmír Novotný, Irenka Kubitová, 1995, s. 66).

5 Zkoumaná cílová skupina

Průzkumu se zúčastnilo 6 žáků třetího ročníku, 6 žáků druhého ročníku oboru Kosmetické služby a 12 zákazníků, které navštěvují kosmetický salon v budově školy. Ústní rozhovor probíhal se 3 učitelkami odborného výcviku oboru Kosmetické služby. Jedna z učitelek učí i odborné předměty (kosmetika, materiály).

6 Příprava průzkumu a jeho šetření

Samostatně jsem vypracoval dotazníky pro žákyně a zákaznice. Snaha byla pokládat otázky směřující k objasnění motivace v odborném výcviku a objasnit metody používané ke zvýšení zájmu o obor. Žákyně oboru Kosmetické služby odpovídaly na 18 otázek a dotazník pro zákaznice obsahoval 12 otázek. Byla jsem velice překvapena, s jakým zájmem žákyně dotazník vyplnily. Dotazníky jsem rozdala v tištěné podobě. Žákyně v rámci odborného výcviku dotazník anonymně vyplnily a poté jsme o některých otázkách živě diskutovaly. Ani se zákaznicemi nebyl problém. Nadšeně dotazník vyplnily a byly rády, že jsem je oslovila a mohly být součástí mého průzkumu.

Další část mého průzkumu byla příprava rozhovoru s učitelkami odborného výcviku oboru Kosmetické služby. Připravila jsem 10 otázek. Cílem rozhovoru mělo být zjištění, jak učitelé vnímají motivaci při své práci a jestli dokážou u žákyň zvýšit zájem o obor. Dotazníky a otázky k rozhovoru přikládám do přílohy bakalářské práce.

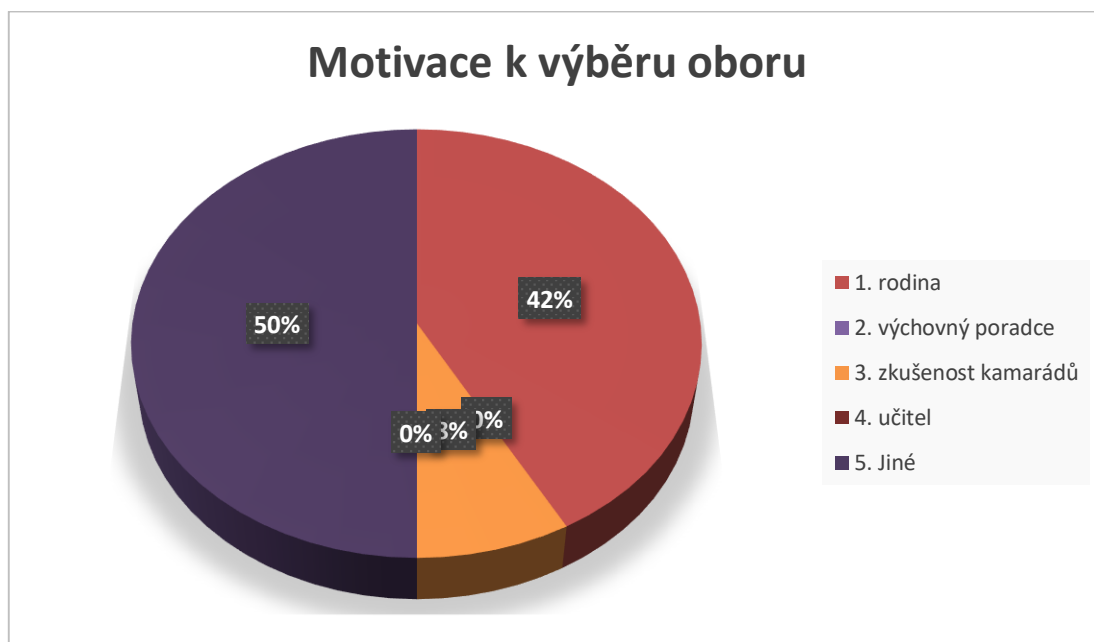
7 Vyhodnocení dotazníků a rozhovoru

7.1 Dotazníkové šetření pro žákyně

Otázka č. 1 „Co vás motivovalo k výběru tohoto oboru?“ Žákyně odpovídaly takto:

A. Rodina	42%
B. Výchovný poradce na ZŠ	0%
C. Zkušenosti kamarádů	8%
D. Učitel	0%
E. Jiné?	50%

Graf č. 1.: Motivace k výběru oboru



Zdroj: vlastní zpracování, 2019

První otázka měla objasnit, co žákyně motivovalo k výběru oboru Kosmetické služby. Polovina dotázaných odpověděla jiný důvod, než byl výše uveden. Uvedly, že největší motivací byla láska ke kosmetice, ke kosmetickým přípravkům a k líčení. Většina žákyně, když nastoupí na náš obor, si představuje pod pojmem kosmetika jen líčení, ale ono to tak není. Ve skutečnosti se musí naučit celkové péči o pleť a tělo zákazníků. Dále hygienické normy a úklid svého pracoviště. Což se jim pokaždé nelíbí. To a spousta dalších věcí patří k jejich práci.

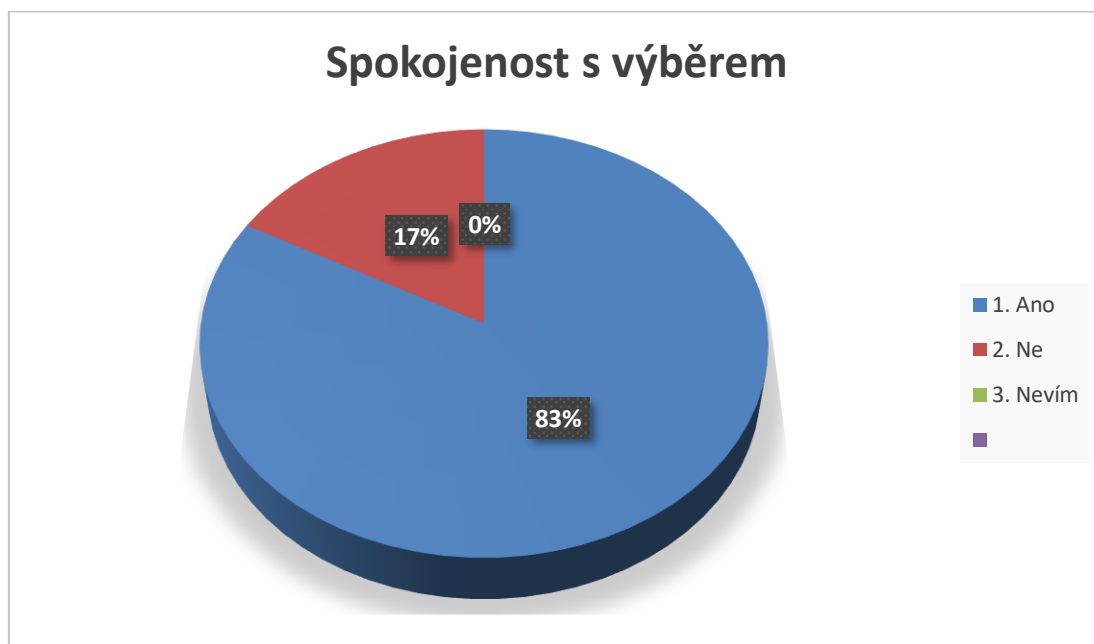
Další větší podíl na motivaci uvedly rodinu. Rodina je při výběru oboru důležitá. Má pomoci žákovi najít takové uplatnění, které je vhodné k jeho dosaženým studijním výsledkům, přihlížet k jeho zálibám, potřebám a zohlednit názor svého dítěte na výběr správné školy.

Pouze jedna žákyně označila, že její motivací byla zkušenost od kamarádů. Možnost výchovný poradce a učitele nikdo neoznačil.

Otázka č. 2 „Jste s výběrem oboru spokojená?“ byl výsledek jednoznačný.

A. Ano	83%
B. Ne	17%
C. Nevím	0%

Graf č. 2: Spokojenost s výběrem oboru



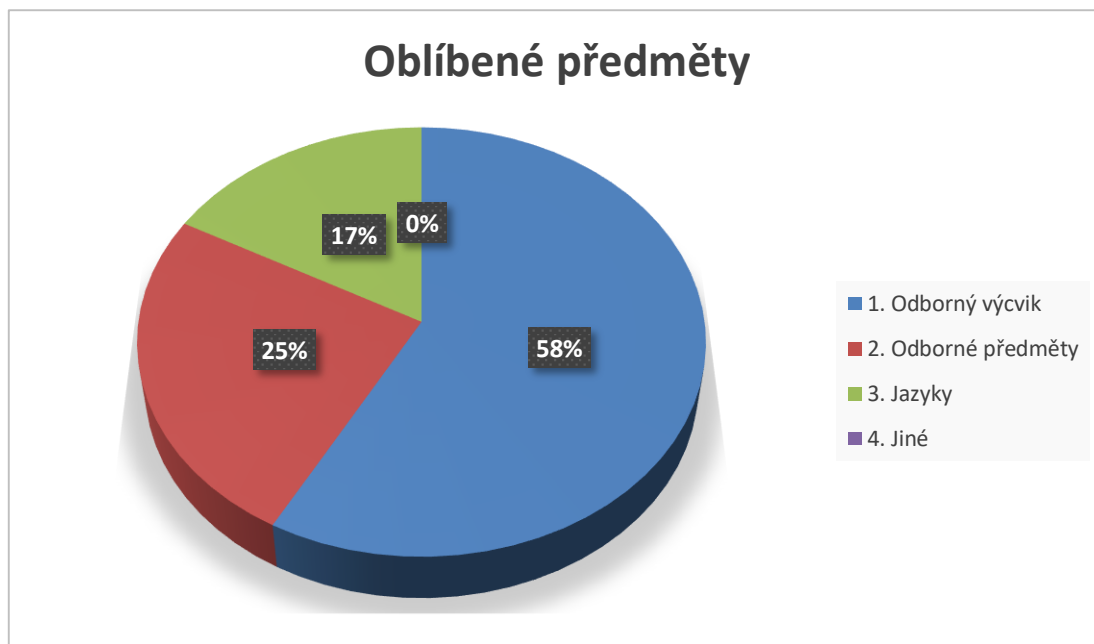
Zdroj: vlastní zpracování, 2019

Odpověď u této otázky byla jednoznačná. Více jak 80% odpovědělo, že je s výběrem oboru spokojená. To je pro učitelskou práci velmi důležité, mít ve skupině žákyně, které jsou spokojené. Lépe se s nimi pracuje. Pouze dvě žákyně označily možnost, že nejsou s výběrem oboru spokojené, ale i přesto na oboru zůstávají.

