

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE

Filozofická fakulta

Katedra pedagogiky

Bakalářská práce

HANA KONVIČKOVÁ

Reliabilita hodnocení ve vybraných odborných předmětech

Reliability of evaluation in selected technical subjects

Poděkování

Děkuji PhDr. Ivaně Tvrzové za odborné vedení bakalářské práce a poskytování cenných rad.

Děkuji PhDr. Martinu Chválovi, Ph.D. za konzultace k empirickému výzkumu.

Děkuji učitelům OA Svatoslavova v Praze 4, OA Dušní v Praze 1 a SOŠ pro administrativu EU, Lipí, v Praze 9 za pomoc při empirickém výzkumu a získávání podkladů pro bakalářskou práci.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů, literatury a dalších odborných zdrojů.

V Praze dne

Hana Konvičková

Anotace a klíčová slova

Anotace v českém jazyce

V teoretické části bakalářské práce se zabývám definicemi školního hodnocení, pojetím hodnocení v současné době, typy hodnocení, vlastnostmi hodnocení, specifiky hodnocení v odborných školách, dále specifiky hodnocení ve vybraných odborných předmětech a reliabilitou hodnocení jako podmínkou objektivního hodnocení.

V empirické části bylo mým cílem za pomoci empirické sondy zjistit úroveň reliability hodnocení vybrané úlohy v předmětu Obchodně právní korespondence, Písemné a ústní komunikace a Písemné a elektronické komunikace.

Vyučujícím těchto předmětů na 3 středních odborných školách v Praze 1, 4 a 9 jsem úlohy pro žáky předložila k zadání a zhodnocení podle předem specifikovaných kritérií. Jedním z hodnotitelů byl učitel předmětu dané školy, druhým hodnotitelem jsem byla já. Reliabilita byla určena jako míra shody nezávislého hodnocení dvou hodnotitelů stejných prací žáků.

V závěru práce reflektuji přínosy a nedostatky samotného výzkumu a hodnocení prací učitelem zmíněné školy a mnou, jako učitelkou a současně autorkou bakalářské práce. Dále se snažím navrhnout postup pro dodržování základních kritérií hodnocení v obchodních písemnostech.

Klíčová slova v českém jazyce

Hodnocení, školní hodnocení, specifika hodnocení, typy hodnocení, sebehodnocení, objektivita, subjektivita, validita, reliabilita, komunikace, kompetence, postoje, vědomosti, dovednosti, učení, spolupráce, písemná a elektronická komunikace, technika administrativy, obchodně právní korespondence.

Anotace a klíčová slova v anglickém jazyce

Annotation

In the theoretical part of my bachelor thesis I deal with the definitions of school evaluation, conception of the current evaluation, types of evaluation, characteristics of evaluation, specifications of the secondary technical school evaluation, as well as the assessment in specialised subjects and reliability of the assessment as the condition of the objective evaluation.

The empirical part deals with the level of reliability in the assessment of a set task in the subject – Commercial – Law Correspondence. The written and oral communication and written and electronic communication.

The teachers of this subject, at three secondary technical schools in Prague 1, 4 and 9, were asked to give students a specific task and assess it according set criteria. One of the assessors was the teacher of the subject and I was the second one. The reliability was defined as the identity rate of the independent assessment of the same school tasks carried out by two assessors.

In the summary I reflect the contribution and drawbacks of the research and the task assessment done by the other teachers and my own assessment. I try to suggest the steps for following the basic rules of criteria in business letters.

Klíčová slova v anglickém jazyce

Key terms

Evaluation, school evaluation, specifications of evaluation, types of evaluation, self-evaluation, objectivity, subjectivity, validity, reliability, communication, competences, attitudes, knowledge, skills, learning, cooperation, written and electronic communication, administrative techniques, business – law correspondence.

OBSAH

Úvod	10
I. Teoretická část	12
1. Definice školního hodnocení	12
2. Pojetí hodnocení v současné době	13
2.1 Hodnocení ve společnosti	13
2.2 Hodnocení v Bílé knize a legislativních dokumentech	14
2.2.1 Bílá kniha	14
2.2.2 Školský zákon	14
2.3 Školní hodnocení	15
3. Typy hodnocení	18
3.1 Formativní hodnocení	19
3.2 Sumativní (finální, shrnující) hodnocení	19
3.3 Portfoliové a autentické hodnocení	19
4. Vlastnosti hodnocení	21
4.1 Objektivita	21
4.2 Subjektivita	22
4.3 Reliabilita	22
4.4 Validita	23
5. Specifika hodnocení	25
5.1 Specifika hodnocení v odborných školách	25
5.2 Specifika hodnocení v odborných předmětech	26
5.2.1 Obecné profily vybraných odborných předmětů	26
5.3 Specifika hodnocení v předmětech TA, PEK, PÚK, OpK	28
5.3.1 Pojetí PÚK v OA a EL Svatoslavova	29
5.3.1.1 Charakteristika školy a oborů	29
5.3.1.2 Hodnocení výsledků žáků v předmětu PÚK	30
5.3.2 Pojetí PEK v OA Dušní	30
5.3.2.1 Charakteristika školy a oborů	30

5.3.2.2	Hodnocení výsledků žáků v předmětu PEK	31
5.3.3	Pojetí OpK, TA, PEK v SOŠ pro administrativu Evropské unie	31
5.3.3.1	Charakteristika školy a oborů	31
5.3.3.2	Hodnocení výsledků žáků v OpK, TA	34
II.	Empirická část	35
1.	Metodika výzkumu	35
2.	Výsledky výzkumu	41
2.1	Výsledky výzkumu v OA a EL Svatoslavova	41
2.2	Výsledky výzkumu v OA Dušní	45
2.3	Výsledky výzkumu v SOŠ pro administrativu EU	49
3.	Některé formy a způsoby hodnocení v předmětu TA a OpK	53
4.	Závěr výzkumu	55
III.	Závěr	57
	Seznam literatury	58
	Seznam příloh	60

Zkratky

ATF - All ten fingers – výukový program pro výuku psaní všemi deseti (firma SVX); je určen pro využití ve školách, ale také k individuálnímu studiu. Využívá se na mnoha školách v České i Slovenské republice více než 15 let.

ČSN 01 6910 – česká státní norma pro normalizovanou úpravu písemností

EL – ekonomické lyceum

MŠMT ČR – ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy České republiky

NÚOV

Národní ústav odborného vzdělávání, založen před 60 lety. Po celou dobu se stará o úroveň odborného školství v České republice. Je organizací přímo řízenou Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy a podílí se na nových koncepcích a všech reformních krocích v oblasti odborného vzdělávání.

OA – obchodní akademie

OpK – obchodně právní korespondence

PEK – písemná a elektronická komunikace

PÚK – písemná a ústní komunikace

RVP – rámcový vzdělávací program

SOŠ – střední odborná škola

STOP – STOP klávesnicové negramotnosti, jednoduchý výukový program pro psaní na klávesnici od kolektivu autorů NÚOV, STÚ – r. 2001

STÚ

Státní těsnopisný ústav je oddělení Národního ústavu odborného vzdělávání, které koordinuje výuku předmětů technika administrativy, obchodní korespondence a těsnopis na středních školách a pro tyto předměty zajišťuje činnost státní zkušební komise.

Státní těsnopisný ústav také připravuje a provádí rekvalifikační kurzy, zabývá se poradenstvím v této oblasti a pořádá semináře pro učitele středních škol. Dále organizuje krajské a celostátní soutěže žáků středních škol v grafických disciplínách. Zabývá se i tvorbou výukových programů, publikací a dalších školních pomůcek. Vydává časopis Rozhledy,

k němuž nabízí texty ke stažení. Státní těsnopisný ústav spolupracuje s jednotlivými školami, s příslušnými profesními organizacemi, zaměstnavatelskými svazy a správními orgány na modernizaci středního odborného školství. Oddělení se podílí na mezinárodní spolupráci v rámci federace INTERSTENO (Mezinárodní federace zpracování informací).

ŠVP – školní vzdělávací program

TA – technika administrativy

ZAV – výukový program pro psaní všemi deseti na klávesnici, zkratka vznikla z příjmení autora metody, Jaroslava Zaviačiče, vicemistra světa v psaní na stroji ze sedmdesátých let.

Úvod

„Prostřednictvím hodnocení žáků v podstatě hodnotitel – tedy učitel – hodnotí sám sebe, hodnotí kvalitu své pedagogické práce.“ (KOLÁŘ, ŠIKULOVÁ, 2005. s. 21)

Po celý svůj život slyšíme nějaké soudy, hodnocení. Když nás maminka v útlém dětství chválila za hezky namalovaný obrázek, stačil její úsměv nebo pohlazení a my jsme si mohli říci, jak jsme šikovní, co už jsme zvládli. Byli jsme šťastní, pokud hodnocení bylo pro nás pozitivní. Na druhé straně mnoho dětí zažilo ve škole i v rodině nezájem, nepochopení a strach z neúspěchu, a to se odrazilo v jejich další cestě životem. Právě proto i po letech působení ve škole jsem se rozhodla pro studium pedagogiky, abych mohla i já lépe poznat, pochopit a kvalitně hodnotit především své žáky, ale také svůj výkon a sebe jako učitele.

Má pedagogická praxe začala v r. 1986. Za léta praxe jsem poznala mnoho žáků, kolegů, dala mnoho známek, použila i jiných forem hodnocení. Sama jsem si uvědomovala, že označit výkon žáka klasifikačním stupněm nestačí, že v hodnocení žáka učitelem se musí projevit velký díl profesionality, odbornosti, ale také kousek srdce, lidství a postoje k výkonu učitelské profese. V současné době pracuji jako učitelka techniky administrativy a obchodně právní korespondence na Střední odborné škole pro administrativu Evropské unie v Praze 9 v Horních Počernicích.

Téma bakalářské práce: *„Reliabilita hodnocení ve vybraných odborných předmětech“* jsem si zvolila se záměrem zjistit, zda nastavená kritéria v odborných předmětech, které vyučuji já a moji kolegové na vybraných středních odborných školách, zajistí shodu při konečné klasifikaci žáků. Jde mi tedy o prokázání spolehlivosti celkového hodnocení (podle předem zadaných kritérií).

Cílem této teoreticko-empirické práce je tedy **ukázat použití některých forem hodnocení ve vybraných odborných předmětech, rozebrat nezávislá hodnocení jednotlivých hodnotitelů a následně zhodnotit účelnost stanovených kritérií a přístup hodnotitelů k vlastnímu ohodnocení vypracované úlohy.**

V teoretické části práce se zabývám definicemi školního hodnocení, pojetím hodnocení v současné době, typy hodnocení, vlastnostmi hodnocení, specifiky hodnocení

v odborných školách, dále specifiky hodnocení ve vybraných odborných předmětech a reliabilitou hodnocení jako podmínkou objektivního hodnocení.

V empirické části chci pomocí empirické sondy zjistit úroveň reliability hodnocení vybrané úlohy v předmětech Obchodně právní korespondence, Písemné a ústní komunikace a Písemné a elektronické komunikace. (V těchto předmětech se vyučují mimo jiné témata zaměřená na obchodní písemnosti, která jsou společná pro zmiňované odborné školy.)

V závěru práce reflektuji přínosy a nedostatky samotného výzkumu a hodnocení prací učitelem zmíněné školy a mnou, jako učitelkou a současně autorkou bakalářské práce a snažím se navrhnout postup pro dodržování základních kritérií hodnocení v obchodních písemnostech, který by pozitivně ovlivnil postoj hodnotícího učitele k samotnému hodnocení a současně podnítil zájem žáka zamýšlet se nad redukcí chyb a uvědomit si význam zpětné vazby v propojení s praktickou úlohou.

Jako zdroj informací jsem použila literaturu z obecné didaktiky, pedagogické psychologie, rámcové a školní vzdělávací programy, zejména jejich části zabývající se problematikou hodnocení žáků. V neposlední řadě jsem použila publikace zaměřené na metodologii pedagogického výzkumu a odbornou literaturu, specializovanou na písemnou a elektronickou komunikaci a na normalizovanou úpravu písemností.

I. Teoretická část

1. Definice školního hodnocení

Vybrala jsem několik definic školního hodnocení, které poukazují především na to, že hodnocení významně ovlivňuje školní výuku, usměrňuje určité učební činnosti, má vztah k plánovanému cíli, může zaujímat kladné či záporné hledisko. Zdůrazňována je i změna v pojetí hodnocení od „učení pro hodnocení“ k „hodnocení pro učení“.

„Za školní hodnocení budeme považovat všechny hodnotící procesy a jejich projevy, které bezprostředně ovlivňují školní výuku nebo o ní vypovídají.“ (SLAVÍK, 1999. s. 23).

„Hodnocení žáků – jejich výkonů, činností, chování – je jeden ze základních. velmi účinných prostředků učitele, jak řídit a usměrňovat složité a pro žáky značně náročné učební činnosti.“ (KOLÁŘ, ŠIKULOVÁ, 2005. s. 15)

Dle Dvořákové je „hodnocení vyjádřením výsledků vyučování a učební činnosti žáka ve vztahu k plánovanému cíli.“ (VALIŠOVÁ, et al. 2007, s. 243).

Skalková chápe hodnocení jako „zaujímání a vyjadřování kladného nebo záporného stanoviska k různým činnostem a výkonům žáků při vyučování, které může mít v praxi nejrůznější formy: od souhlasného nebo nesouhlasného pokývnutí hlavou, přísného pohledu, tónu hlasu, kladné či negativní poznámky, zájmu o osobnost žáka, pochvaly či napomenutí, odměny či trestu až po známku, případně podrobnější analýzu výkonu včetně závěrečného hodnotícího soudu aj.“ (KOLÁŘ, ŠIKULOVÁ, 2005. s. 16)

„Sám pojem hodnocení se začíná jevit jako příliš úzký, aby zachytil nejvýznamnější změnu funkce hodnocení, tj. přesun důrazu na hodnocení pro učení a pojetí hodnocení jako součást učení, která pomáhá rozvinout jedinečné možnosti každého dítěte.“ (KOŠTÁLOVÁ, MIKOVÁ, STANG, 2008. s. 9)

Ztotožňuji se se všemi zde citovanými definicemi a mohu doplnit, že pro učitele je důležité před vlastním hodnocením ujasnit si svou roli, poznat a pochopit žáka, ale i smysl hodnocení, uvědomit si vliv hodnotícího výroku na postoje a hodnotové orientace žáků. Je nutné se připravit na to, že učitelovo hodnocení zásadně ovlivní vztah žáků k vyučovanému předmětu a také atmosféru ve třídě.

2. Pojetí hodnocení v současné době

2.1 Hodnocení ve společnosti

Bez hodnocení se neobejde žádná činnost, kterou člověk vykonává. Potřebujeme se stále s někým srovnávat, měřit, a pokud se nám daří, vytváříme si pozitivní životní hodnoty a postoje a především motivaci k další činnosti. V dnešní době často slyšíme: „dosáhl svého cíle, je úspěšný“ - nebo naopak; záleží však na situaci v celé společnosti a na úhlu pohledu každého člověka. Ne každý má ale podmínky pro to být úspěšný, a proto je i úkolem učitele provázet žáky a vytvářet jim takové podmínky, aby v životě pocítili svůj kousek úspěchu.

Pokud vstupujeme do výchovně vzdělávacího procesu, pak jde o hodnocení nejen výsledků, ale určitě také samotného procesu výchovy. Potom vedle sebe stojí většinou učitel a žák, nebo-li vychovatel a vychovávaný a podílí se na hodnocení tak, aby dosáhli společného cíle. Hodnocení má pro nás zásadní význam, a právě proto se musíme „naučit hodnotit“.

V mé učitelské praxi se mi potvrzují slova prof. Koláře:

„Naučit člověka hodnotit však není možné jen tak, že ho budeme hodnotit a že on si tím osvojí naše hodnotící kritéria. Je třeba mu dát příležitost a vytvořit ve výchovně-vzdělávacím procesu podmínky pro to, aby se sám mohl zapojit do hodnotících aktivit, které by mu umožnily získat dovednosti a kritéria potřebná pro sebepoznání a sebehodnocení. ale i pro poznání a hodnocení jiných.“ (KOLÁŘ; ŠIKULOVÁ, 2005. s. 13)

Moji žáci si vzájemně určité písemnosti vyměňují, dělají rozbory chyb, na práci napíší výslednou známku, kterou by sami udělili, a pak společně diskutují nad těmito pracemi. Je zajímavé, že po určité době se naše výsledná hodnocení shodují. Žáci tím zjišťují, že nabyli nejen praktické dovednosti, ale že sami tyto dovednosti umějí použít v praktických oblastech života.

A jak vnímám hodnocení já? Důležité je pro mne na prvním místě uvědomit si pohled na sebe samu, jako na učitele, co je cílem mého hodnocení, co jím sleduji. Především mi jde o komplexní pohled na žáka a samozřejmě o jeho „dobro“. Pokud klasifikuji, využívám celou stupnici, přitom žákům vysvětluji mnou udělený stupeň, a samozřejmě možnost nápravy. V případě „nepěkných“ výsledků žáky ujišťuji, že věřím v jejich budoucí zlepšení.

2.2 Hodnocení v Bílé knize a legislativních dokumentech

Do vzdělávací soustavy byl uveden nový systém vzdělávacích programů, které vyplývají z tzv. Bílé knihy (Národní program vzdělávání v ČR) a školského zákona (č. 561/2004 Sb. Zákon o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání). Dokumenty jsou tvořeny na státní úrovni v podobě Národního programu vzdělávání a RVP a školní úrovni v podobě ŠVP. Dalším z článků kurikulární reformy je změna vlastního procesu výuky, její modernizace s cílem zlepšit kvalitu vzdělávání a připravenost žáků na život v 21. století. (viz <http://zpd.nuov.cz/>, 2007. s. 2)

2.2.1 Bílá kniha

Pokud budeme ve vyučování hodnotit, naše hodnocení by mělo zásadně vycházet z jasně zadaných úkolů nebo oblastí vzdělávání a z předem stanovených pravidel a kritérií. Hodnotit žáka tedy znamená, zaměřit se na to co zná, ne však na chyby a neznalost. (viz MŠMT, Národní program rozvoje vzdělávání – Bílá kniha, 2001, s. 49)

2.2.2 Školský zákon

Jedním z bodů § 2 školského zákona č. 561/2004 o zásadách a cílech vzdělávání je, že *„vzdělávání je založeno na zásadách hodnocení výsledků vzdělávání vzhledem k dosahování cílů vzdělávání stanovených tímto zákonem a vzdělávacími programy.“*

§ 69 školského zákona č. 561/2004, který se zabývá hodnocením výsledků vzdělávání žáků středního vzdělávání, ukládá vydávání pololetních vysvědčení, kde hodnocení může být vyjádřeno klasifikací nebo slovně nebo použitím obou způsobů. O způsobu hodnocení rozhoduje ředitel školy. Dále se zabývá převedením slovního hodnocení do klasifikace a naopak - v případě přestupu žáka na jinou školu, která hodnotí jiným způsobem. Nutno připomenout, že § 69 také informuje o hodnocení žáků, kteří nemohli být hodnoceni ve stanovených termínech, zde má ředitel školy pravomoc stanovit náhradní termín. Pokud žák není hodnocen ani v náhradním termínu, neprospěl. Tito žáci konají opravné zkoušky, které jsou komisionální. Závisí však na jejich neprospěchu nejvýše ze dvou povinných předmětů.

Pokud má zletilý žák nebo zákonný zástupce nezletilého pochybnosti o regulérnosti hodnocení, může požádat ředitele školy o komisionální přezkoušení žáka. (viz www.msmt.cz)

Z vlastní pedagogické praxe vím, že si musím stanovit zásady pro hodnocení tak, aby cílem žákova snažení byly např. činnosti a výsledky, které jsou použitelné pro praktický život a pozitivně jej posunuly i k dalšímu vzdělávání. Žákova zkušenost s hodnocením je také důležitá pro motivaci k učení, zájem o předmět a obor.

2.3 Školní hodnocení

„Jaké je školní hodnocení, taková je i škola a naopak – jaká je škola, takové je hodnocení v ní.“ (SLAVÍK, 1999. s. 26)

Slavík uvádí tři koncepce, které ovlivňují školní hodnocení. **Transmisivní** koncepce klade důraz na předávání poznatků a dovedností. **Interpretativní** koncepce zdůrazňuje vyzdvihování poznatků z osobní zkušenosti žáka do středu jeho vědomé pozornosti a jejich následné vykládání spojené nejen s rozvíjením poznání. **Autonomní** koncepce staví do popředí sebevzdělávání, sebereflexi, svéprávnost žákovy vlastní cesty k poznání (viz SLAVÍK, 1999. s. 26 - 28).

V transmisivní koncepci jde především o to, kolik si žák osvojil poznatků, dovedností a v jaké kvalitě si je osvojil. Záleží zde na pojetí vyučování učitelem a na jeho vztahu k žákům. Hodnocení probíhá na základě toho, zda žák splnil předem stanovené požadavky. V interpretativní koncepci neustále probíhá zpětná vazba mezi učitelem a žáky, kteří své poznatky staví na dalších svých zkušenostech. Funguje tu spolupráce s učitelem, rozebírání individuálních zlepšení při dosahování cílů a hodnocení po celou dobu výuky. Úkolem učitele je směřovat žáky k prezentaci svých zkušeností, vyvozovat nové ad. Autonomní koncepce hlavně usiluje o to, aby se žák naučil hodnotit nejen ostatní, ale hlavně sebe a stával se zodpovědným za své činy.

V předmětech TA a OpK maximálně využívám zpětnou vazbu, např. při nácviu nových písmen na klávesnici PC – zaměření na individuální dosahování dílčích cílů, nápravná cvičení, dále při stylizaci písemností – zodpovědnost žáka za gramatickou, stylistickou a estetickou stránku dopisu ad.

Dle mých zkušeností hodnocení učitele obsahuje prvky všech koncepcí. Bližší jsou mi však koncepce interpretativní a autonomní, protože více aktivizují žáka ve vyučování a vytváří nové postoje k sobě samému. S žáky tak zažívám i mnoho zajímavých situací, které podporují naši vzájemnou důvěru a spolupráci.

Klasifikace žáků a jejich hodnocení působí na jejich učení, ale hlavně na utváření osobnosti. Hodnocení by mělo respektovat osobnost žáka, podporovat radost z úspěchu, z výkonů, i třeba malých. Hodnocení by mělo být konkrétní a mělo by se týkat výkonů a činnosti žáka.

Důraz v současné škole se klade na sebehodnocení. Naučit se hodnotit (ostatní či sebe sama) se tedy stává i cílem vyučování, a proto škola má povinnost vytvářet podmínky pro činnosti sebevzdělávací, ale také sebehodnotící.

„Jednou ze základních schopností, kterou by měl být člověk pro život vybaven, je schopnost kvalitně hodnotit svět kolem sebe i sebe sama. S touto schopností a dovedností se však dítě nerodí, ty se utvářejí u dítěte postupně tak, jak se vyvíjejí jeho poznávací schopnosti a jak se utváří pod vlivem vnitřních a vnějších faktorů jeho vlastní JÁ. A právě učitel a jeho hodnocení je jedním z důležitých faktorů, které mohou různou měrou ovlivňovat utváření hodnotících a sebehodnotících dovedností u žáků.“ (KOLÁŘ, ŠIKULOVÁ, 2005. s. 122)

Podstatou žákova sebehodnocení je nejen osvojení si principů a měřítek hodnocení, ale také dokázat porozumět učitelovu hodnocení, rozebrat toto hodnocení, zaměřit se na poznání vlastních možností. Sebehodnocení by mělo žáka vést k činnosti, k určení důležitých cílů a k volbě nástrojů, kterými jich dosáhne. Sebehodnocení by mělo rozvíjet samostatnost a zodpovědnost žáků za své vzdělávání a rozhodování. (viz VALIŠOVÁ, A. et al., 2007. s. 247)

Pro sebehodnocení v předmětu Technika administrativy a Obchodně právní korespondence, který vyučuji, pokládám za důležité nejdříve žáka seznámit např. s postupným osvojováním i získáváním celého souboru návyků při psaní nových písmen na klávesnici PC, s formální úpravou obchodního dopisu – přesnost opsání vzoru, uvědomit si základní požadavky normy a samozřejmě zásady pravopisu. Žáky motivuji k tomu, aby především dokázali po splnění úkolu provést kontrolu a případné chyby uměli srovnat se vzorovými úlohami a společně se mnou byli schopni zamyslet se nad tím, proč chybu udělali,

či proč ji při kontrole přehlédli. Žáci si sledují své výkony a popíší i objasní, zda např. při rychlopisných opisech nebyli ovlivněni hlučným prostředím, vyrušováním spolužáků či zda byl jejich horší výkon způsoben nedostatečnou domácí přípravou. To vše posiluje předpoklad pro získávání vlastní zodpovědnosti k sobě i ke spolužákům a v neposlední řadě i k učiteli.

I na naší střední odborné škole se najdou žáci, které je nutno více motivovat k učení, v mém případě např. k zvládnání techniky psaní na klávesnici, věcně a gramaticky správné stylizaci písemností. V těchto situacích se mi osvědčuje zařazení netradičních forem a metod vyučování.