Otázka č. 3 „Které předměty vás nejvíce baví“ odpověděly:

- A. Odborný výcvik
- B. Odborné předměty
- C. Jazyky
- D. Jiné?

Graf č. 3: Oblíbené předměty



Zdroj: vlastní zpracování, 2019

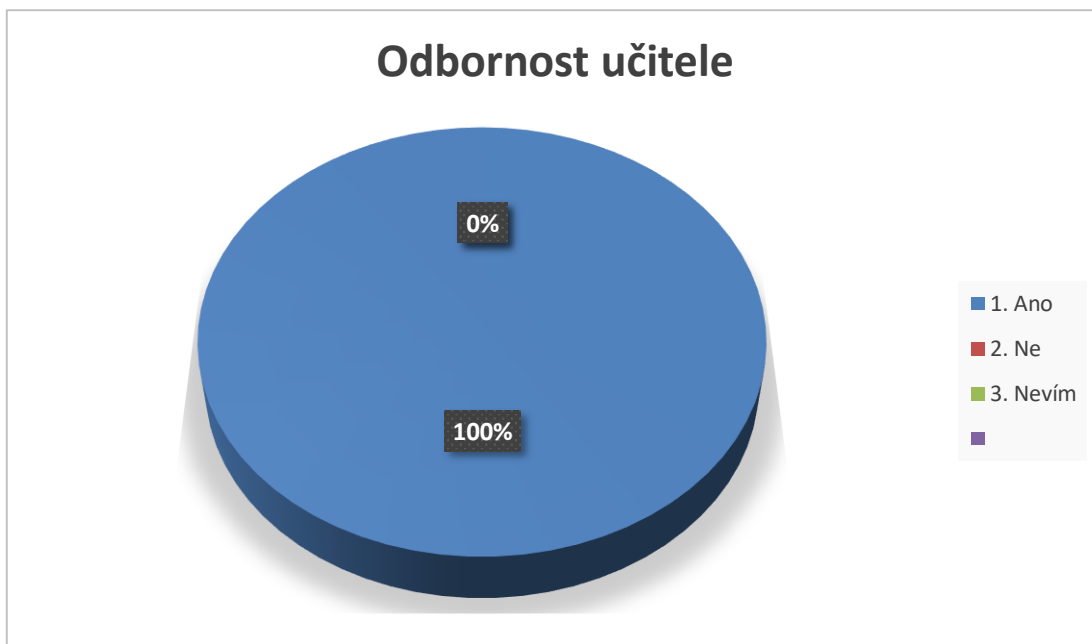
U této otázky mě odpověď žákyň potěšila. Je důležité, aby je odborný výcvik a odborné předměty bavily. Snažíme se o co největší spolupráci a propojení mezi těmito předměty. Tento obor byl dříve s výučním listem a žákyně měly více hodin praxe. Nyní je obor maturitní a učivo odborného výcviku se musí stihnout s menší časovou dotací. Bývá to mnohdy náročné. Učitelé se snaží, ale je znát nedostatek času k procvičení některých kosmetických úkonů.

Jsem ráda, že některé žákyně označily i předmět jazyky. V současné době jsou jazyky k uplatnění po studiu nezbytné.

Otázka č. 4 „Myslíte si, že paní učitelka odborného výcviku je odborník ve svém oboru?“

- A. Ano
- B. Ne
- C. Nevím

Graf č. 4: Odbornost učitele



Zdroj: vlastní zpracování, 2019

U této otázky byl výsledek šetření velmi kladný a jednoznačný. Žákyně považují učitele odborného výcviku za profesionála ve svém oboru.

Otázka č. 5 „Motivuje vás paní učitelka při práci?“ Žákyně odpovídaly následovně.

- A. Ano
- B. Ne
- C. Nevím

Graf č. 5: Motivace od učitele



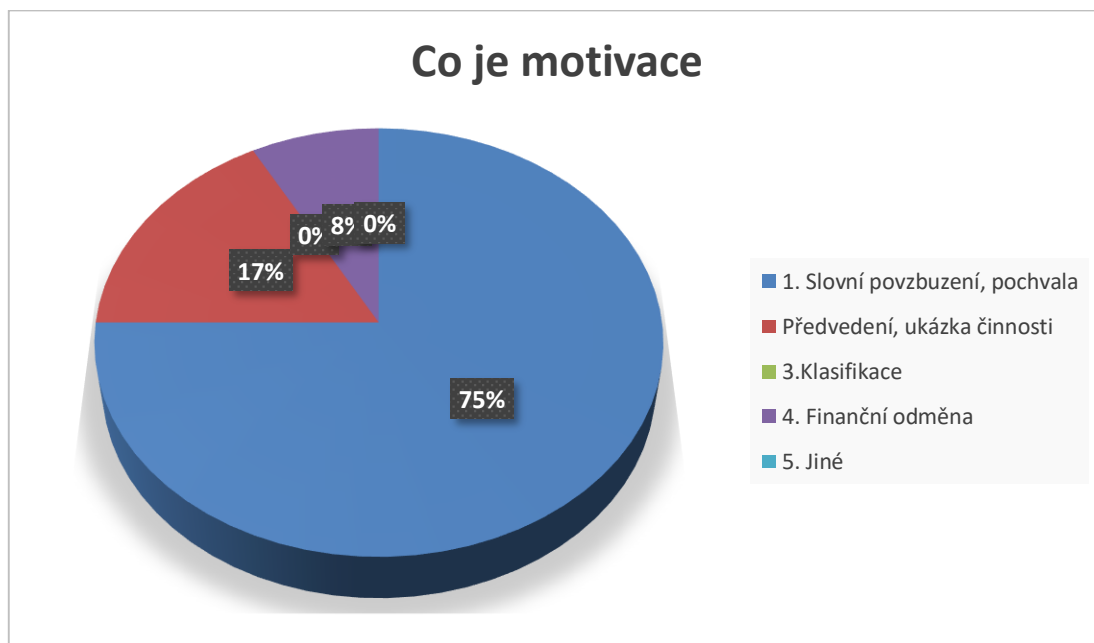
Zdroj: vlastní zpracování, 2019

Výsledek šetření u této otázky je opět kladný. Je vidět, že snaha učitelů motivovat žákyně při práci je dostačující.

Otázka č. 6 „Co je pro vás motivace?“ Odpověděly takto:

- A. Slovní povzbuzení, pochvala
- B. Předvedení, ukázka činnosti
- C. Klasifikace
- D. Finanční odměna
- E. Jiné?

Graf č. 6: Co je pro vás motivace?



Zdroj: vlastní zpracování, 2019

Nejvíce žákyň u této otázky odpovědělo, že motivací je pro ně slovní povzbuzení a pochvala. Člověk odjakživa potřebuje a chce být chválen. To je pro nás přirozené. Já se tím při své práci řídím. Pokud si žákyně pochvalu zaslouží, často ji ode mne slyší. Také slovní povzbuzení je potřeba. Vlídným přístupem a slovem zmůžeme víc než křikem.

Dále předvedení a ukázka činnosti má svou významnou roli v odborném výcviku a jak vyplynulo z mého šetření, některé žákyně si to také myslí. Považují předvedení za motivaci. Překvapilo mne, že finanční odměnu žákyně neberou jako motivaci. V době kdy finanční stránka je důležitá, stále vítězí pochvala a povzbuzení.

Otázka č. 7 „Jste ráda za pomoc paní učitelky při komunikaci se zákaznící?“ Žákyně odpověděly:

- A. Někdy ano
- B. Někdy ne
- C. Ano
- D. Ne

Graf č. 7: pomoc při komunikaci



Zdroj: vlastní zpracování, 2019

Z průzkumu u této otázky vyšlo, že žákyně jsou 100% rády za pomoc při komunikaci se zákazníky. Při odborném výcviku oboru Kosmetické služby je komunikace se zákazníkem velmi důležitá. Už od prvního ročníku studia se snažíme, aby žákyně při své práci komunikovaly. Nejdříve pracují navzájem na sobě a od druhého ročníku pracují i na zákaznicích. Kosmetička musí být komunikativní, usměvavá, příjemná, pohotová a snažit se o vyplnění přání zákaznic. Naše práce je hodně o komunikaci. Potřebujeme zjistit zdravotní stav zákaznice, případné alergie a to se dozvíme pouhým zeptáním. Stává se, že některé žákyně jsou méně komunikativní a s tím jim ráda paní učitelka pomáhá.

Otázka č. 8 „Líbí se vám práce na zákaznicích?“ Zvolené odpovědi:

- | | |
|----------|-----|
| A. Ano | 75% |
| B. Občas | 25% |
| C. Ne | 0% |

Graf č. 8: Práce na zákaznicích



Zdroj: vlastní zpracování, 2019

Většina dotázaných žákyň odpověděla, že se jim práce na zákaznicích líbí. Jen 3 označily odpověď občas. Práce na zákaznicích je pro jejich praxi velmi důležitá. Čím víc zákaznic obslouží, tím více trénují svou odbornost a dovednost. Občas řešíme i takové situace, kdy zákaznice je na žákyni nepříjemná, ale i to se musí zvládnout. Každý člověk je jiný a má jiné povahové rysy. Paní učitelky odborného výcviku pomáhají zvládat takové situace.