Hodnocením žáků se zabývají nejen samotní učitelé ve svých hodinách, ale také tzv. předmětové komise, jejichž členy jsou vyučující jednotlivých předmětů. Další funkcí předmětové komise je zabývat se tím, aby výuka probíhala v souladu s učebními plány; metodicky vede jednotlivé vyučující, dohlíží na srovnatelnost výuky ve stejných předmětech mezi různými vyučujícími, vyhodnocuje výsledky vzdělávání a rozebírá chyby v hodnocení apod. Členové předmětové komise také společně připravují a organizují různé soutěže a zájmové aktivity. Předmětové komise spolupracují nejen s vedením školy, ale i navzájem mezi sebou, a to zejména v oblasti mezipředmětových vztahů. Pokud předmětová komise funguje bez sebemenších problémů, členové plní dohodnutá pravidla, pak práce všech členů komise určitě maximálně kladně ovlivní i postoj k hodnocení žáků daného předmětu.

Jedním z pozitivních příkladů z mé praxe je spolupráce komisí mezi jednotlivými odbornými školami (většinou obchodními akademiemi) a Národním ústavem odborného vzdělávání, sekci Státního těsnopisného ústavu, při pořádání krajských a celorepublikových soutěží žáků středních škol v grafických disciplínách. Maximální zájem, nasazení, výborná organizace, podpora vedení školy, motivace žáků, přátelská atmosféra, radost z reprezentace školy, poděkování i za malé úspěchy, to vše charakterizuje spolupráci a naplňování učitelské profese.

I zde samozřejmě můžeme hodnotit. Žákům, kteří se účastní takových soutěží, patří naše pochvala, i když neobsadí medailová místa, je to důležitá zpětná vazba pro jejich sebehodnocení.

3. Typy hodnocení

V odborné literatuře se setkáváme s různými typy hodnocení. Rozdělují se podle zvolených hledisek. Např.:

Podle zdroje hodnocení:

- vnější /heteronomní/
- vnitřní /autonomní/

Podle vztahové normy, které učitelé při hodnocení používají:

- hodnocení sociálně normované
- individuálně normované

Formativní hodnocení

Sumativní (finální, shrnující) hodnocení

Normativní hodnocení /hodnocení relativního výkonu, statisticko-normativní/

Kriteriální hodnocení (hodnocení absolutního výkonu)

Diagnostické

Interní, externí

Neformální

Průběžné

Závěrečné

Autentické hodnocení /podle Slavíka/

Portfoliové hodnocení

Vrstevnické hodnocení

Autonomní hodnocení

(viz KOLÁŘ, ŠIKULOVÁ, 2005. s. 31 - 34)

Vybrala jsem některé typy hodnocení, které blíže specifikuji a které také využívám ve svých předmětech.

3.1 Formativní hodnocení

Podporuje další efektivní učení žáků, kterého dosahuje tím, že jim poskytuje užitečnou zpětnou vazbu. Pro učitele je také zpětnou vazbou a zdrojem informací, které mu v budoucnu pomohou lépe a vstřícně reagovat na potřeby žáků. Bývá orientováno na odhalování chyb, obtíží a nedostatků v práci žáka a nabízí radu, vedení a poučení směřující na zlepšení budoucích výkonů. (viz KOLÁŘ, ŠIKULOVÁ, 2005, s. 32)

Dvořáková specifikuje formativní hodnocení také jako průběžné, kterým chceme poskytnout žákům čas pro osvojení látky, prodloužit čas pro učení. Základem tohoto hodnocení je, aby se žák učební látkou zabýval a ne ji v krátkém zkoušení reprodukoval, aby ji v zápětí zapomněl. (viz VALIŠOVÁ, A. et al., 2007, s. 254).

Pro Slavíka má formativní hodnocení navíc dialogický charakter, který zpravidla probíhá jako rozhovor nad průběhem práce. (viz SLAVÍK, 1999, s. 39)

3.2 Sumativní (finální, shrnující) hodnocení

Vymezuje určitou výši dosažených znalostí v určitém časovém momentu, což bývá většinou na konci pololetí, nebo školního roku. Takovým příkladem jsou výsledky oficiálních zkoušek a známky na vysvědčení. (KOLÁŘ, ŠIKULOVÁ, 2005, s. 32)

Slavík zmiňuje, že tento typ hodnocení umožňuje získat konečný celkový přehled o dosahovaných výkonech nebo kvalitativně roztrždit celý posuzovaný soubor (žáků, učitelů, pracovních výsledků či postupů aj.). (viz SLAVÍK, 1999, s. 37)

3.3 Portfoliové a autentické hodnocení

Rozumíme jím hodnocení na základě souboru různých prací vytvořených žákem a dalších záznamů o dítěti. Alternativním přístupem hodnocení, který dává důraz na evidenci žákovských prací v portfoliu je autentické hodnocení. Toto hodnocení soustřeďuje větší pozornost na úkoly důležité pro praktický život, jedná se o zjišťování znalostí a dovedností, které se podobají skutečným situacím. (viz KOLÁŘ, ŠIKULOVÁ, 2005, s. 33)

Košťálová rozlišuje portfolia např. podle účelu shromažďovaných položek k průběžnému sledování žákovy práce, zpětné vazby a sebehodnocení (portfolio pracovní), k sumativnímu hodnocení prostřednictvím konzultace mezi učitelem a žákem, případně rodičem (portfolio dokumentační) ad. Portfolia tak umožňují propojit výuku a učení s hodnocením – hodnocení tak slouží učení. (viz KOŠŤÁLOVÁ; MIKOVÁ, STANG, 2008. s. 112)

Formativní, ale také průběžné hodnocení v předmětu TA, vyjadřuje postupné zvládnutí techniky psaní. Žáci mají dostatek možností získat hodnocení, v tomto případě známky povinné i dobrovolné. Promítá se zde úspěšnost daná motivací a odbouráním stresu. Při stylizaci kladu důraz na učení se z chyb a zodpovědnost při kontrole písemností. Dále využívám u žáků pro hodnocení dokumentační portfolio, které obsahuje veškerou činnost žáků související s TA a OpK v aktuálním školním roce (viz Příloha č. 1). Při jeho prohlížení může žák i učitel zhodnotit např. zlepšování a žákův posun od laické k profesionální úrovni.

Mohla bych zde vypisovat další typy hodnocení, které používám, např. kriteriální, diagnostické aj., ale velmi často nepoužívám jen jedno, ale kombinace těchto hodnocení. Většinou také kombinuji např. kvantitativní hodnocení s kvalitativním hodnocením. Uvedené formy hodnocení vyjadřuji známkou, slovním zdůvodněním, uvedením počtu chyb, ale také širším slovním hodnocením, jímž mohu okomentovat např. přístup žáka k plnění úkolu, jeho pokrok, píli, návrhy ke stylizaci, smysl pro estetické uspořádání textu apod. Osvědčují se mi i další formy hodnocení jako: písemné vyjádření do tabulky pro žáka i rodiče (viz Příloha č. 2 a č. 3), motivační vystoupení pro žáky 1. ročníků (studenti vyšších ročníků jim předvádějí dovednost psaní všemi deseti), vysílání žáků na regionální a republikové soutěže aj. (Příklady vybraných způsobů hodnocení, které používám v předmětu TA a OpK, uvádím v empirické části bakalářské práce).

4. Vlastnosti hodnocení

4.1 Objektivita

„Objektivita je v podstatě totéž, co shoda se skutečností, pravdivost nebo správnost. Pochybnosti, zda školní hodnocení je objektivní, tj. pravdivé a nezkreslené a s nimi spojená přání, aby školní hodnocení co nejobjektivnější bylo, nejsou výjimkou.“ (SLAVÍK, 1999. s. 61 – 62)

Chráaska shledává, že příčinou konfliktních situací mezi učitelem a žákem, rodiči ad. může být malá objektivita hodnocení, která patří k vážným nedostatkům např. ústního zkoušení. Hodnocení v tomto případě nevyjadřuje nikdy jen výkon žáka při zkoušce, ale posuzuje jeho schopnosti a celkový dojem, kterým žák působí. Naproti tomu didaktický test se od obvyklé zkoušky liší hlavně tím, že je navrhován, ověřován, hodnocen a vysvětlován podle předem vymezených pravidel. Existují testy, které obsahují úlohy, u nichž je možné objektivně rozhodnout, jestli byly řešeny správně či ne. Takové testy nazýváme objektivně skórovatelné a vyhodnocení může provádět kdokoli (někdy i stroj). (viz CHRÁSKA, 1999, s. 11 - 17)

Didaktické testy mohou tedy přesně měřit výsledky žáků, což nás vede k možné objektivitě. Dvořáková uvádí, že objektivitu můžeme spatřovat u testu, který měří „čistý“ výkon. (viz VALIŠOVÁ, A. et al., 2007. s. 246).

V předmětu Technika administrativy, zadávám žákům testy ověřující jejich úspěšnost v psaní všemi deseti na klávesnici počítače. Hodnocení je prováděno podle výkonnostních tabulek (pro sledování počtu úhozů a přehled procenta chyb), které přesně stanovují hodnoty pro dosažení příslušného klasifikačního stupně. Žáci tak musí pravidelně trénovat přesnost a rychlost psaní. V jednotlivých měsících každého ročníku žáci dosahují určitého počtu čistých úhozů za minutu a příslušné procento přesnosti (viz Příloha č. 4 a č. 5). Tyto testy by se daly přirovnat k didaktickému testu, jehož zaměření by bylo na dvě kritéria hodnocení, a to na přesnost psaní s vyjádřením procentuální chybovosti a rychlost psaní, kde sledujeme počet čistých úhozů za 1 minutu. Pro zjištění výsledků existují vzorce, s nimiž žáci umějí pracovat (viz Příloha č. 6). Uvedené testy zařazují v 1. ročnících průběžně, většinou pravidelně každý týden. Literatura je označuje jako testy psychomotorické. Jejich užití v praxi je usnadněno

existencí výukových programů (např. STOP, ATF, ZAV ad.) - vyhodnocení provádí program sám.

Žijeme ve výkonové společnosti. Společnost zajímá kolik, za co, ale zajímá někoho za jakých podmínek? Ano, i tak se můžeme dívat na objektivitu: jako na měření výkonu, bez toho, že jsou brány v potaz zvláštnosti osobnosti konkrétního člověka. Po léta své praxe jsem se snažila vytvářet podmínky pro objektivní hodnocení žáků. I když objektivita hraje v procesu hodnocení důležitou roli, díky své praxi jsem došla k závěru, že bez osobního kontaktu, komunikace, vzájemné spolupráce a důkladného poznání žáka nemůže být hodnocení „zcela objektivní“.

4.2 Subjektivita

Kolář zastává názor, „že spravedlivé hodnocení by mělo mít příměs subjektivity, kterou do tohoto hodnocení právě vnáší učitel svým pedagogickým záměrem. Má-li žák jistotu, že učitel hodnotí spravedlivě (tzn. že jsou v hodnocení vyvážené objektivní a subjektivní faktory), je mu jeho hodnocení ukazatelem dosaženého stupně zvládnutí určité činnosti, určité kvality vlastní osobnosti, ukazuje mu i skutečnosti, které ještě dostatečně nezvládl a ke kterým má směřovat svou aktivitu.“ (KOLÁŘ, ŠIKULOVÁ, 2005, s. 95 - 96)

I žáci přijímají hodnocení velmi subjektivně. Zejména v případech, kdy učitel s nimi nerozebere např. daná kritéria hodnocení, kdy jim nevysvětlí, co sleduje daným testem, zkoušením, cvičením; žáci a učitel se potřebují vzájemně sladit, aby žáci pochopili učitelův záměr, tzn. cíl, který má vést k rozvoji jejich dovedností, vědomostí, postojů a také k radosti z úspěchu či poučení z chyb. Jednou z nejvýznamnějších odpovědí žáků na otázku „jaký by měl být učitel“ je, že spravedlivý. To znamená nejen ve vztazích k žákům, ale samozřejmě i v jejich hodnocení.

I když i já, jako učitelka, mám ke každému žákovi subjektivní přístup, vždy se snažím, aby nedošlo k nějakému nedorozumění a aby žáka mé hodnocení nepoškodilo.

4.3 Reliabilita

„Reliabilita neboli (spolehlivost) hodnocení se týká „stálosti výsledků hodnocení, zejména vzhledem k času a posuzovateli. Hodnocení určitého typu by mělo v ideálním případě poskytovat stále stejné výsledky bez ohledu na to, kdy a kdo je používá. Poměrně dobrým a praktickým prověřením reliability je nalezená shoda mezi více posuzovateli při použití stejné metody hodnocení nebo shoda při opakovaném hodnocení téhož výkonu (SLAVÍK, 1999, s. 66).