Otázka č. 9 „Je pro vás výklad a předvedení činnosti paní učitelky srozumitelné?“
Odpovědi:

- A. Ano
- B. Někdy
- C. Ne

Graf č. 9: Srozumitelný výklad



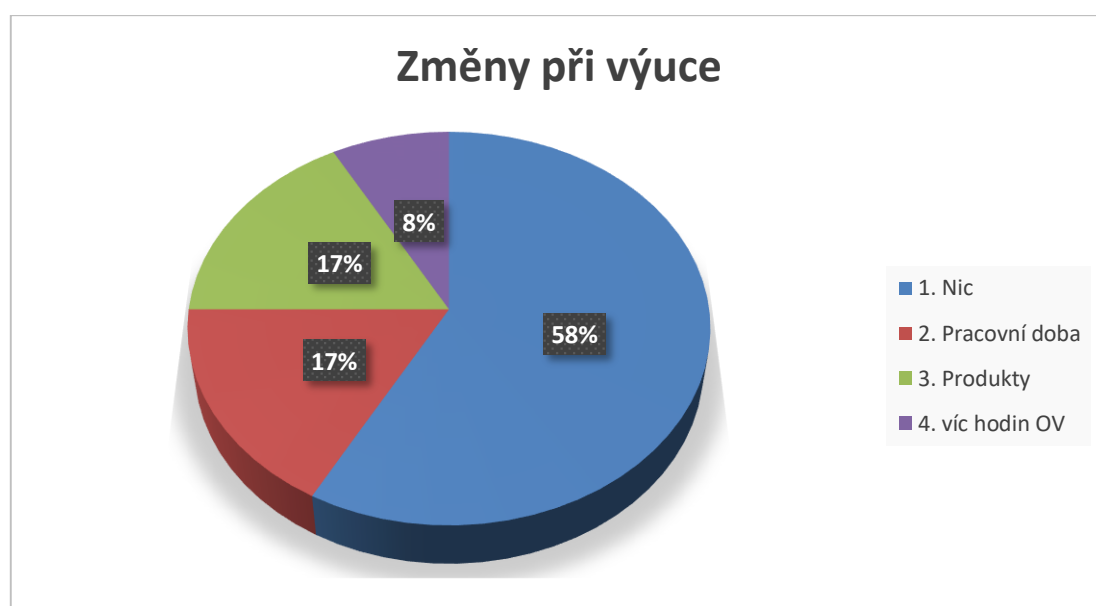
Zdroj: vlastní zpracování, 2019

I tato otázka byla označena 100% odpovědí ano a to mne potěšilo. Snaha je, aby výklad byl pro žákyně srozumitelný. Neméně důležité je i předvedení činnosti. Pokud je paní učitelka odborník ve svém oboru, není pro ni problém ukázat a správně naučit dané postupy práce.

Otázka č. 10 „Co byste chtěla změnit při výuce?“ Žákyně odpověděly:

A. Nic	58%
B. Pracovní doba	17%
C. Produkty	17%
D. Víc hodin OV	8%

Graf č. 10: změny při výuce



Zdroj: vlastní zpracování, 2019

Celkem sedm dotázaných žákyně odpovědělo, že by při výuce nic neměnily. To značí o jejich spokojenosti s výukou. Výuka v oboru Kosmetické služby je velmi rozmanitá. Žákyně postupně nacvičují péči o celé tělo. Pečují o ruce, nohy, záda, šíji a hlavně o pleť svou i klientky. Dvě z dotázaných žákyně by změnily pracovní dobu. Nyní je odborný výcvik od 7 hodin do 13:30 hodin. To se jim zdá dlouhé a hlavně jsou trochu líné vstávat tak brzo. Neustále bojujeme s pozdními příchody. Myslím, že pracovní doba je v pořádku. Mládež si musí zvykat na pravidelnou docházku. Až dokončí studium a půjdou do zaměstnání, tak také budou muset chodit včas. Jako každý z nás pracujících. Další dvě žákyně odpověděly, že chtějí při odborném výcviku zkoušet více nových produktů. O této otázce jsme ihned po skončení vyplňování dotazníků dlouho diskutovaly. Na naší škole žákyně dostávají všechny kosmetické produkty k nácviku zdarma. To je oproti jiným školám kde si nosí produkty své obrovská výhoda. Po domluvě s paní ředitelkou se snažíme o větší výběr produktů, ale v kosmetice jde vše hrozně rychle dopředu. To znamená, že

občas nestíháme doplnit ty nejžhavější novinky. V současné době, kdy je přístup pro mladé k internetu velmi snadný a rychlý jsou daleko rychleji informováni než mi učitelé. A to je chyba. Proto si vzájemně mezi sebou s kolegyněmi sdělujeme novinky a sledujeme co využít pro naši výuku. Ale pozor, ne vždy co najdete na internetu je super a úžasné jak tam popisují. Zdravý rozum musí zvítězit. Ráda s žákyněmi diskutuji o novinkách na trhu a snažíme se i některé z nich vyzkoušet. Pokud nám to finanční situace školy dovolí. Jedna z dotázaných by si přála více hodin odborného výcviku a to je i mé vroucné přání.

Otázka č. 11 „Zažíváte při odborném výcviku stresující situace?“ Zvolené odpovědi:

A. Ano jaké?	66%
B. Ne	17%
C. Nevím	17%

Graf č. 11: Stresující situace



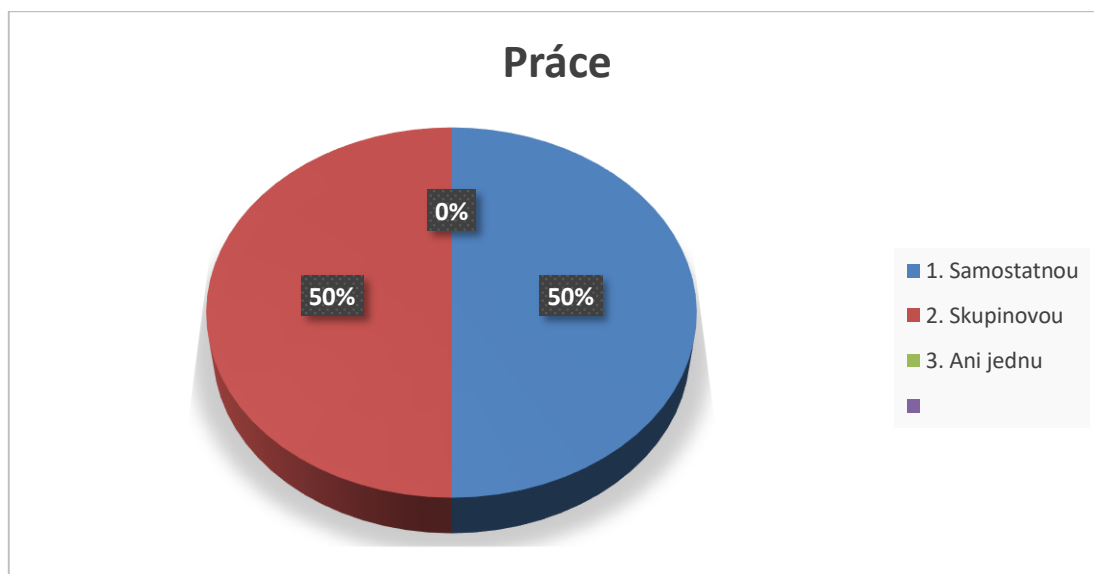
Zdroj: vlastní zpracování, 2019

Většina označila odpověď, že při odborném výcviku stresující situace nezažívají. A to jsem ráda. Dvě z dotázaných odpověděly ano a to se týká zákaznic. Mají pocit, že je stresuje čekání na zákaznice. Bojí se, jaký typ klientky přijde a jestli svoji práci zvládnou udělat dobře. Paní učitelka odborného výcviku pomáhá a dohlíží na jejich provedení práce. Nemusí se bát. Vše jde vyřešit, když se chce.

Otázka č. 12 „Máte raději samostatnou nebo skupinovou práci?“ Zvolené odpovědi:

- A. Samostatnou
- B. Skupinovou
- C. Ani jednu, při výuce se nudím

Graf č. 12: práce



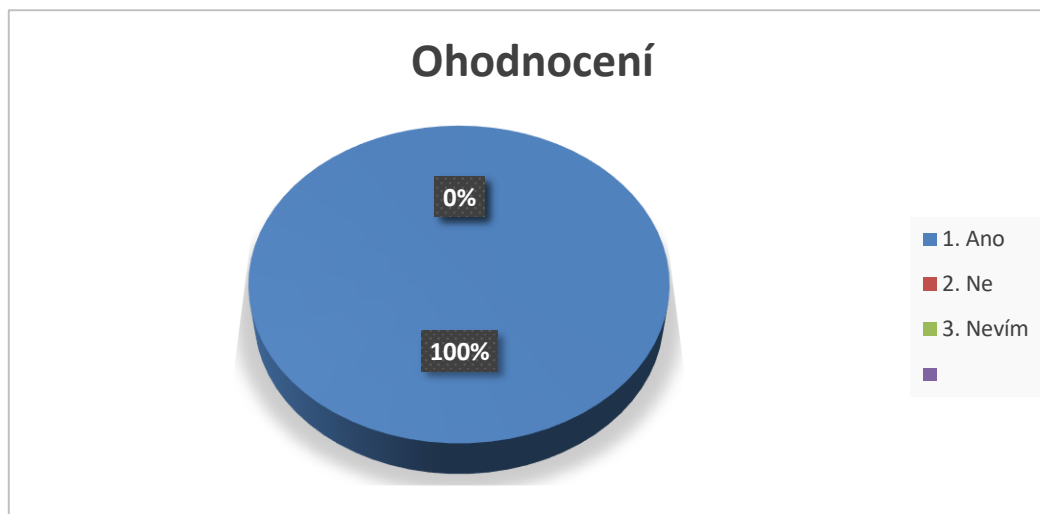
Zdroj: vlastní zpracování, 2019

Polovina dotázaných má ráda skupinovou a druhá polovina samostatnou práci. Při odborném výcviku pracují žákyně na sobě navzájem ve dvojicích. Skupinová práce je méně častá a více se objevuje v teorii než v praxi.

Otázka č. 13 „Je vaše práce správně ohodnocena?“ Odpověď dotázaných:

- | | |
|--------------|------|
| A. Ano | 100% |
| B. Ne, proč? | 0% |
| C. Nevím | 0% |

Graf č. 13: ohodnocení



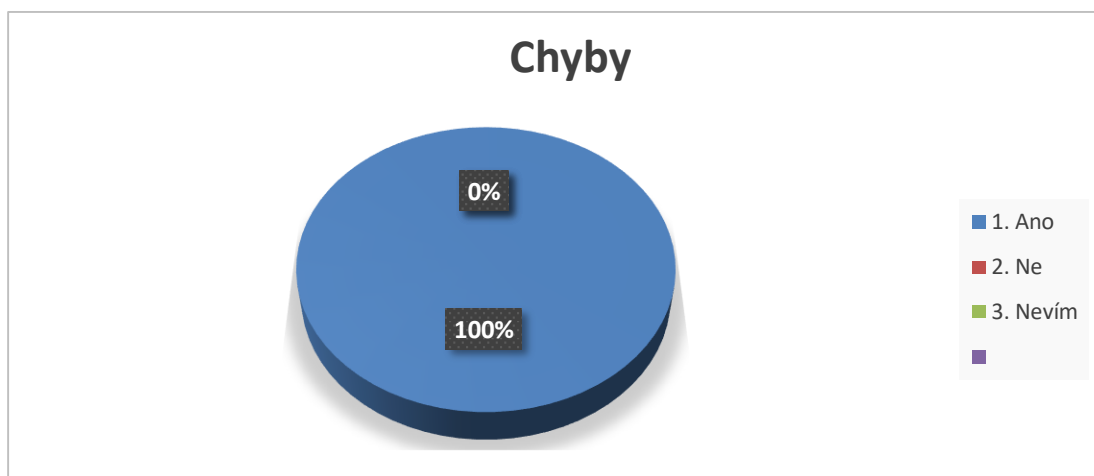
Zdroj: vlastní zpracování, 2019

Odpověď u této otázky byla 100% ano. Hodnocení žákyň při odborném výcviku se řídí zásadami klasifikace. Ty jsou popsány ve školním řádu. Při hodnocení má učitel uplatňovat přiměřenou náročnost a u celkového hodnocení přihlížíme i k určitým zvláštnostem žáka. Popřípadě indispozicím, které mohly způsobit kolísavý výkon hodnoceného. Různými formami, metodami a prostředky získáváme podklady pro hodnocení. Třeba pozorováním žáka, různými druhy zkoušení, rozhovorem a analýzou výsledků činnosti žáka. Naší povinností je vést jak písemnou, tak elektronickou formou zápis klasifikace. Při odborném výcviku musíme hodnotit žákyně minimálně šesti známkami za pololetí. Hodnotíme je při práci na zákaznicích, za práci v hodině, ale i za samostatnost a profesionalitu.

Otázka č. 14 „Je pro vás důležité vědět, kde děláte chyby?“ Odpověď:

A. Ano	100%
B. Ne	0%
C. Nevím	0%

Graf č. 14: Chyby



Zdroj: vlastní zpracování, 2019

U této otázky byla opět jednoznačná odpověď. Ano je důležité, vědět kde děláme chyby. Při kosmetickém ošetření stále kontrolujeme práci žákyň, aby nedošlo k nepříjemným situacím. Třeba nevhodné zvolení kosmetické masky, by mohlo způsobit alergickou reakci na pokožce. Nebo například nesprávně zvolený odstín barvy na obočí, by se těžce řešil. To znamená, že přítomnost a kontrola učitelky odborného výcviku je nutná.

Otázka č. 15 „Nechá vás paní učitelka říci vlastní názor?“ Zvolené odpovědi:

A. Ano	100%
B. Ne	0%
C. Nevím	0%

Graf č. 15: vlastní názor



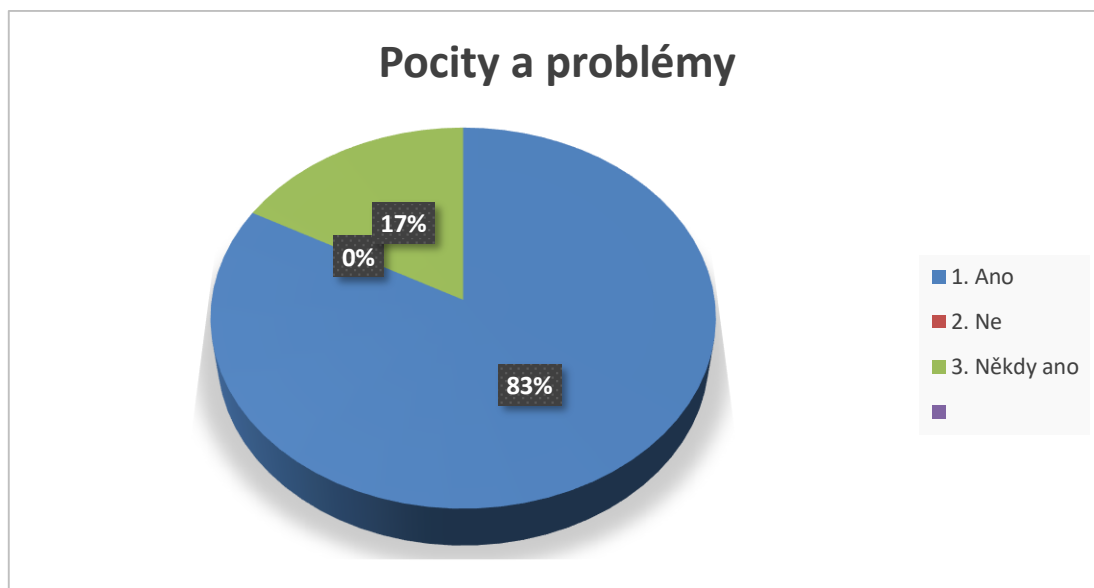
Zdroj: vlastní zpracování, 2019

Opět všech dvanáct dotázaných odpovědělo kladně. Často s žákyněmi diskutují a jejich názor je pro mě přínosný. Některé pracovní postupy jsou zastaralé, ale těžko se mění. Probíráme tyto možnosti a snažíme se najít řešení k vylepšení výuky. Občas skončíme u kompromisu.

Otázka č. 16 „Probíráte s paní učitelkou své problémy a pocity?“ Výsledek:

A. Ano	83%
B. Ne	0%
C. Někdy ano	17%

Graf č. 16: pocity a problémy



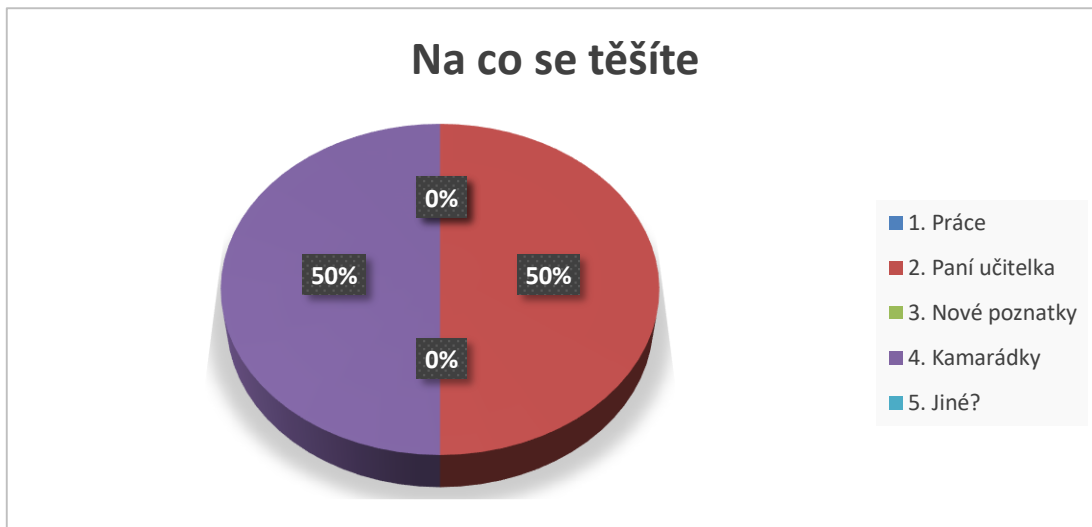
Zdroj: vlastní zpracování, 2019

Dvě z dotazovaných odpověděly někdy ano a zbytek označil, ano probírám své pocity a problémy s paní učitelkou. Trávíme se žákyněmi spoustu času. Je přirozené, že s námi sdílí své pocity a problémy. S nadsázkou si říkáme jejich druhé maminky. Dost často se nám svěřují s problémy v rodině, ve škole, ale i v soukromém životě. Naše snaha je minimálně zasahovat a radit v soukromých záležitostech, ale někdy se tomu neubráníme. Pokud můžeme pomoc, rádi to uděláme.