Pelikán konstatuje, že např. při opakovaných měřeních určitých proměnných dochází k chybám, které způsobují buď odchylky velké, nebo řádově malé. Potom můžeme hovořit o malé, nebo v druhém případě vysoké spolehlivosti, nebo-li reliabilitě. Pokud tedy chceme normalizovat měřicí techniku a vytvořit pravidla jejího použití, musíme znát reliabilitu této měřicí techniky. (viz PELIKÁN, 1998, s. 67)

Z vlastní zkušenosti při hodnocení vyhotovených úloh (stylizaci obchodních dopisů) vím, jak je důležité sledovat nastavená kritéria, která jsou daná i normalizovanou úpravou písemností. Žáci i učitelé si musí uvědomit, že písemnost je vizitkou nejen toho, kdo ji vyhotovil, ale v tomto případě i toho, kdo ji opravil. Přístup samotného hodnotitele musí být profesionální. Reliabilitu hodnocení proto spojuji i s přístupem k hodnocení jednotlivých učitelů (hodnotitelů).

4.4 Validita

„Validita hodnocení (česká terminologie kolísá mezi termíny platnost hodnocení a správnost hodnocení) je vlastnost hodnocení mající zaručit, že hodnocení zjišťuje všechno to a jenom to, co se od něj očekává, a nic jiného. Jednoduše: Nehodnot' své žáky za něco jiného, než co bylo mezi vámi domluveno a předem stanoveno a co nesouvisí s předmětem hodnocení.“ (SLAVÍK, 1999, s. 66)

Pro Gavoru by validita nemohla být výzkumným nástrojem, který by nezjišťoval to, co chceme při výzkumu zjišťovat, ale problém vidí v míře validity. Proto nehovoří o validitě jako takové, ale o určitém stupni validity. Je třeba poznat validitu různých výzkumných

nástrojů, pak můžeme zvolit ten validnější , nebo nástroj může být validní jen pro jeden účel. Validita se tedy mění v závislosti na podmínkách výzkumu. (viz GAVORA, 2000, s. 71)

Žáci nelibě nesou, když po nich učitel chce i to, co vůbec neprobrali (např. když neměli k dispozici vzory pro stylizaci obchodních dopisů v předmětu Písemná a elektronická komunikace či Obchodně právní korespondence, v nichž jsou uvedeny ustálené obměny stylizace a výrazy, které mají či nemají žáci používat - pokud pak učitel hodnotí sníženou známkou nepoužití těchto obměn stylizace, není toto hodnocení validní).

5. Specifika hodnocení

5.1 Specifika hodnocení v odborných školách

Každá škola pracuje se vzdělávacími standardy, které jsou stanoveny ve vzdělávacím programu školy (vycházejícím z Rámcového vzdělávacího programu pro daný typ školy). Tyto standardy jsou určitými kritérii, která se aplikují i při hodnocení. Rámcové vzdělávací programy jsou závazné pro hodnocení výsledků vzdělávání.

Specifikum hodnocení v odborné škole úzce souvisí s obsahem a cílem vyučovaných oborů a dále i s profilem absolventů jednotlivých oborů. Do profilu absolventa patří jak pracovní uplatnění absolventa, tak i jaké odborné a tzv. klíčové kompetence si žák během studia osvojí.

Tyto kompetence žáka se vztahují k budoucímu pracovnímu výkonu a vyjadřují jeho profesní profil v oboru vzdělání. Odvíjejí se od kvalifikačních požadavků na výkon konkrétního povolání a určují způsobilost budoucího absolventa k pracovní činnosti. Jsou tvořeny souborem odborných vědomostí, dovedností, postojů a hodnot, důležitých pro výkon pracovních činností daného povolání. Proto je pro hodnocení budeme brát v úvahu. (viz <http://zpd.nuov.cz/>, 2007 s. 4)

Zvláštní důraz zaměříme i na pěstování pozitivního vztahu k profesi. Absolventi by měli obstát nejen doma, ale také své dovednosti uplatnit na evropském trhu práce.

Naproti tomu u absolventa čtyřletého a vyššího stupně víceletého gymnázia je hodnocení zaměřeno na získání širokého vzdělanostního základu a dosažení takové úrovně klíčových kompetencí, kterou RVP pro gymnázia předpokládá a která mu umožní dále rozvíjet schopnosti a dovednosti v procesu celoživotního vzdělávání a získávání životních zkušeností. Takový profil absolventa dává žákům předpoklady především pro vysokoškolské a další studium (viz www.vuppraha.cz). Avšak i tento typ vzdělávání zahrnuje obsahy a předměty, potřebné pro praktický život a určitá povolání.

V každé škole musí školní hodnocení dávat určitou zpětnou vazbu, reflektovat, zda celková práce v dané instituci umožnila dosáhnout určených cílů. Důležitým specifíkem hodnocení je také: co hodnotíme, kdy hodnotíme a samozřejmě výsledek vykonané činnosti.

Nesmíme opomenout, že hodnocené výsledky učení žáků určují osvojování jejich znalostí, dovedností, postojů, hodnot. (viz výše)

Dalším specifikem hodnocení je určitě kvalita prováděné činnosti žáka a vliv této činnosti na formování osobnosti žáka.

Specifikum hodnocení je také dáno vztahem učitele k výuce, tzn. jak vyučuje, jak promýšlí průběh hodiny a také, jak bude hodnotit.

5.2 Specifika hodnocení v odborných předmětech

Empirický výzkum jsem vykonávala na středních školách, kde se vyučují předměty Technika administrativy, Písemná a elektronická komunikace, Obchodně právní korespondence. Specifika hodnocení v těchto předmětech úzce souvisejí s klíčovými a odbornými dovednostmi a kritérii, které si stanoví jak škola, tak učitelé.

Konkrétní charakteristiky těchto odborných předmětů představím dále. S těmito charakteristikami souvisí i kritéria hodnocení, která uvádím v empirické části.

5.2.1 Obecné profily vybraných odborných předmětů

Kurikulární rámce si mohou školy rozpracovat do jednotlivých předmětů. Vybrala jsem rámce těch odborných předmětů, v nichž jsem realizovala na vybraných školách empirický výzkum.

Obsahový okruh Písemná komunikace a administrativa z RVP pro obor vzdělávání Veřejnosprávní činnost

„Cílem obsahového okruhu je seznámit žáky se zásadami písemného styku a manipulace s písemnostmi. Správné vyhotovování písemností a vedení administrativní agendy je předpokladem precizní práce úředníka. Obsahový okruh navazuje na vzdělávání v informačních a komunikačních technologiích a na obsahové okruhy právo a veřejná správa a kultura ve veřejné správě.“ (<http://zpd.nuov.cz/>, 2007 s. 51)

Na SOŠ pro administrativu EU je tento rámec rozpracován do 3 předmětů – Technika administrativy, Písemná a elektronická komunikace a Obchodně právní korespondence.

Obsahový okruh Písemná a ústní komunikace z RVP pro obor vzdělávání Obchodní akademie

„Cílem vzdělávání v tomto obsahovém okruhu je naučit žáky základy zpracování písemností. Obsah vzdělávání prolíná všemi odbornými obsahovými okruhy a také je propojen se vzdělávací oblastí vzdělávání v informačních a komunikačních technologiích. Znalosti a dovednosti zde získané jsou předpokladem pro další práci žáků.“ (<http://zpd.nuov.cz>, 2007, s. 45)

Na OA Dušní je tento rámec rozpracován do předmětu Písemná a elektronická komunikace a na OA Svatoslavova do předmětu Písemná a ústní komunikace.

Obsahový okruh Informační a komunikační technologie z RVP pro obor vzdělávání Ekonomické lyceum

„Cílem vzdělávání v informačních a komunikačních technologiích je naučit žáky pracovat s prostředky informačních a komunikačních technologií a pracovat s informacemi. Žáci porozumí základům informačních a komunikačních technologií, naučí se na uživatelské úrovni používat operační systém, kancelářský software a pracovat s dalším běžným aplikačním programovým vybavením (včetně specifického programového vybavení, používaného v příslušné profesní oblasti). Jedním ze stěžejních témat oblasti informačních a komunikačních technologií, a tedy i cílů výuky, je, aby žák zvládl efektivně pracovat s informacemi (zejména s využitím prostředků informačních a komunikačních technologií) a komunikovat pomocí Internetu. Podstatnou část vzdělávání v informačních a komunikačních technologiích představuje práce s výpočetní technikou. Žáci se naučí ovládat klávesnici PC desetiprstovou hmatovou metodou a vyhotovovat základní písemnosti v normalizované úpravě. Vzdělávání v informačních a komunikačních technologiích je dále vhodné rozšířit dle aktuálních vzdělávacích potřeb, jejichž příčinou mohou být změny na trhu práce, vývoj informačních a komunikačních technologií a specifika oboru, v němž je žák připravován.“ (<http://zpd.nuov.cz>, 2007. s. 42)

V OA Dušní je rozpracováno do předmětu Písemná a elektronická komunikace a Informační technologie a v OA Svatoslavova do předmětu Písemná a ústní komunikace.

Pokud mohu shrnout obsah jednotlivých RVP pro další rozpracování do výše uvedených předmětů na středních odborných školách, jedná se především o vzdělávání v informačních a komunikačních technologiích, o ovládání psaní na PC desetiprstovou hmatovou metodou a vyhotovování písemností v normalizované úpravě, které jsou specifické pro dané obory na uvedených školách.

5.3 Specifika hodnocení v předmětech Technika administrativy, Písemná a elektronická komunikace, Písemná a ústní komunikace, Obchodně právní korespondence

Specifika hodnocení ve jmenovaných odborných předmětech mohou mít vliv na to, jakých výkonů žáci dosáhnou při plnění cíle vyučování. Důležité je, aby dosahovali osobního maxima a mohli si svoje schopnosti vyzkoušet a rozvíjet.

Výuka v těchto odborných předmětech je tedy úzce spjata s praktickými činnostmi, tzn. že žáci v průběhu výuky a plnění zadaných úkolů si mohou prověřit praktické dovednosti, které získají ještě před dokončením studia. Žáci jsou např. schopni nastylizovat obchodně právní písemnosti, které se v praxi používají. Dle mých zkušeností si většina žáků uvedené předměty oblíbila i proto, že mají možnost sledovat růst své výkonnosti, mohou srovnávat své výsledky s výsledky ostatních spolužáků, uplatňují svoji kreativitu, rádi soutěží, vidí výsledky v podobě talentů na soutěžích a možná také proto, že hodiny jsou pokaždé jiné, pružné i s prvky humoru, který působí kladně na vztahy mezi učitelem a žáky, na klima ve třídě i na jejich učení. (viz MAREŠ, KŘIVOHLAVÝ, 1995, s.176)

Pozitivní hodnocení určitě podporuje žákův kladný vztah k předmětům, aktivitu, ale i k upevnování žádoucích návyků (např. pravidelný nácvik), které vedou k úspěchu a tím i k radosti z výkonu. Samozřejmě jsou i žáci, kteří nejsou tak úspěšní, a o předmět nejeví velký zájem. V tomto případě upřednostňuji individuální přístup k žákovi, rozbor jeho neúspěchů a samozřejmě vyjádření mé podpory např. vysvětlením druhů chyb, jaké jsou jejich příčiny, instruuji je k provedení oprav, motivuji k plnění hodnocených dobrovolných úkolů a také ujišťuji, že věřím v jeho zlepšení.

Vnímám, že hodnocení žáků výrazně vnitřně souvisí se vztahem mezi učitelem a žákem a mezi žáky navzájem. (viz SKALKOVÁ, 1999, s. 161)

5.3.1 Pojetí Písemné a ústní komunikace v OA a EL Svatoslavova

5.3.1.1 Charakteristika školy a oborů

Obchodní akademie a ekonomické lyceum Svatoslavova, Praha 4 je čtyřletá všeobecně podnikatelsky zaměřená státní střední škola založená r. 1989.

Žáci zde mohou studovat buď obor Obchodní akademie nebo Ekonomické lyceum.

Podle RVP obor Obchodní akademie umožňuje široké ekonomické vzdělání se značným podílem všeobecných kompetencí a vytváří předpoklady pro získání odborné kvalifikace pro uplatnění v ekonomických, obchodně podnikatelských, administrativních a organizačních sférách všech druhů organizací. Jeho cílem je vychovat ekonomického odborníka střední a vyšší kategorie, který se umí pohybovat v cizojazyčném prostředí, umí efektivně využívat kancelářskou a výpočetní techniku a orientuje se v mezinárodním obchodu a ekonomické integraci v rámci světového společenství, zejména Evropské unie.

Všestrannější obor Ekonomické lyceum je oborem se stejným podílem všeobecného a odborného vzdělání. Absolventi splňují základní kompetence ekonomicko-právního charakteru, ovšem na rozdíl od absolventů jiných středních odborných škol ekonomického směru dosahují znalosti ze společenských a přírodovědných disciplín. Studium v těchto oborech je ukončeno maturitní zkouškou.

Žáci se pravidelně účastní soutěží v účetnictví, v jazyce českém i cizích jazycích, ale také soutěží v psaní na klávesnici PC.

Předmět Písemná a ústní komunikace je v těchto oborech rozvržen do 1. – 4. nebo 1., 2. a 4. ročníku. Výuka se zde zaměřuje na samostatnou stylizaci standardních písemností, na správné využití normalizované úpravy písemností při vypracování dokumentů, na vytváření písemností na dobré profesionální úrovni, tj. věcně, jazykově a formálně správně. Výuka rozvíjí individuální logické uvažování a kultivovaný písemný projev nejen z hlediska vhodné odborné stylizace, ale také logické a především gramatické správnosti. Výuka probíhá v počítačové učebně, kde každý žák pracuje na vlastním PC. Úspěšní žáci se účastní soutěží v psaní na klávesnici a je jim umožněno vykonání státní zkoušky z kancelářského psaní na klávesnici a obchodní korespondence.

5.3.1.2 Hodnocení výsledků žáků v předmětu Písemná a ústní komunikace (PÚK)

Základem pro hodnocení výkonů v psaní na klávesnici jsou písemné zkoušky, ve kterých se posuzuje dosažená rychlost a přesnost podle stanovených limitů. Zkoušení minimálně 1x za měsíc. U vyhotovených písemností se hodnotí věcný obsah, stylizace, pravopis a formální úprava podle normy. Dále se klasifikuje úroveň vypracování tabulek a písemné zkoušky z pravidel ČSN, pololetní písemná práce. Hodnocení žáka je doplňováno sebehodnocením. (viz OA SVATOSLAVOVA, 2009, s. 195, s. 201)

5.3.2 Pojetí Písemné a ústní komunikace v OA Dušní

5.3.2.1 Charakteristika školy a oborů

Obchodní akademie, Praha 1, Dušní 7 je státní střední odborná škola ekonomického zaměření s více jak padesátiletou tradicí. Poskytuje čtyřleté denní studium zakončené maturitní zkouškou v oborech: Obchodní akademie, Informační technologie, Ekonomické lyceum (Informatika v ekonomice – dobíhající obor), které se řídí RVP obchodní akademie, informační technologie a informatika v ekonomice.

Škola je fakultní cvičnou školou Fakulty financí a účetnictví Vysoké školy ekonomické v Praze. Studenti se pravidelně účastní ekonomických a jazykových soutěží a soutěží v grafických disciplínách (opis na PC, wordprocessing, korektura, ad.), v nichž mají velmi pěkné výsledky.

Velký důraz je kladen na využívání informačních a komunikačních technologií. Většina studentů skládá během studia státní zkoušku z kancelářského psaní na klávesnici PC, popř. státní zkoušku ze zpracování textu na PC.

Cílem předmětu Písemná a elektronická komunikace na této škole je zvýšení produktivity a kvality práce na počítači, psaní desetiprstovou hmatovou metodou je základním předpokladem pro účelné ovládní počítače a vytváří základy tzv. klávesnicové gramotnosti. Výuka se podílí na rozvoji samostatného logického uvažování a kultivovaného písemného projevu nejen z hlediska vhodné odborné stylizace, ale také logické, věcné a hlavně gramatické správnosti. V oblasti elektronické komunikace jsou žáci vedeni k jejímu využívání a stylizují písemnosti ve vyhovující formální úpravě v souladu s normou pro úpravu písemnosti.

5.3.2.2 Hodnocení výsledků žáků v předmětu PEK

Základ hodnocení výkonů v psaní tvoří písemné zkoušky, ve kterých se srovnává dosažená rychlost a přesnost podle limitů. U vypracovaných písemností se hodnotí věcný obsah, stylizace, pravopis a formální úprava podle normy. Dále se klasifikuje úroveň vyhotovení tabulek a písemné zkoušky dle ČSN. Při klasifikaci na konci klasifikačního období se zohledňuje počet napsaných cvičení výukového programu ZAV. **Hodnocení žáka je doplňováno i sebehodnocením žáka a hodnocením ze strany jeho spolužáků, konečnou klasifikaci určí a vysvětlí učitel.** (viz OA DUŠNÍ, 2009, s. 198, s. 214)

5.3.3 Pojetí Obchodně právní korespondence (OpK), Techniky administrativy (TA) a Písemné a elektronické komunikace (PEK) v SOŠ pro administrativu Evropské unie

5.3.3.1 Charakteristika školy a oborů

Na této škole vyučuji od r. 1993. Škola prošla postupnou transformací z integrované střední školy na střední odbornou školu a učiliště. Pod názvem SOŠ pro administrativu EU působí od r. 2004 v ulici Lipí, v Praze 9, Horních Počernicích. Vznikla jako příspěvková organizace a má odloučené pracoviště v Praze 9, Hrdlořezích. Studium je 4leté denní, zakončené maturitní zkouškou. Na pracovišti v Horních Počernicích se vyučují obory Provoz diplomatických služeb a Právní administrativa. V Hrdlořezích pak obor Řízení lidských zdrojů a dobíhající obor Veřejná správa. Uvedené obory se řídí RVP veřejnosprávní činnosti a ekonomika a podnikání. Předností školy je zprostředkování výuky 6 světových jazyků - anglického, německého, ruského, španělského, francouzského a italského a také velká nabídka zahraničních zájezdů.

Vzdělávací program Provoz diplomatických služeb připravuje žáky na zajišťování chodu a organizačních služeb diplomatických a konzulárních úřadů podle potřeb Ministerstva zahraničních věcí České republiky a pro úřady státní správy a samosprávy.

Vědomosti a dovednosti absolventa zasahují do oblasti účetnictví, práva, personálního managementu a psychologie, ale i do oblasti estetiky, jednání, vystupování, znalosti diplomatického protokolu a zdravé výživy. Obor je náročný i výukou tří cizích jazyků.

Po absolvování vzdělávacího programu Právní administrativa by měl být žák připraven pro administrativní činnost v oblasti justice, v kancelářích advokátů, notářů, v orgánech státní správy a samosprávy vykonávajících správu sociální a správu na úseku katastru nemovitostí a v realitních kancelářích.

K základním předmětům patří Právo a dále řízení administrativní agendy a zhotovování dílčích právních písemností

U programu Veřejná správa je absolvent připraven pracovat jako referent státní správy a samosprávy a ovládat odborné činnosti, nebo ucelené agendy v rámci působnosti územních, ústředních nebo jiných orgánů státní správy a samosprávy.

Vzdělávací program Řízení lidských zdrojů umožňuje žákům se orientovat v moderní personalistice. Absolvent nejen získá znalosti z oblasti personálního marketingu, personalistiky a managementu, ale ovládá i problematiku řízení talentů, vytváření efektivních týmů a pojetí pracovních rolí. Prostřednictvím fiktivní firmy se seznámí s praktickými problémy personální politiky a strategie.

Naše škola se ve školním roce 2006/2007 zapojila do mezinárodního projektu IES.

V rámci tohoto projektu společnost International Education Society, London (IES) certifikuje vzdělávací instituce a jejich absolventům vydává mezinárodní certifikáty. Mezinárodní certifikát IES ideálně doplňuje doklad o vzdělání vydaný školou, protože poskytuje zaměstnavateli důležitou informaci o absolvovaném vzdělání a úrovni instituce, která vzdělání poskytla.

Na základě vyhodnocení úrovně vzdělávacího procesu, kvality pedagogického týmu, mezinárodních programů a mimoškolních aktivit byl v průběhu let 2007 – 2008 naší škole přiznán rating “Spolehlivá instituce dosahující trvale dobrých výsledků“ (B, B+) a v r. 2009 zvýšen do kategorie BB, tzn. „Kvalitní instituce na velmi dobré profesionální úrovni.“ Roku 2010 byl naší škole předán i certifikát jakosti ISO.

Škola má ve školním roce 2010/2011 bezmála 800 žáků. Prošla rozsáhlou rekonstrukcí a 16. března 2011 byla znovu slavnostně otevřena za účasti významných hostů. Pozitivní byla i reakce v tisku a o studiu na naší škole je velký zájem.

Cílem výuky předmětu Techniky administrativy, Písemná a elektronická komunikace a Obchodně právní korespondence je seznámit žáky se zásadami písemného styku a manipulace s písemnostmi a poskytnout žákům vědomosti a dovednosti pro úspěšné vykonávání administrativních prací. Správné a samostatné vyhotovování písemností a vedení administrativní agendy je předpokladem dobré práce administrativního pracovníka. Předmět přispívá k rozvoji komunikativních kompetencí, k rozvoji schopnosti využívat informační technologie a pracovat s informacemi (PC, internet). Žáci jsou vedeni k estetické úpravě textu, k udržování pořádku ve své administrativní práci zakládáním do desek, ke stálému zlepšování výkonů, ke složení státní zkoušky. Dále k rozvoji samostatného logického

uvažování, kultivovanému písemnému projevu z hlediska odborné stylizace, věcné, logické a gramatické správnosti. (viz SOŠ PRO ADMINISTRATIVU EU, 2009, s. 210 – 214, s. 227 - 232)

5.3.3.2 Hodnocení výsledků žáků v OpK, TA

Pro předmět Technika administrativy pro obory PDS a PA jsou kritéria hodnocení společná, tzn. základem pro hodnocení výkonů v psaní jsou písemné zkoušky, v nichž rozhoduje dosažená rychlost a přesnost podle limitů. Hodnotí se také psaní desetiprstovou hmatovou metodou. U vypracovaných písemností se hodnotí pravopis, formální úprava podle ČSN 01 6910. Dále pak úroveň vypracování tabulek a písemné zkoušky z pravidel ČSN. Při klasifikaci na konci klasifikačního období se přihlíží k počtu napsaných cvičení. Hodnocení žáka je doplňováno i sebehodnocením. (viz SOŠ PRO ADMINISTRATIVU EU, 2009, s. 211 – 213, s. 228)

V předmětu Obchodně právní korespondence pro obory PDS a PA se u vyhotovených písemností hodnotí především věcný obsah, stylizace, pravopis a formální úprava podle ČSN 01 6910. U předmětu PEK je charakteristika hodnocení obdobná jako u TA a OpK.

Rozbor specifických kritérií hodnocení uvádím v empirické části.

Všechny zde charakterizované obory mají svá specifika hodnocení, která jsou důležitá pro splnění požadavků kladených na žáky, a která mají velký význam pro jejich pozdější pracovní uplatnění a motivování k dalšímu vzdělávání. Tyto předměty rozvíjí i komunikativní kompetence.

II. Empirická část

„Výzkumy hodnocení dokázaly, že různí učitelé hodnotí stejnou práci žáka různě s rozdílem až několika stupňů a že dokonce jeden učitel hodnotí tutéž práci po určitém čase odlišně.“ (VALIŠOVÁ, A. et al., 2007. s. 245).

V této části se budu snažit svá šetření porovnat i s úvodním výrokiem odborníka a uvést svá stanoviska a hodnocení.

1. Metodika výzkumu

V empirické části **je mým cílem** zjistit, zda nastavená kritéria v odborných předmětech (Obchodně právní korespondenci, Písemné a elektronické komunikaci), které vyučuji já a moji kolegové na vybraných středních odborných školách, zajistí shodu při konečné klasifikaci žáků. Jde mi tedy o prokázání spolehlivosti celkového hodnocení (podle předem zadaných kritérií).

Součástí empirické sondy byla učební úloha, tzn. text s informacemi pro stylizaci čistopisu obchodního dopisu – nabídky (viz Příloha č. 7), který by se po vypracování dal použít v praxi. *Jednu vzorovou verzi vypracování přikládám k bakalářské práci (viz Příloha č. 8).* Vyučujícím uvedených předmětů na 3 středních odborných školách v Praze 1, 4 a 9 jsem tuto úlohu pro žáky předložila k zadání a zhodnocení s předem specifikovanými kritérii a s pokyny pro vypracování. Jedním z hodnotitelů byl učitel předmětu dané školy, druhým hodnotitelem jsem byla já. Bylo provedeno porovnání výsledků a stanovena míra reliability. Reliabilita byla určena jako míra shody nezávislého hodnocení dvou hodnotitelů stejných prací žáků.

Dále poukazuji na některé **netradiční metody hodnocení**, které v praxi využívám.

Stanovila jsem si:

- Zjistit rozdíl v klasifikaci učební úlohy učitelem vybrané školy a mou klasifikací (ve stupních).
- Charakterizovat vzniklé chyby.
- Rozebrat nezávislá hodnocení jednotlivých hodnotitelů.
- Zhodnotit účelnost stanovených kritérií.
- Zhodnotit přístup hodnotitelů k vlastnímu ohodnocení vypracované úlohy.
- Seznámit se způsoby a formami hodnocení v předmětech TA a OpK (např. viz Příloha č. 9).