Otázka č. 17 „Na co se nejvíce těšíte, když jdete na odborný výcvik?“ Žákyně odpověděly:

A. Práce	0%
B. Paní učitelka	50%
C. Nové poznatky a dovednosti	0%
D. Kamarádky	50%
E. Jiné?	0%

Graf č. 17: Na co se těšíte



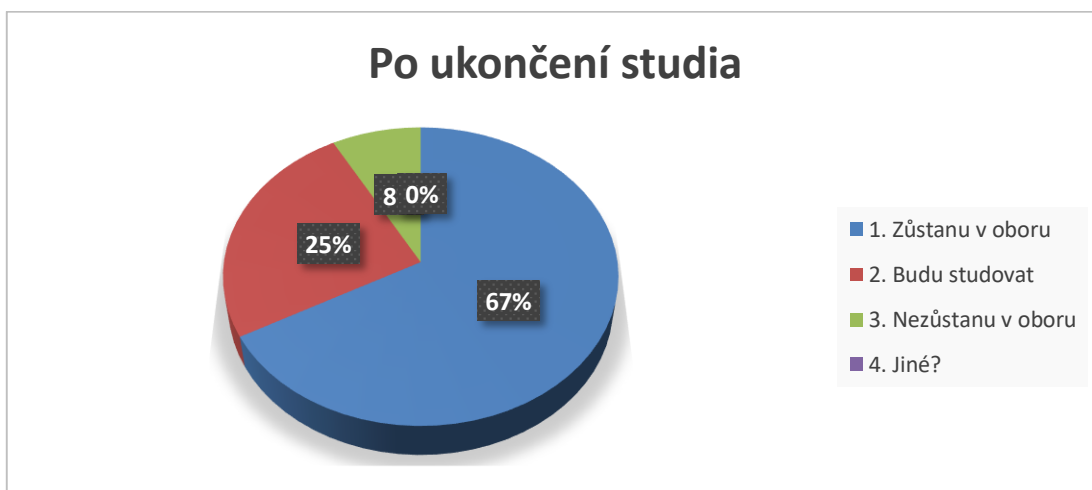
Zdroj: vlastní zpracování, 2019

Z průzkumu vyšlo zjištění, že se žákyně nejvíce těší na kamarádky a paní učitelku. Jsem velmi potěšena z jejich odpovědi. Já se na ně také těším. Máme velice dobrý vztah a naše spolupráce funguje bez problémů. Jsou dobrá parta a navzájem si pomáhají.

Otázka č. 18 „Po ukončení studia?“ Odpověď:

- | | |
|----------------------|-----|
| A. Zůstanu v oboru | 67% |
| B. Budu studovat dál | 25% |
| C. Nezůstanu v oboru | 8% |
| D. Jiné? | 0% |

Graf č. 18: Po ukončení studia?



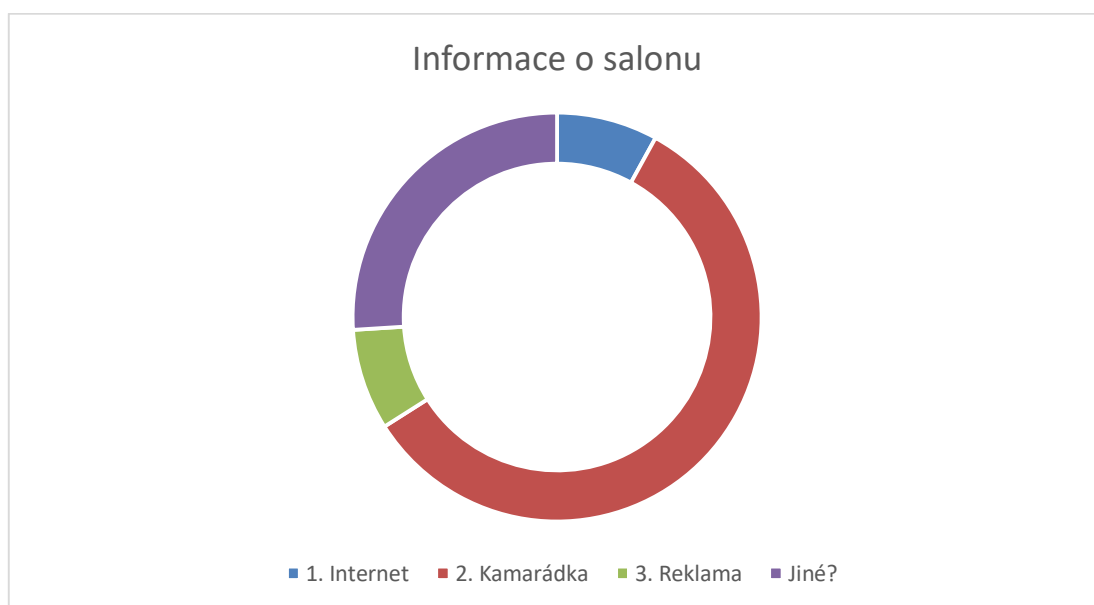
Zdroj: vlastní zpracování, 2019

7.2 Dotazníkové šetření pro zákaznice

Otázka č. 1 „Odkud jste se dozvěděla o našem kosmetickém salonu?“ Zákaznice označily:

A. Internet	8%
B. Kamarádka	58%
C. Reklama	8%
D. Jiné?	26%

Graf č. 1: Informace o salonu



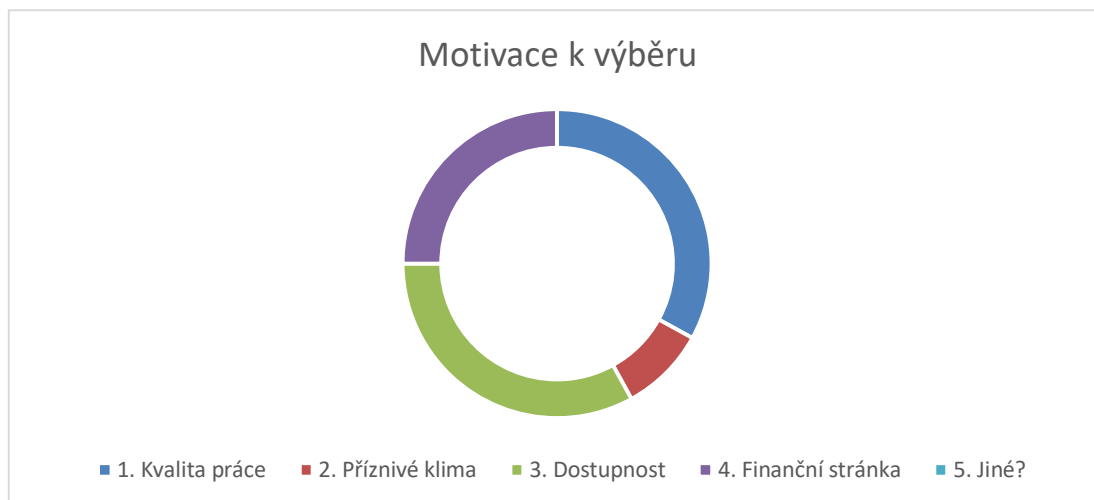
Zdroj: vlastní zpracování, 2019

Nejvíce označených odpovědí bylo od kamarádky, poté od příbuzných a od dcery. Reklamu označila jen jedna dotazovaná. Škola nemá dostatek financí, aby nás mohla podpořit reklamou. Občas si vyrobíme letáčky a spolu se žákyněmi je rozdáváme kolemjdoucím lidem po Plzni. Děláme si tím vlastní reklamu a žákyně to baví. Překvapilo mne, že v době, kdy je internet celkem dostupný, označila odpověď na internetu pouze jedna zákaznice. Pokud jsou zákaznice u nás spokojené, zmíní se doma, mezi přáteli, kamarádkami a to je pro náš kosmetický salon největší reklama.

Otázka č. 2 „Co vás motivovalo k výběru našeho salonu?“ Odpovědi:

A. Kvalita odvedené práce	33%
B. Příznivé klima	9%
C. Dostupnost bez objednání	33%
D. Finanční stránka	25%
E. Jiné?	0%

Graf č. 2: Motivace k výběru



Zdroj: vlastní zpracování, 2019

U této otázky byly odpovědi různé. Nejvíce zákaznice označily kvalitu odvedené práce. Snažíme se, aby kvalita odvedené práce byla vynikající. Zákaznice si musí uvědomit, že navštěvují učňovský kosmetický salon. Žákyně potřebují více času k jejich ošetření a větší trpělivost od zákaznic. Zvládají to velmi dobře. Také dostupnost bez objednání si vybrala větší část dotazovaných. V této poměrně uspěchané době jsou rády, že se nemusí dopředu objednávat. O své volné chvíli si dojdou k nám na kosmetiku. Máme na salonu sedm kosmetických lehátek, takže pravděpodobnost úplného obsazení je malá. Také finanční stránka byla od zákaznic označena. Ceny máme nízké. Nejde nám o výdělek, ale o procvičování dovedností žákyň.

Otázka č. 3 „Navštěvujete náš kosmetický salon pravidelně?“ Označily:

- A. Ano 92%
- B. Ne 8%

Graf č. 3: Pravidelná návštěva



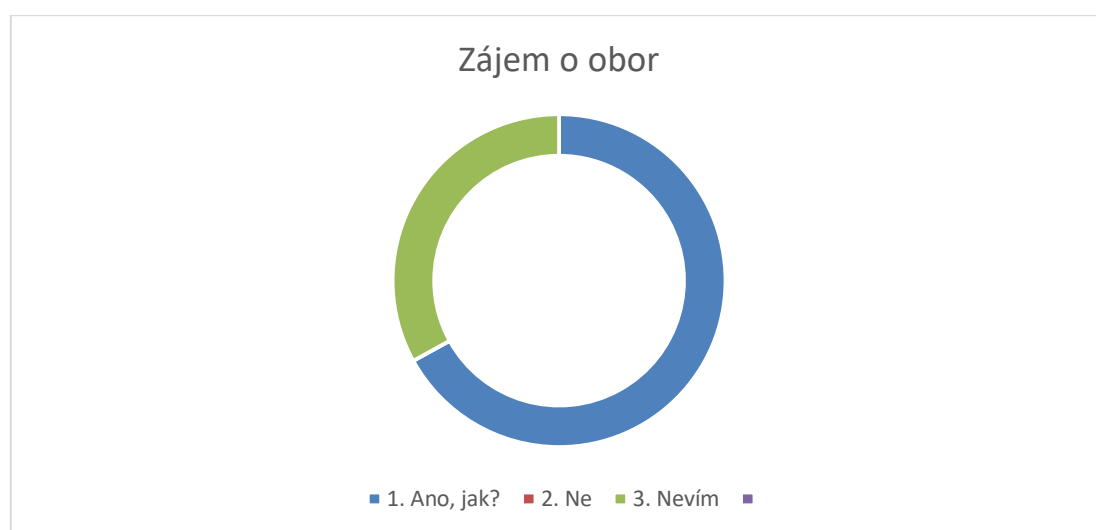
Zdroj: vlastní zpracování, 2019

Pouze jedna z dotázaných nenavštěvuje náš salon pravidelně. Jedenáct zákaznic chodí pravidelně. Máme spoustu stálých zákaznic, které se v pravidelných intervalech k nám vrací. Některé si i hlídají, která žákyně je ošetřuje a pokud jsou spojené, přejí si tu samou žákyni. To je výhoda pro šikovné a komunikativní žákyně. Svou kvalitní práci si dělají klientelu.