Nejen na odborných školách, kde se vyučují předměty Písemná a elektronická komunikace, Obchodně právní korespondence, řeší učitelé i žáci otázku správné stylizace písemností, jejich použitelnosti v praxi, gramatické správnosti, odpovědnosti za kontrolu a redukci chyb v písemnostech, ale také původ vzniku chyb. Často docházíme k tomu, že žáci již od základní školy mají nedostatky v českém jazyce, čtenářské gramotnosti, což se odráží v dalších předmětech, které jsou s českým jazykem úzce propojeny. Žáci často neumí přepsat text z papírové předlohy a dělají chyby tam, kde původně nebyly. Pravdivost tohoto tvrzení dokazují rozborů hodnocených prací žáků, které byly součástí výzkumu.

V teoretické části jsem představila dvě obchodní akademie v Praze 1 a 4 a jednu střední odbornou školu v Praze 9. Na těchto školách, kde jsem **prováděla výzkum**, se vyučují předměty se stejnými obsahy učiva. U obchodních akademií je to předmět Písemná a elektronická komunikace ve 3. ročníku a u střední odborné školy předmět Obchodně právní korespondence ve 2. ročníku.

Zadaná úloha odpovídala probrané látce v daném ročníku. U obchodních akademií byl tento druh obchodního dopisu probírán ve 3. ročníku oboru Obchodní akademie a na střední odborné škole ve 2. ročníku oboru Právní administrativa.

Obchodní dopis (zadání a vzorové vypracování viz Příloha č. 7 a č. 8) **jsem zvolila proto**, že jeho správné vypracování umožňuje žákům získat vědomosti a dovednosti o obsahových a strukturálních charakteristikách, ale také zaměřit se na věcnou, pravopisnou

a formální správnost. Vyučující tak hodnotí především jazykové projevy žáků, věcnou správnost a slohové vyjadřování, dále jazykovou správnost, formální úpravu a samozřejmě přesné psaní bez překlepů, což moderní technika umožňuje. Žáci se učí vnímat chyby při psaní a jsou vedeni k pozornému čtení textu. Žák zde přejímá odpovědnost za písemnost, kterou vypracoval.

Úloha byla zadána skupině žáků, **kterí se 1. rokem učí stylizovat obchodní dopisy**, ale ještě se nepřipravovali ke státní zkoušce z psaní na klávesnici PC a z obchodní korespondence (opakovaná příloha by mohla ovlivnit řešení úlohy). Byly stanoveny jednotlivé kroky:

- Žákům bylo sděleno, že budou pracovat samostatně a bez použití pomůcek a hledání v knize či ve svých písemných podkladech (např. vzorové práce, již opravené práce, úvodní či závěrečné věty z učebnice atd.) a bez nápovědy vyučujícího.
- Technické a organizační dotazy samozřejmě mohl vyučující poskytnout.
- Obchodní dopis měli žáci vyhotovit tak, jako by pracovali na známku (*vyučující mohl výslednou známku použít pro vlastní klasifikaci*).
- Na vypracování obchodní dopisu měli žáci limit max. 45 min včetně instrukcí, přečtení, kontroly.
- Žáci pracovali na počítačích v programu Word a použili šablony dopisů na počítači, které odpovídají *ČSN 88 6101 Dopisní papíry pro hospodářskou a úřední korespondenci*.
- Písemnost museli žáci vyhotovit dle normalizované úpravy písemností (Norma ČSN 01 6910 Úprava písemností zpracovaných textovými editory vymezuje zásady pro grafickou úpravu textů při práci s textovými editory. Stanoví např. způsob psaní interpunkčních znamének, zkratk, značek a čísel. Další část normy zahrnuje požadavky na psaní adres a podává návod pro úpravu obchodních a úředních dopisů, e-mailů a pro vypracování tabulek.) do předtisku se svislými odvolacími údaji.
- Datum se shodovalo se dnem vyhotovení písemnosti.

- Do odvolacího údaje na předtisku dopisu “Vyřizuje”: napsali svoje příjmení/číslo ročníku, ve kterém studují (např. Nováčková/3). **Příjmení žáků v tabulkách, vyhodnoceních, přílohách je změněno** (zachování anonymity žáků).
- Po vypršení limitu práce vyučující vybral. Před vlastním hodnocením okopíroval 1 x navíc, abych i já mohla tyto práce ohodnotit. Práce ohodnotil a zalepil do obálky, abych výsledné známky neviděla. Okopírované práce jsem pak ohodnotila svým běžným způsobem.
- Učitelé škol, kde jsem výzkum prováděla, ohodnotili obchodní dopis tak, že označili hrubé, střední a malé chyby dohodnutým způsobem (viz identifikace chyb) a oznámkovali klasifikačním stupněm 1 – 5. Vše označili přímo v písemnosti.

Kritéria pro identifikaci chyb:

Známkou výborný klasifikujeme písemnosti bezchybné po stránce věcné, stylistické, pravopisné a gramatické, vzorně upravené, bez strojopisných chyb a překlepů. Zámka se snižuje o jeden stupeň za jednu chybu hrubou nebo za dvě až tři chyby drobné. Např. známkou nedostatečný se hodnotí písemnosti, ve kterých na první pohled je zřejmé, že mají tolik chyb, že by se jich v praxi nedalo použít. (viz KULDOVÁ, FLEISCHMANNOVÁ, 1998, s. 96).

Další postup k rozlišení chyb a klasifikaci písemností, kterým se vyučující řídí, doporučuje i směrnice Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy pro státní zkoušky z psaní na klávesnici, zpracování textu na počítači, těsnopisu a stenotypistiky č. j. 22706/2003-23 ze dne 16. prosince 2003.

Vybrala jsem doporučení pro rozlišení chyb, která aplikují vyučující nejen při přípravách žáků na státní zkoušky, ale i ve svých hodinách:

Za hrubou chybu považujeme, když žák:

- vynechá část zadání,
- napíše pravopisnou chybu,
- zamění adresování jednotlivci a společnosti, tedy dopis soukromý a obchodní,
- ve věci uvede chybný druh dopisu (např. zamění urgenci za upomínku),
- v oslovení uvede příjmení, když adresát pracuje ve významné funkci nebo má titul,

- použije jednotného čísla místo množného (s výjimkou dopisů, které píše sám majitel obchodu, společnosti apod.),
- používá slova firma, firmy,
- nezarovná větší počet čísel ve výčtu,
- napíše místo dvou pomlček u peněžních částek jen jednu,
- vypíše peněžní částku slovy jinak než s velkým počátečním písmenem a dohromady,
- ve zdvořilostní větě za pozdravem napíše tečku,
- v podpisu uvede za jméno a příjmení na stejné řádce také funkci.

Hrubé chyby ve vypracování **označte “H”** pod chybným výrazem a výraz podtrhněte,
– např. *Vážená firno*

H

(správně: „Vážení obchodní přátelé, Vážení dodavatelé, Vážení odběratelé...“)

Za střední chybu považujeme, když žák:

- vynechá dlouhou mezeru za PSČ,
- napíše adresu v jiném pádu než v prvním,
- uvede datum v jiném než normou požadovaném tvaru,
- zkrátí tvar letopočtu tam, kde je dost místa pro jeho celé uvedení,
- chybně naformuluje věc (druh dopisu je však správný),
- použije hrubé neobratnosti ve stylizaci (např. ... že naší žádosti bude vyhověno),
- napíše dvakrát o stejné věci (např. omluvu na začátku a na konci dopisu),
- použije slova doufáme místo slova věříme, zvláště když v některých případech doufání může vyznít ironicky,
- místo ujištění o zlepšení stavu jen věří (např. víra ve zlepšení nestačí v odpovědi na reklamaci, dodavatel vadného zboží musí o kvalitě ujistit),
- slovo Doporučeně napíše jinak (velkými písmeny, tučně, s vykřičníkem) nebo jinam,
- nezarovná číslo ve výčtu,
- neuvede titul u podpisu,
- v podpisu za funkci uvede také místo, kde funkci vykonává,
- uvede přílohy jiným než normou požadovaným způsobem.

Střední chyby ve vypracování **označte “S”** pod chybným výrazem a výraz podtrhněte,
např. u podpisu - ředitel obchodní akademie

S

(správně: jen „ředitel“)

Za **malou chybu** považujeme, když žák:

- navíc zvýrazní údaj v adrese,
 - v odvolacím údaji Vyřizuje napíše kromě příjmení také jméno (neplatí, pokud jsou ve skupině žáci stejného příjmení),
 - v odvolacím údaji Naše značka napíše navíc tečku za případnou zkratkou,
 - podtrhne e-mailovou adresu,
 - neupřesní druh dopisu ve věci (např. neuvede, čeho se týká reklamace),
 - v oslovení použije pouhého Vážení,
 - vytvoří zbytečné odstavce,
 - nechá osamocené předložky v, k, s, z na koncích řádků,
 - nechá osamocené číslovky bez měrných jednotek na koncích řádků,
 - nechá příliš vykousnutý pravý okraj,
 - použije drobné neobratnosti ve stylizaci,
 - do textu uvede nadbytečná slova , např. ... žádáme Vás tímto o zaslání ...
- (viz DRÁBOVÁ, VALEŠOVÁ, 2006, s. 25 – 26)

Malé chyby ve vypracování **označte “M”** pod chybným výrazem a výraz podtrhněte, např.žádáme Vás tímto o zaslání

M

(správně:.. “žádáme Vás o zaslání“ nebo „...zašlete nám“)

Chyby v obchodních dopisech žáků vyučující označili dohodnutým způsobem a oklasifikovali známkou v rozmezí 1 – 5 přímo do vyhotovení dopisu.

2. Výsledky výzkumu

Vyučujícím již zmiňovaných předmětů na 3 středních odborných školách v Praze 1, 4 a 9 jsem úlohu pro žáky – obchodní dopis - předložila k zadání a zhodnocení s předem specifikovanými kritérii a s pokyny pro vypracování. Jedním z hodnotitelů byl učitel předmětu dané školy, druhým hodnotitelem jsem byla já.

Bylo provedeno porovnání výsledků a stanovena míra reliability. Reliabilita byla určena jako míra shody nezávislého hodnocení dvou hodnotitelů stejných prací žáků.

Celá tato kapitola se opírá o výzkumné šetření.

2.1 Výsledky výzkumu v OA a EL Svatoslavova

Obchodní dopis vypracovalo 13 žáků 3. ročníku oboru Obchodní akademie při vyučovací hodině Písemná a elektronická komunikace. Výsledné známky jsem zapsala do tabulky č. 1 a určila rozdíl v hodnocení učitele A a mým hodnocením. Vzory vypracovaných a ohodnocených dopisů obou hodnotitelů s označením chyb uvádím v Příloze č. 10 a 11. V tabulce č. 1 jsem zvýraznila tři práce, které vykazují 2 – 3stupňový rozdíl v klasifikaci, což mne vede k závažnému zamyšlení nejen nad vznikem chyb (viz níže charakteristika chyb).

Poř. číslo	Žák	Hodnocení učitele A	Hodnocení autorky bakalářské práce	Rozdíl učitele A - autorka
1.	Bartoněk	3	5	-2
2.	Bozdachová	2	5	-3
3.	Hajduk	2	3,5	-1,5
4.	Heryver	5	5	0
5.	Janiška	5	5	0
6.	Komerková	3	5	-2
7.	Plešek	5	5	0
8.	Pospášková	3	5	-2
9.	Procházečná	3	5	-2
10.	Štěpanička	5	5	0
11.	Tvarová	4	5	-1
12.	Vlatovská	3	5	-2
13.	Zášková	1	3	-2

Tabulka č. 1
Hodnocení obchodního dopisu v předmětu Písemná a ústní komunikace
v Obchodní akademii Svatoslavova

V tabulce č. 2 je zobrazeno průměrné hodnocení učitelem A a mým hodnocením. Rozdíl činí 1,35 stupně, tzn. že jsem klasifikovala přísněji.

Ukazatel	Hodnocení učitele A	Hodnocení autorky bakalářské práce
Průměrné hodnocení	3,38	4,73

Tabulka č. 2
Průměrné hodnocení obou hodnotitelů (A/autorka)

Tabulka č. 3 zobrazuje ve více případech četnost rozdílu v hodnocení mezi učitelem A a mým hodnocením, kde jsou patrný jak shody, tak převážně rozdíly (i víceúrovňové) v klasifikaci. Nejčastější rozdíl 2 stupňů byl zaznamenán v šesti vypracovaných obchodních dopisech.

Shoda/rozdíl	Počet prací
Plná shoda	4
Rozdíl o 0,5 stupně	0
Rozdíl o 1 stupeň	1
Rozdíl o 1,5 stupně	1
Rozdíl o 2 stupně	6
Rozdíl o 2,5 stupně	0
Rozdíl o 3 stupně	1

Tabulka č. 3
Četnost rozdílu v hodnocení mezi oběma hodnotiteli (A/autorka)

Charakteristika vzniklých chyb:

Po opravě všech 13 prací jsem konstatovala, že pro použití v praxi bych žádnou nedoporučila. Ve vyhotoveních byly zastoupeny všechny druhy chyb (hrubé, střední, malé). Jednalo se např. o chybějící text, hrubé gramatické chyby, chyby v interpunkci, neznalost zásad normy, neznalost úpravy adres (norma), chyby ve správném oslovení osoby v textu dopisu, chyby v přepsání zadaného textu. Žáci se nezamýšleli nad správnou strukturou dopisu (chybovali v textu), užívali nevhodný podmiňovací způsob, opakovali slova, často nerespektovali např. psaní velkého „v“ ve Váš (obchodního partnera si vážíme, proto píšeme „V“). Zvláště u písemností s hodnocením „nedostatečný“ byla patrná nedbalá práce testovaného žáka. Již na první pohled jsem zaznamenala viditelné chyby. Domnívám se, že žáci chtěli dopis rychle napsat, a tím mít úkol splněný. Časový limit byl dostačující. Další chyby, které jsem našla, byly ty, které vyučující zřejmě „přehlédla“, nebo nesprávně posoudila dle stanovených kritérií. „Přehlédnutí“ jsem shledala v několika vyhotovených pracích. Šlo o neopravené chyby typu: nevhodné používání podmiňovacího způsobu, chybějící údaje v adrese, chyba v oslovení kontaktní osoby, chybějící závěrečná věta a pozdrav, jednopísmenná spojka na konci řádků.

Rozborem obou nezávislých hodnocení jsem došla k závěru, že jsem při klasifikaci byla výrazně přísnější (průměr o dost vyšší). Rozdíl v hodnocení si vysvětluji tím, že učitelka dané skupiny používala více hodnocení porovnáním výsledků žáků oproti mému hodnocení, v kterém jsem více uplatňovala hodnocení podle stanovených kritérií. Konstatuji zde nízkou reliabilitu hodnocení. Shoda činila pouze 30,7 % ze všech 13 hodnocených prací.

2.2 Výsledky výzkumu v OA Dušní

Obchodní dopis vypracovalo 10 žáků 3. ročníku oboru Obchodní akademie při vyučovací hodině Písemná a elektronická komunikace. Výsledné známky jsem zapsala do tabulky č. 4 a určila rozdíl v hodnocení učitele B a mým hodnocením. Vzory vypracovaných a ohodnocených dopisů obou hodnotitelů s označením chyb uvádím v Příloze č. 12 a 13. Vybrala jsem jednu práci, kde je vidět 0,5stupňový rozdíl v klasifikaci. V tomto případě vznikly zanedbatelné odchylky a hodnocení vykazuje vysokou míru reliability.

Poř. číslo	Žák	Hodnocení učitele B	Hodnocení autorky bakalářské práce	Rozdíl učitele B - autorka
1.	Hybnorová	4	4	0
2.	Kovářová	1,5	1,5	0
3.	Lukášková	3,5	3,5	0
4.	Maříš	5	5	0
5.	Pfellerová	3	2,5	0,5
6.	Rabešová	5	5	0
7.	Stašková	5	5	0
8.	Strejčková	3	3,5	-0,5
9.	Štekrová	4	4	0
10.	Zahamlová	2,5	3	-0,5

Tabulka č. 4

Hodnocení obchodního dopisu v předmětu Písemná a elektronická komunikace v Obchodní akademii Dušní

V tabulce č. 5 je zobrazeno průměrné hodnocení učitelem B a mým hodnocením. Rozdíl činí 0,05 stupně (já přísnější), což mne pozitivně překvapilo a ujistilo ve správnosti nastavených kritérií.

Ukazatel	Hodnocení učitele B	Hodnocení autorky bakalářské práce
Průměrné hodnocení	3,65	3,70

Tabulka č. 5
Průměrné hodnocení obou hodnotitelů (B/autorka)

Tabulka č. 6 zobrazuje četnost shod a rozdílů v hodnocení mezi učitelem B a mým hodnocením. V sedmi případech konstatuji shodu obou hodnotitelů, ve třech případech rozdíl v klasifikaci o 0,5 stupně. Projevila se zde vysoká míra reliability. Kritéria byla nastavena správně.

Shoda/rozdíl	Počet prací
Úplná shoda	7
Rozdíl o 0,5 stupně	3
Rozdíl o 1 stupeň	0
Rozdíl o 1,5 stupně	0

Tabulka č. 6
Četnost rozdílů v hodnocení mezi oběma hodnotiteli (B/autorka)

Charakteristika vzniklých chyb:

Po kontrole všech 10 prací jsem konstatovala, že použít v praxi by se dala asi polovina těchto dopisů, a to za předpokladu nutné kontroly před vytištěním písemnosti. Ve vyhotoveních byly zastoupeny všechny druhy chyb (hrubé, střední, malé). Shledala jsem, že žáci mají základní znalosti pro tvorbu obchodních dopisů a chybovali občas v překlepech, stylizaci, v nevhodném užití podmiňovacího způsobu a výjimečně v chybějícím údaji. U hodnocení učitele B jsem neshledala žádné neopravené chyby. Nejvyšší rozdíl v písemnosti se vyskytl o 0,5 stupně. S přístupem učitele B k hodnocení prací jsem byla velmi spokojena, protože v tomto případě byla zjištěna vysoká míra shoda obou hodnotitelů.

Rozborem obou nezávislých hodnocení jsem došla k závěru, že průměry známek byly velmi blízké a oba hodnotitelé (učitel B a já) byli srovnatelně přísní. Úplná shoda činila 70 % z celkového počtu 10 hodnocených prací.

2.3 Výsledky výzkumu v SOŠ pro administrativu EU

Obchodní dopis vypracovalo 19 žáků 2. ročníku oboru Právní administrativa při vyučovací hodině Obchodně právní korespondence. Výsledné známky jsem zapsala do tabulky č. 7 a určila rozdíl v hodnocení učitele C a mým hodnocením. Vzory vypracovaných a ohodnocených dopisů obou hodnotitelů s označením chyb uvádím v Příloze č. 14 a 15. Vybrala jsem jednu práci, kde nastala shoda v klasifikaci obou hodnotitelů. V tomto případě hodnocení vykazuje vysokou míru reliability.

Poř. číslo	Žák	Hodnocení učitele C	Hodnocení autorky bakalářské práce	Rozdíl učitele C - autorka
1.	Berešová	5	5	0
2.	Čermáček	4,5	4	0,5
3.	Doležlová	3,5	3	0,5
4.	Dvoják	3	3,5	-0,5
5.	Horánková	5	5	0
6.	Hrsková	4	4	0
7.	Kalčíková	2	2	0
8.	Kulrašová	3	3	0
9.	Kyrancová	2,5	2	0,5
10.	Lukešová	2,5	2,5	0
11.	Pechana	5	5	0
12.	Prostál	4	4,5	-0,5
13.	Richeter	5	5	0
14.	Rosík	2,5	2,5	0
15.	Rouníčková	2,5	2,5	0

17.	Širámková	4	3,5	0,5
18.	Štěpáková	3	2,5	0,5
19.	Vanic	5	5	0

Tabulka č. 7

Hodnocení obchodního dopisu v předmětu Obchodně právní korespondence v SOŠ pro administrativu EU

V tabulce č. 8 je zobrazeno průměrné hodnocení učitelem C a mým hodnocením. Rozdíl činí 0,05 stupně (přísnější učitel C). Vysoká shoda opět potvrdila správnost v nastavených kritériích.

Ukazatel	Hodnocení učitele C	Hodnocení autorky bakalářské práce
Průměrné hodnocení	3,63	3,58

Tabulka č. 8

Průměrné hodnocení obou hodnotitelů (C/autorka)

Tabulka č. 9 zobrazuje četnost shod a rozdílů v hodnocení mezi učitelem C a mým hodnocením. V jedenácti případech konstatuji shodu obou hodnotitelů, v osmi případech rozdíl v klasifikaci o 0,5 stupně. I v tomto případě se projevila vysoká míra reliability. Kritéria byla nastavena správně.

Shoda/rozdíl	Počet prací
Úplná shoda	11
Rozdíl o 0,5 stupně	8
Rozdíl o 1 stupeň	0
Rozdíl o 1,5 stupně	0

Tabulka č. 9
Četnost rozdílu v hodnocení mezi oběma hodnotiteli (C/autorka)

Charakteristika vzniklých chyb:

Po zhlédnutí všech 19 prací jsem zjistila, že použít v praxi by se dalo 10 těchto dopisů, a to opět za předpokladu nutné kontroly před vytištěním písemnosti. Ve vyhotoveních byly sice zastoupeny všechny druhy chyb (hrubé, střední, malé), ale přesto jsem se přesvědčila, že žáci ovládají základní znalosti pro tvorbu obchodních dopisů. Chybovali převážně v nesprávném použití určitých tvarů slov, v přepisu textu zadání, opakování sloves, a výjimečně v chybějícím údaji. U hodnocení učitele C jsem neshledala žádné neopravené chyby, naopak někde bych chybu počítala mírněji. Nejvyšší rozdíl v písemnosti se vyskytl o 0,5 stupně. S přístupem učitele C k hodnocení prací jsem byla opět velmi spokojena, protože i v tomto případě byla zjištěna vysoká míra shody obou hodnotitelů.

Rozborem obou nezávislých hodnocení jsem došla k závěru, že průměry známek byly velmi blízké a oba hodnotitelé (učitel C a já) byli srovnatelně přísní. Úplná shoda činila 57,8 % z celkového počtu hodnocených prací.

Výběr kritérií je jedním z hlavních problémů hodnocení. Stanovená kritéria jsem v úvodu empirické části specifikovala a z praxe vím, že se jimi řídí učitelé např. na obchodních akademiích, středních odborných školách, kde se výše uvedené předměty vyučují. Plnění těchto kritérií a znalost normy (ČSN 01 6910 norma pro normalizovanou úpravu písemností) je zásadní pro stylizaci písemností. Zjistila jsem, že použití nastavených kritérií zajistilo poměrně vysokou míru shody (reliability) při konečné klasifikaci u žáků z Obchodní akademie v Praze 1 a Střední odborné školy v Praze 9. Prokázala se spolehlivost celkového hodnocení. U známkování prací žáků Obchodní akademie v Praze 4 oběma hodnotiteli (učitel A a já) jsem zaznamenala podstatný rozdíl v četnosti chyb. Chyby jsem diagnostikovala a zjistila, že v uvedených pracích chybí jednak tzv. zpětná vazba, žákova důsledná kontrola nastylizovaného dopisu, ale i důsledná oprava učitele, který zřejmě některé chyby přehlédl. U identifikace ostatních chyb vyučující A postupoval podle stanovených kritérií. **Nastavená kritéria hodnocení prokázala svoji účelnost.**

Pokud se zaměřím na **přístup hodnotitelů k vlastnímu ohodnocení vypracované úlohy**, mohu konstatovat, že hodnotitelé prací vykazovali individuální přístup k hodnocení prací dle stanovených kritérií. Z jejich záznamů vyplývá, že učit se bezchybně stylizovat obchodní dopis závisí i na řádném metodickém postupu – od jednoduchého ke složitějšímu, ale také na charakteru chyb a práci s chybou. Osobně pokládám za velmi důležité sdělit žákům nejen před vypracováním písemnosti, že jde o činnost, za kterou budou oni sami v zaměstnání hodnoceni a musí ji proto před odesláním pečlivě zkontrolovat. Bezchybná práce je jejich vizitkou v zaměstnání. Učitelé A bych doporučila změnit postoj k opravování a hodnocení prací, protože žáci dobře poznají, u kterého učitele je získání lepší známky podmíněno kvalitní přípravou a od kterého dostanou dobrou známku „zadarmo“. V tomto případě dochází i k zcela zavádějícímu sumativnímu výsledku.

Důležité je zmínit, že závažnou komplikací v práci s chybou a v učení i vyučování je také postoj, kdy se chyba v žákově činnosti považuje za projev neschopnosti či malé motivace. Aby učitel mohl pomáhat žákům osvojit si metodu učení, musí splňovat i on sám požadavek nejen odborného vzdělání a zkušeností, ale také ovládnutí psychologického rozboru činností atd. (ČÁP, J. 1997. s. 248)

3. Některé formy a způsoby hodnocení v předmětu TA a OpK

Kapitola byla sepsána na základě mých zkušeností.