Otázka č. 4 „Zvyšuje paní učitelka OV u žákyně zájem o obor?“ Odpovědi:

- | | |
|--------------|-----|
| A. Ano, jak? | 67% |
| B. Ne | 0% |
| C. Nevím | 33% |

Graf č. 4: Zájem o obor



Zdroj: vlastní zpracování, 2019

Část dotazovaných u této otázky označila odpověď, že neví, jestli paní učitelka zvyšuje u žákyně zájem o obor. Většina označila odpověď ano a různými způsoby popsala proč si to myslí. Podle jednoho z názorů zvyšuje paní učitelka zájem o obor tím, že používá odborné zkušenosti ze své praxe. Mám svůj vlastní kosmetický salon a to je pro mne obrovská výhoda. Mohu předávat reálné zkušenosti dál. Podle dalších z dotázaných zvyšuje paní učitelka zájem tím, že nepřetržitě komunikuje se žákyněmi, seznamuje je s novinkami, má profesionální přístup, podporuje jejich výkon a motivuje je příjemným chováním, které je jim příkladem.

Otázka č. 5 „Jste ráda, když při ošetření zasahuje paní učitelka OV?“ Výsledek:

- | | |
|---------------|-----|
| A. Ano, proč? | 83% |
| B. Někdy | 17% |
| C. Ne | 0% |

Graf č. 5: kontrola při ošetření



Zdroj: vlastní zpracování, 2019

Při ošetření zákaznic zasahuje paní učitelka hlavně kontrolou daných úkonů. Většina zákaznic je ráda za dohled paní učitelky. Mají pocit jistoty a těší se na odborné rady. Vnímají korekci činnosti studentek jako přínosnou a v některých situacích to považují za nutné. Jen dvě zákaznice označily odpověď někdy.

Otázka č. 6 „Jste spokojena s prací žákyň?“ Vybrané odpovědi:

A. Ano	92%
B. Někdy ne	8%
C. Ne	0%

Graf č. 6: Spokojenost s prací



Zdroj: vlastní zpracování, 2019

Je velmi potěšující, že jsou zákaznice s prací žákyň spokojeny. Pouze jedna z dotázaných označila odpověď někdy ne a zdůvodnila to tím, že s ní žákyňe málo

komunikují. Komunikace se musí neustále zlepšovat a trénovat. Některé žákyně mají problém s vyjadřováním, jsou tiché, neprůbojné a bojí se promluvit. Proto jim paní učitelka pomáhá při komunikaci se zákaznící a časem se jejich problémy zlepšují.

Otázka č. 7 „Je podle vás učitelka odborného výcviku odborník na svém místě?“

Odpovědi:

- | | |
|--------|------|
| A. Ano | 100% |
| B. Ne | 0% |

Graf č. 7: Odborník ve svém oboru



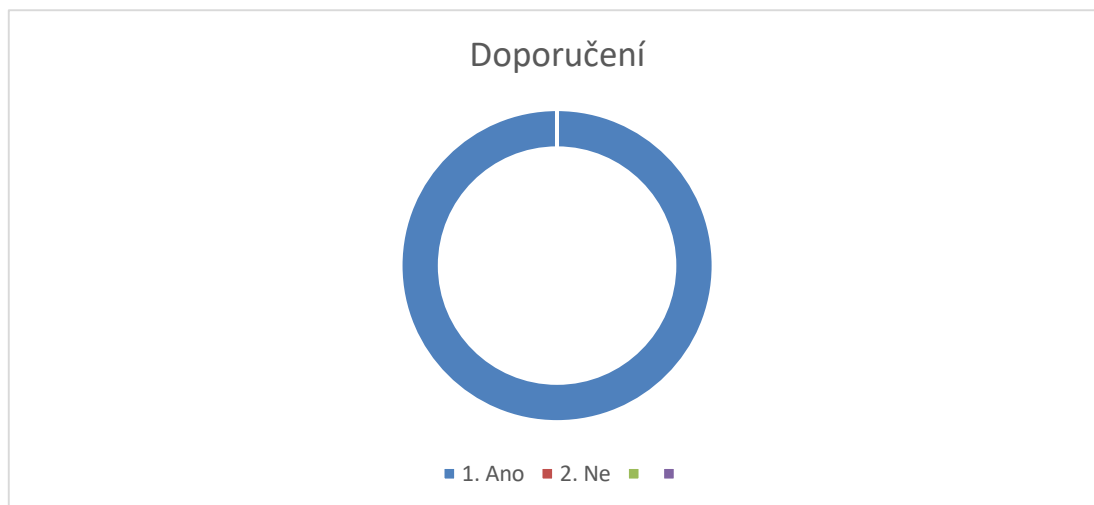
Zdroj: vlastní zpracování, 2019

Jsem ráda, že byla jednoznačná odpověď ano, paní učitelka je odborník na svém místě. Pro práci učitele odborného výcviku oboru Kosmetické služby je odbornost důležitá. Učitel musí být vyučený v tomto oboru, mít dostudované střední vzdělání s maturitou a nejlépe pedagogické vzdělání. Buď doplňkové pedagogické studium anebo bakalářské studium.

Otázka č. 8 „Doporučila byste návštěvu našeho kosmetického salonu někomu jinému?“ Výsledek:

- | | |
|--------|------|
| A. Ano | 100% |
| B. Ne | 0% |

Graf č. 8: Doporučení



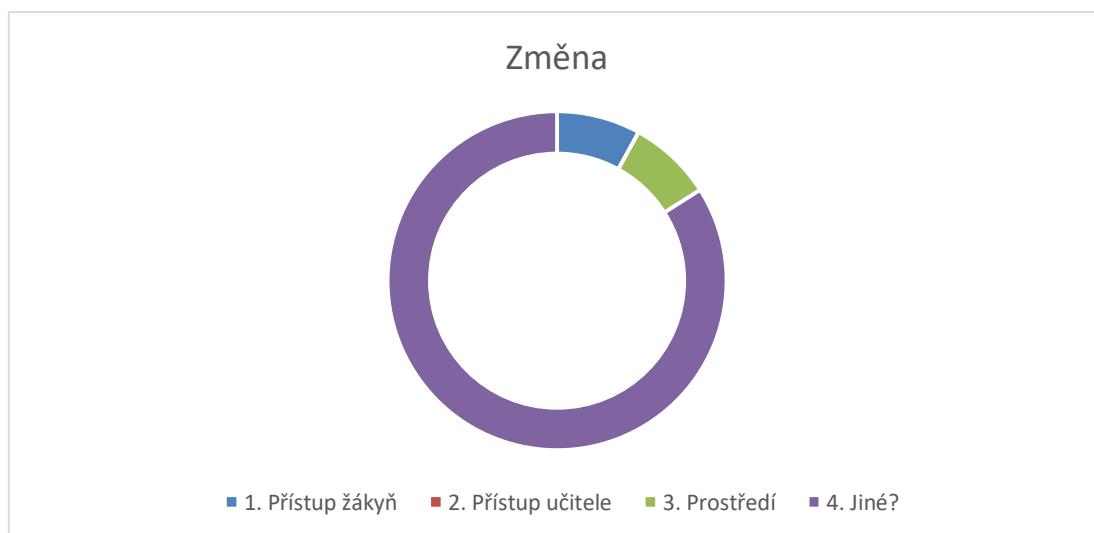
Zdroj: vlastní zpracování, 2019

Stoprocentní odpověď ano značí o spokojenosti zákazníků s naší provozovnou. Hodně klientů dá na doporučení od svých známých, kamarádek, přátel a jejich pozitivní doporučení je pro nás přínosné.

Otázka č. 9 „Co byste změnila?“ Odpovědi:

A. Přístup žákyň	8%
B. Přístup učitele	0%
C. Prostředí	8%
D. Jiné?	84%

Graf č. 9: Změna



Zdroj: vlastní zpracování, 2019

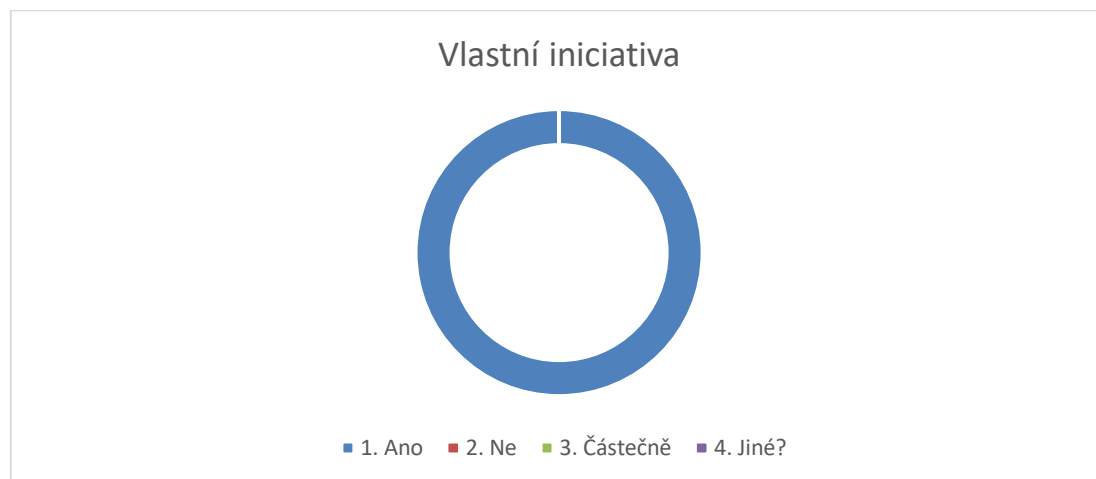
Odpověď, přístup žákyň, označila pouze jedna zákaznice a dopsala vysvětlení, že by změnila přístup jen u některých žákyň. Všechny žákyně nemají pozitivní přístup k práci. Občas to dávají najevo i před zákaznicí a to je chyba. Snažíme se tomu

zabránit. Změnu prostředí označila také jedna z dotazovaných. Kosmetický salon je vybavený dle požadavků hygieny, je moderní a má příjemné klima. Setkáváme se s tím, že zákaznice chtějí větší klid při relaxaci. Bohužel to nemůžeme tolik ovlivnit. V salonu jsou kosmetická lehátka rozdělena pouze paravány. To znamená, že v plném obsazení salonu nemůže být naprosté ticho. Některá zákaznice potřebuje ticho, klid, spánek a jiná chce komunikovat. V případě nespokojenosti jim říkáme, ať navštíví kosmetický salon, kde budou samy a nikdo je nebude rušit. V našem kosmetickém salonu úplné ticho zařídit nemůžeme, ale zase cena služeb je nízká. Většina z dotázaných by v našem salonu nic neměnila.

Otázka č. 10 „Myslíte si, že mají žákyně dostatek prostoru projevit vlastní iniciativu při práci?“ Vyhodnocení:

A. Ano	100%
B. Ne	0%
C. Částečně	0%
D. Jiné?	0%

Graf č. 10: vlastní iniciativa



Zdroj: vlastní zpracování, 2019

Dáváme žákyním dostatek prostoru pro vlastní iniciativu při práci. Proto odpovědi u této otázky bylo stoprocentní ano. Učitelka odborného výcviku pouze kontroluje práci žákyní, jejich komunikaci se zákaznicí a zasáhne jen v případě, kdy by mohlo dojít k závažnému pochybení nebo ohrožení zdravotního stavu zákaznice.

Otázka č. 11 „Líbí se vám, jak paní učitelka slovně hodnotí žákyně?“ Odpovědi:

A. Ano	100%
B. Ne, proč?	0%
C. Částečně	0%

Graf č. 11: Slovní hodnocení



Zdroj: vlastní zpracování, 2019

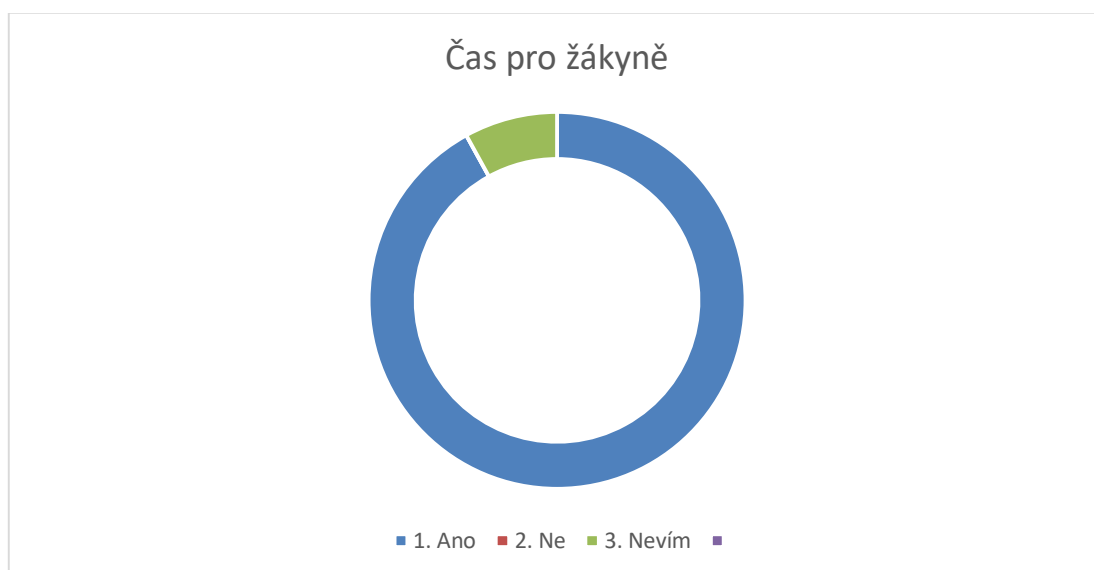
Slovní hodnocení je pro žákyně důležité. Celkové hodnocení jejich práce probíhá většinou až po odchodu klientky, ale někdy je povzbuzení, pochvala a slovní hodnocení při úkonu nezbytné. Paní učitelka je povinná zkontrolovat dokončenou práci než zákaznice odejde ze salonu a přitom tuto práci slovně zhodnotí. Všechny dotazované zákaznice označily, že se jim líbí, jak slovně hodnotíme žákyně.

Otázka č. 12 „Zdá se vám, že se paní učitelka věnuje žákyním dostatečně?“

Vyhodnocení:

A. Ano	92%
B. Ne	0%
C. Nevím	8%

Graf č. 12: Čas pro žákyně



Zdroj: vlastní zpracování, 2019

Pouze jedna z dotázaných označila u této otázky odpověď' nevím. Zbytek zákaznic označil odpověď' ano, paní učitelka se věnuje žákyním dostatečně. Celý odborný výcvik se řídí tematickými plány a danými pracovními postupy. Na každou vyučovací jednotku si má učitel udělat svoji přípravu. Tyto přípravy používám již několik let a stále je dopisuji a obnovuji jejich znění. Doba se mění a je třeba ve výuce využívat i nové věci a poznatky. Tím žákyně motivujeme a vzbuzujeme v nich zájem o obor.

7.3 Rozhovor s učitelkami odborného výcviku oboru Kosmetické služby

Rozhovor s učitelkami odborného výcviku jsem realizovala v pauze na oběd, kdy se společně setkáváme v kabinetu kosmetiky. Při obědě řešíme věci týkající se výuky. Pokud je nějaký problém, společně ho zvládneme. Požádala jsem kolegyně o spolupráci na rozhovoru k mé bakalářské práci. Všechny ochotně odpovídaly.

První otázka zněla „Máte ráda své zaměstnání?“. Dvě kolegyně odpověděly, že mají své zaměstnání rády a třetí prohlásila „Jak kdy“. Učí i teoretické odborné předměty a v den, kdy odpovídala na rozhovor, uzavírala známky čtvrtému ročníku kosmetiček. Byla z toho trochu rozladěná, proto její odpověď' je jasná.

U druhé otázky „Co se vám nejvíce líbí na vaší práci?“ kolegyně jednoznačně odpověděly. Líbí se jim kontakt a práce s lidmi. Kontakt s lidmi je v naší profesi velmi důležitý a častý.

Poté zněla otázka „Navazuje vaše výuka na teorii?“. Odpověď' byla stejná. Většinou se snaží, aby navazovaly na teorii. Pro žákyně je to přínosné a snaží se učivo osvojit a zapamatují.

Čtvrtá otázka, která byla „Chodí žákyně na odborný výcvik se zájmem?“ je velmi rozesmála. Rozpoutala se diskuze a výsledkem byla odpověď', jak kdy a jak která žákyně. Některé studentky zájem o obor nemají a projevuje se to hlavně v odborném výcviku. Pro nás je těžké s nimi pracovat a motivovat je a to už zasahujeme do další otázky.

Pátá otázka zní „Co považujete za problém v oblasti motivovanosti žáků?“. Jedna z kolegyň odpověděla „Těžko je motivovat, když chtějí maturitu a ne dělat kosmetičky“. Další dvě kolegyně shodně řekly, že jsou většinou líné a nemají zájem o obor. Myslím, že ne úplně všechny žákyně nejdou motivovat. Dá to sice větší práci a úsilí, ale jde to. Já se o to snažím, a proto u této otázky se svými kolegyněmi nesouhlasím.

Znění šesté otázky bylo „Cítíte se být odborníkem ve svém oboru?“. Nejmladší paní učitelka prohlásila „stále je co se učit“ a s tím souhlasím i já. I když po 20 letech praxe ve svém kosmetickém salonu odborník určitě jsem, stále si doplňuji informace

a vzdělání. Ostatní paní učitelky odpověděly samozřejmě ano, jsme odbornice ve svém oboru.

Poté následovala otázka „Udělala byste v odborném výcviku nějakou změnu?“. Podle názoru kolegyně by mělo být více hodin odborného výcviku a to je i můj názor. Obor Kosmetické služby byl dříve s výučním listem a žákyně měly více hodin odborného výcviku. V současné době je obor zakončený maturitní zkouškou a hodin praxe je velmi málo. Správná kosmetička má ovládat péči o klientku, o její pleť, poznat určité choroby kůže a k tomu podle nás nepotřebuje maturitu. Bohužel o oboru nerozhodujeme my, ale je to v kompetenci ministerstva školství. Jeho rozhodnutí je zatím neměnné. Jednoznačně jsme se shodly i na úpravě a změně v ŠVP. Propracujeme připomínky a předložíme je naší paní ředitelce.

Odpověď u osmé otázky „Co byste udělala pro zvýšení motivace žáků?“ mne trochu překvapila. Kolegyně řekly „Nic mě nenapadá, myslím, že dělám maximum“. S tím zásadně nesouhlasím. Učitel musí neustále zdokonalovat své schopnosti, dovednosti a vědomosti a díky tomu se zvyšuje pravděpodobnost motivačních schopností. Souvisí to už s další položenou otázkou.

Devátá otázka byla „Myslíte, že je další vzdělávání učitelů důležité?“. U této otázky všechny kolegyně odpověděly, že je samozřejmě důležité další vzdělávání učitelů.

Poslední desátá otázka zněla „V jakém směru byste se chtěla dále vzdělávat?“. Odpověď byla stejná u všech učitelek odborného výcviku. Rády by se vzdělávaly ve svém oboru.

8 Závěr

Téma bakalářské práce „Podíl učitele praktického vyučování na zvyšování motivace a zájmu o obor“ jsem si vybrala záměrně. Učím odborný výcvik oboru Kosmetické služby na Integrované střední škole živnostenské v Plzni. Zajímalo mne, do jaké míry motivujeme naše žáky při odborném výcviku a zda jsme schopny zvyšovat zájem o obor. V současné době je velmi těžké získávat zájem žáků. Domnívala jsem se, že většina z nich přichází na školu jen kvůli maturitě a zájem o obor má minimální. Průzkumové šetření mé tvrzení vyvrátilo. Dle analýzy dotazníkového šetření žákyň zájem o obor mají a dokonce většina z nich se chce kosmetice věnovat i po ukončení studia. Mají pocit, že je dostatečně motivujeme. Chodí na odborný výcvik se zájmem a rády se učí novým věcem. Díky pomoci paní učitelky se nebojí práce na zákaznicích. Paní učitelka je jim vzorem a dobrým příkladem. Stále s ní komunikují, diskutují a to jak v odborných věcech, tak i v soukromých záležitostech. Analýza prokázala velice dobrý vztah mezi učitelkou a žákyňmi. Cílem odborného výcviku je vedení žáků k samostatnosti, vědomostem, dovednostem, ale také výchovná činnost. Žáci by měli dodržovat hygienické předpisy, bezpečnost práce, čistotu pracoviště a v neposlední řadě i umět pečovat o svůj vzhled. Výsledek dotazníkového šetření u žákyň byl velmi pozitivní.

Další průzkumné šetření probíhalo mezi zákaznicemi, které navštěvují kosmetický salon v Integrované střední škole živnostenské v Plzni. Těšila jsem se na jejich názor týkající se motivace a zájmu o obor našich žákyň. Většina zákaznic navštěvuje náš kosmetický salon pravidelně. S prací žákyň jsou spokojené. Občas jim chybí větší komunikace a to jak se žákyňmi, tak s učitelkou odborného výcviku. Podle jejich názoru je paní učitelka odborník ve svém oboru, hodnotí žákyň přiměřeně jejich výkonům a věnuje se jim dostatečně. Závěrem tohoto šetření pro zákaznice, bych použila odpověď na jednu otázku v dotazníku „Kosmetický salon bych vřele doporučila svým známým“.

Poslední průzkumné šetření byl rozhovor s učitelkami odborného výcviku oboru Kosmetické služby. Z výsledku rozhovoru vyplývá, že se paní učitelky cítí být odborníkem ve svém oboru a mají svoji práci rády. Co se týká motivace žákyň a zvyšování zájmu o obor, zdá se, že jsou některé z nich unavené neboli vyhořelé. Zdá se jim, že pro motivaci žákyň dělají vše a nic víc nechtějí měnit. Učitel musí být profesionál a snaha o změnu, lepší výuku a motivaci je důležitá. Výhledově bych určitě doporučila zamyslet se nad tím, co můžeme udělat pro zvýšení motivace a zájmu o obor.

Práce učitele odborného výcviku je nelehký úkol a ne každý pedagog to zvládne. Pozitivní je výsledek dotazníkového šetření, z kterého vyplývá spokojenost žákyň a zákaznic s prací učitele odborného výcviku. Budeme i nadále v tomto směru pokračovat.

9 Seznam použitých zdrojů

MADSEN, K. B. Teorie motivace: (srovnávací studie moderních teorií motivace). Praha: Academia, 1972, 381 s.

ČÁP, Jan. Psychologie výchovy a vyučování. Praha: Karolinum, 1993, 415 s. ISBN 80-7066-534-3.

PETTY, Geoffrey. Moderní vyučování. Vyd. 5. Praha: Portál, 2008, 380 s. ISBN 978-80-7367-427-4.

PRUNNER, Pavel. Vybrané kapitoly z pedagogické psychologie. 2. vyd. V Plzni: Západočeská univerzita, 2003, 147 s. ISBN 80-7082-979-6.

MEŠKOVÁ, Marta. Motivace žáků efektivní komunikací: [praktická příručka pro učitele]. Praha: Portál, 2012, 135 s. ISBN 978-80-262-0198-4.

HOŘEJŠOVÁ, Danuše. Rukověť pro učně. Vyd. 1. Praha: Naše vojsko, 1996. 58 s. ISBN 80-206-0257-7 (brož.) · il.

HRABAL, Vladimír, František MAN a Isabella PAVELKOVÁ. Psychologické otázky motivace ve škole. 2. upr. vyd. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1989. 232 s. ISBN 8004234879.

Elektronické zdroje:

Infoabsolvent. Obor Kosmetické služby. [online]. [cit. 2019-01-15]. Dostupné z: <http://www.infoabsolvent.cz/Obory/KartaOboru/6941L01/Kosmeticke-sluzby/1?zkracene=False>

ISSŽIV Plzeň. Charakteristika školy. [online]. [cit. 2019-02-14]. Dostupné z: <https://www.issziv.cz/2014/02/o-skole/>

Maslowova pyramida potřeb. [online]. [cit. 2018-12-10]. Dostupné z: <http://www.zbynekmlcoch.cz/informace/texty/ruzne/pyramida-potreb-fyziologicke-bezpeci-socialni-ucty-respektu-uznani-rustu>

10 Přílohy

1. Dotazník pro žákyně oboru Kosmetické služby

Dobrý den. Jmenuji se Zuzana Kubátová a prosím o vyplnění anonymního dotazníku. Získané informace použiji do své bakalářské práce na téma „Podíl učitele praktického vyučování na zvyšování motivace a zájmu o obor“. Vámi vybrané odpovědi označte: ● U prázdného obdélníčku prosím dopište vaši odpověď. Děkuji.

1. Co vás motivovalo k výběru tohoto oboru?

- Rodina
- Výchovný poradce na ZŠ
- Zkušenost kamarádů
- Učitel
- jiné?

2. Jste s výběrem oboru spokojená?

- Ano
- Ne
- Nevím

3. Které předměty vás nejvíce baví?

- Odborný výcvik
- Odborné předměty (kosmetika, materiály)
- Jazyky
- Jiné?

4. Myslíte si, že paní učitelka odborného výcviku je odborník ve svém oboru?

- Ano
- Ne
- Nevím

5. Motivuje vás paní učitelka při práci?

- Ano
- Ne
- Nevím

6. Co je pro vás motivace?

- Slovní povzbuzení, pochvala
- Předvedení, ukázka činnosti
- Klasifikace
- Finanční odměna
- Jiné?

7. Jste ráda za pomoc paní učitelky při komunikaci se zákazníci?

- Někdy ano
- Někdy ne
- Ano
- Ne

8. Líbí se vám práce na zákaznicích?

- Ano
- Občas
- Ne

9. Je pro vás výklad a předvedení činnosti paní učitelky srozumitelné?

- Ano
- Někdy
- Ne

10. Co byste chtěla změnit při výuce?

- doplňte

11. Zažíváte při odborném výcviku stresující situace?

- Ano, jaké?
- Ne
- Nevím

12. Máte raději samostatnou nebo skupinovou práci?

- Samostatnou
- Skupinovou
- Ani jednu, při výuce se nudím

13. Je vaše práce správně ohodnocena?

- Ano
- Ne, proč?
- Nevím

14. Je pro vás důležité vědět kde děláte chyby?

- Ano
- Ne
- Nevím

15. Nechá vás paní učitelka říci vlastní názor?

- Ano
- Ne
- Nevím

16. Probíráte s paní učitelkou své problémy a pocity?

- Ano
- Ne
- Někdy ano

17. Na co se nejvíce těšíte, když jdete na odborný výcvik?

- Práce
- Paní učitelka
- Nové poznatky a dovednosti
- Kamarádky
- Jiné?

18. Po ukončení studia?

- Zůstanu v oboru
- Budu studovat dál
- Nezůstanu v oboru
- Jiné?

Děkuji za Váš čas věnovaný vyplnění tohoto dotazníku.

2. Dotazník pro zákaznice Kosmetického salonu

Dobrý den. Jmenuji se Zuzana Kubátová a prosím o vyplnění anonymního dotazníku. Získané informace použiji do své bakalářské práce na téma „Podíl učitele praktického vyučování na zvyšování motivace a zájmu o obor“. Vámi vybrané odpovědi označte: ● U prázdného obdélníčku prosím dopište vaši odpověď. Děkuji.

1. Odkud jste se dozvěděla o našem kosmetickém salonu?

- Internet
- Kamarádka
- Reklama
- Jiné?

2. Co vás motivovalo k výběru našeho salonu?

- Kvalita odvedené práce
- Příznivé klima
- Dostupnost bez objednání
- Finanční stránka
- Jiné?

3. Navštěvujete náš kosmetický salon pravidelně?

- Ano
- Ne

4. Zvyšuje paní učitelka OV u žákyň zájem o obor?

- Ano, jak?
- Ne
- Nevím

5. Jste ráda, když při ošetření zasahuje paní učitelka OV?

- Ano, proč?
- Někdy
- Ne

6. Jste spokojena s prací žákyň?

- Ano
- Někdy ne
- Ne, proč?

7. Je podle vás učitelka odborného výcviku odborník na svém místě?

- Ano
- Ne

8. Doporučila byste návštěvu našeho kosmetického salonu někomu jinému?

- Ano
- Ne

9. Co byste změnila?

- Přístup zákyň
- Přístup učitele
- Prostředí
- Jiné?

10. Myslíte si, že mají žákyně dostatek prostoru projeviti vlastní iniciativu při práci?

- Ano
- Ne
- Částečně
- Jiné?

11. Líbí se vám, jak paní učitelka slovně hodnotí žákyně?

- Ano
- Ne, proč?
- Částečně

12. Zdá se vám, že se paní učitelka věnuje žákyním dostatečně?

- Ano
- Ne
- Nevím

Děkuji za Váš čas věnovaný vyplnění dotazníku.

3. Otázky pro rozhovor s učiteli odborného výcviku oboru Kosmetické služby

1. Máte ráda své zaměstnání?
2. Co se vám nejvíce líbí na vaší práci?
3. Navazuje vaše výuka na teorii?
4. Chodí žákyně na odborný výcvik se zájmem?
5. Co považujete za problém v oblasti motivovanosti žáků?
6. Cítíte se být odborníkem ve svém oboru?
7. Udělala byste v odborném výcviku nějakou změnu?
8. Co byste udělala pro zvýšení motivace žáků?
9. Myslíte, že je další vzdělávání učitelů důležité?
10. V jakém směru byste se chtěla dále vzdělávat?