V těchto předmětech, které na škole vyučuji, využívám ustálenou formu **kvantitativního hodnocení** – klasifikační stupeň 1 – 5, tedy hodnocení známkou. Rozlišuji i váhu důležitosti známky 5 – 1 (známky do informačního systému pro žáky takto u nás na škole zapisujeme). Známkování umožňuje srovnání výkonů a je důležité i pro statistické zpracování, má však nízkou informační hodnotu, a proto ho rozšiřuji o známku s odůvodněním a **povzbudivým obrázkem**, někdy práci hodnotím jen výčtem chyb a zjištěné nedostatky společně s žáky odstraňujeme. Zvláště v 1. ročnících umožňuji žákům rozhodovat o **dobrovolném udělení známky**. Žáci dostávají příležitost napsat test povinný a dobrovolný (u opisů při psaní desetiprstovou hmatovou metodou), a tím jsou motivováni ke zlepšení výsledků v nestresové situaci. Pokud se test nepovede, známka se nezapisuje. Ze stylizace obchodní písemnosti žáci získávají známku povinnou, avšak dobrovolně si **mohou opravit nevydařené práce**. Získají pak známku za opravu s nižší vahou, např. 2. Upřednostňuji větší počet průběžných známek – 10 a více za pololetí. Mám tak možnost vidět výkyvy ve výsledcích a v přípravě žáka na předmět v určitém období, nebo naopak stabilní výkony a práci žáka. V prvním případě mohu citlivě zvážit příčiny výkyvů a rozebrat je s žákem.

Při posuzování výsledků práce žáka je velmi důležité **slovní hodnocení**. Kromě toho, že žáka informuje o tom, jak kvalitně splnil zadaný úkol, měl by ho také motivovat, a tím ovlivňovat průběžně jeho činnost a výsledky. Uplatňuji ho ústně – vyjádřením přímo k výuce, písemně (viz např. **vlastní hodnocení** v Příloze č. 2 a 3), debatou s žáky nad jejich portfoliem, které také ukazují doma rodičům. Dále umožňuji žákům ve dvojici „zastoupení učitele“, při němž žáci udělují rady spolužákovi, který nebyl přítomen na minulé výuce. Do mého hodnocení patří také ocenění práce skupiny po vyučovací hodině; hodnocení vystoupení žáka u tabule celou skupinou, kdy žáci píší vlastní hodnocení spolužákovi na lístečky a sebehodnocení žáka.

Dále využívám jednoduché mimoverbální hodnocení, např. dotyk učitele – učitel si symbolicky tleskne s žákem (hlavně v 1. ročníku), kterému se výkon povedl na výbornou

anebo lépe než posledně (vyjádření zlepšení), potlesk žáků celé skupiny jako ohodnocení spolužáka nebo i vylepšení celé skupiny, mým gestem, úsměvem, jednoduchým verbálním hodnocením, např. konstatováním „dnes jsi mi udělal radost“, u úspěšných žáků umístění jejich prací či fotografií ze soutěží na nástěnce, na webu školy, předvedení jejich výkonů žákům školy.

V praxi se mi potvrzují informace z výzkumných sond Dvořákové, Tvrzové, že z výzkumů na základních a středních školách je patrné, že učitelé o hodnocení přemýšlejí a snaží se najít svůj systém hodnocení, aby zlepšili motivaci žáků. Zájem žáků o předmět vnímají individuálně. Z průzkumů je patrné, že na středních školách roste zájem žáků o výuku odborných předmětů (a informačních technologií). Žáci středních škol také preferují použití netradičních metod, organizačních forem vyučování a techniky (především PC). (viz KRYKORKOVÁ, VÁŇOVÁ, a kolektiv, 2010, s. 291 - 294)

Ve své praxi se snažím využívat nejrůznější formy hodnocení, které směřují k co nejpříznivějšímu rozvoji žáka.

3. Závěr výzkumu

V úvodu empirické části bakalářské práce jsem zmínila výrok odborníka o hodnocení žáka dvěma různými hodnotiteli. Již v prvním kroku, tzn. ohodnocení zadané úlohy se mi potvrdilo, že může nastat rozdíl v hodnocení i 2 stupně (ale i více). Zpracovala jsem výsledné tabulky, které jasně zobrazily jak shody, tak rozdíly v hodnocení mezi učiteli A, B, C a svým hodnocením. Nejčtenější rozdíl v hodnocení - 2 stupně byl zaznamenán pouze u učitele A. U učitelů B, C byl rozdíl pouze 0,5 stupně. Jak bylo výše zmíněno učitelka A používala **více hodnocení porovnáním výsledků žáků** oproti mému hodnocení, v kterém jsem více uplatňovala hodnocení podle stanovených kritérií. Konstatovala jsem zde nízkou reliabilitu hodnocení. **Shoda činila pouze 30,7 % ze všech 13 hodnocených prací.** U učitelů B i C jsem shledala, že průměry známek byly velmi blízké (největší rozdíl 0,5 stupně) a shoda u učitele **B činila 70 % z 10 hodnocených prací, u učitele C 57,8 % z 19 hodnocených prací**, což potvrdilo vysokou míru reliability hodnocení a přesnost při nastavených kritériích.

Ve vyhotovených dopisech byly zastoupeny všechny druhy chyb (hrubé, střední, malé), které žáci udělali. U skupiny učitele A vykazovali žáci chyby v základních znalostech pro tvorbu obchodního dopisu a zpětné vazbě. U hodnotitelů B, C jsem nezjistila neopravené chyby. U hodnotitele A však chyby navíc byly. Šlo o neopravené chyby typu: nevhodné používání podmiňovacího způsobu, chybějící údaje v adrese, chyba v oslovení kontaktní osoby, chybějící závěrečná věta a pozdrav, jednopísmenná spojka na konci řádků. Učitelka zřejmě chyby „přehlédla“. V identifikaci dalších chyb postupovala dle kritérií. I přes některé výkyvy v identifikaci chyb se mi potvrdilo, že použití nastavených kritérií v celkovém hodnocení zajistilo poměrně vysokou míru shody (reliability).

Dále mohu souhlasit s tím, že dobré základy českého jazyka mají vliv na stylizaci obchodních dopisů a shodují se s minimálním vznikem chyb. Příčinou nepozornosti žáka při stylizaci může být i učitelův nedostatečně vysvětlený důvod k vypracování této písemnosti, což souvisí s pozitivním zaujetím žáka pro stylizaci dopisu i vyučovací předmět. Dovoluji si připomenout závažnost zpětné vazby v práci učitele a žáka.

Přínosy tohoto výzkumu zjišťuji ve správném nastavení dohodnutých kritérií učiteli. Pokud jsou tato kritéria žákům přednesena tak, aby je stačili „vstřebat“, pak to zásadně zlepší

jejich učení a vztah k vyučovacímú predmetu. Učitelé po vzájemné dohodě mohou jednotně stanovená kritéria zahrnout do svého hodnocení. Žáci pak neřeší, zda učitel v paralelní skupině u stejného predmetu počítá chybu za malou, než učitel daného žáka aj. Pokud se žáci naučí kvalitně stylizovat písemnosti již ve škole, v praxi tuto dovednost určitě zúročí.

Nedostatky spatřuji v odlišném známkování a v pečlivosti při opravování chyb. Rozdílnost hodnocení učitelů stejného vyučovacímho predmetu (jak jsem již uvedla výše) žáci kritizují. Proto přístup samotného hodnotitele musí být profesionální. Reliabilitu hodnocení proto spojuji i s přístupem k hodnocení jednotlivých učitelů.

Dodržování těchto kritérií umožnilo jednotný postup při hodnocení obchodních dopisů, pokud učitel pečlivě písemnost zkontroloval. Doporučuji tedy učitelům sjednocení stanovených dílčích kritérií hodnocení, vytvoření např. i metodické příručky, dále postupně seznámit s těmito kritérii žáky a samozřejmě vhodně tato kritéria zařazovat do výuky.

Zájem žáků a postoj k jejich učení mohou ovlivnit netradiční formy a metody vyučování, ale také způsoby a různé formy hodnocení, které jsem v práci představila.

Pro statistické zpracování jsem vybrala metody a tabulky, o kterých si myslím, že jsou vhodné pro zpracování. Údaje v tabulkách byly zapisovány přesně.

Celkově bych metodu zhodnotila jako použitelnou pomůcku pro učitele, kteří se chtějí více dozvědět o hodnocení v odborných predmětech na jiných školách a použití kritérií hodnocení.

III. Závěr

Cílem této práce bylo zjistit, zda nastavená kritéria v odborných předmětech, které vyučuji já a moji kolegové na vybraných středních odborných školách, zajistí shodu při konečné klasifikaci žáků. Byla prokázána spolehlivost celkového hodnocení (podle předem zadaných kritérií).

Současně jsem se snažila ukázat použití některých forem hodnocení v odborných předmětech, které vyučuji. Rozebrala jsem nezávislá hodnocení jednotlivých hodnotitelů a následně zhodnotila účelnost stanovených kritérií a přístup hodnotitelů k vlastnímu ohodnocení vypracované úlohy. Vše jsem zaznamenala do tabulek.

Pomocí empirické sondy jsem zjistila poměrně vysokou míru reliability hodnocení stylizace obchodního dopisu, který byl žákům zadán. Reliabilita byla určena jako míra shody nezávislého hodnocení dvou hodnotitelů stejných prací žáků.

Přínosy a nedostatky samotného výzkumu a rozbor hodnocení prací učitelem zmíněné školy a mnou jsem zhodnotila a navrhla postup pro dodržování základních kritérií hodnocení v obchodních písemnostech.

Dílní výsledky jsem shrnula ve výsledcích a závěru výzkumu.

Získané poznatky mne obohatily a mají praktické využití nejen pro učitele, ale současně mohou být rozšířeny o další empirické sondy. Pomocí dalších empirických sond by bylo zajímavé zjistit, zda tíž žáci, ale ve vyšším ročníku a po absolvování státní zkoušky z kancelářského psaní na PC a obchodní korespondence, nastylizují zkušební text lépe, a jak budou práce stejnými pedagogy hodnoceny.

Seznam literatury a použitých pramenů

ČÁP, Jan. *Psychologie výchovy a vyučování*. Praha : Karolinum, 1997. Práce s chybou a hodnocení žáků, s. 248. ISBN 80-7066-534-3.

DRÁBOVÁ, Renáta, VALEŠOVÁ, Ivana., *Chyby u státní zkoušky + sbírka úloh*, 1. Praha: NÚOV – STÚ, 2006, s. 25 – 26.

DVOŘÁKOVÁ, M. Hodnocení ve vyučování. In. VALIŠOVÁ, Alena, et al. *Pedagogika pro učitele*. 1. Praha : Grada, 2007., s. 243 - 254. ISBN 978-80-247-1734-0.

DVOŘÁKOVÁ, M., TVRZOVÁ, I. Proměna současné školy z hlediska učitele. In. KRYKORKOVÁ, Hana, VÁŇOVÁ, Růžena, et al. *Učitel v současné škole*.1. Praha: Karolinum, 2010. s. 281 - 299. ISBN 978-80-7308-301-4.

GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno. 2000. s. 71. ISBN 80-85931-79-6.

CHRÁSKA, Miroslav. *Didaktické testy : Příručka pro učitele a studenty učitelství*. Brno : Paido, 1999. s. 10 - 17. ISBN 80-85931-68-0.

KOLÁŘ, Zdeněk; ŠIKULOVÁ, Renata. *Hodnocení žáků*. 1.vyd., Praha : Grada, 2005. s. 13 – 122. ISBN 80-247-0885.

KOŠTÁLOVÁ, Hana; MIKOVÁ, Šárka; STANG, Jiřina. *Školní hodnocení žáků a studentů : se zaměřením na slovní hodnocení*. 1. Praha : Portál, 2008. s. 9 – 112. ISBN 978-80-7367-314-7.

KULDOVÁ, Olga, FLEISCHMANNOVÁ, Emílie. *Metodická příručka k technice administrativy a obchodní korespondenci*. Praha. Fortuna, 1998. s. 23. ISBN 80-7168-574-7.

MAREŠ, Jiří, KŘIVOHLAVÝ, Jaro, *Komunikace ve škole*, 1. Brno: 1995. s. 176. ISBN 80-210-1070-3

Msmť.cz : Dokumenty [online]. Praha : 2005, poslední změna 13. červen 2011 [cit. 2011-06-21]. Školský zákon. Dostupné z WWW: <http://aplikace.msmť.cz/Predpisy1/sb190-04.pdf>>.

MŠMT, Národní program rozvoje vzdělávání – Bílá kniha, Praha 2001, s. 49 ISBN 80-211-0372-8)

Nuov.cz : Rámcové vzdělávací programy [online]. Praha : Národní ústav odborného vzdělávání, 2007. s. 2, s. 51 [cit. 2011-06-21]. Rámcové vzdělávací programy pro obory středního vzdělání s maturitní zkouškou. Dostupné z WWW: <http://zpd.nuov.cz/RVP/ML/RVP%206843M01%20Verejnospravni%20cinnost.pdf>>.

Nuov.cz : Rámcové vzdělávací programy [online]. Praha : Národní ústav odborného vzdělávání, 2007. s. 45 [cit. 2011-06-21]. Rámcové vzdělávací programy pro obory středního vzdělání s maturitní zkouškou. Dostupné z WWW: <http://zpd.nuov.cz/RVP/ML/RVP%206341M02%20Obchodni%20akademie.pdf>>.

Nuov.cz : *Rámcové vzdělávací programy* [online]. Praha : Národní ústav odborného vzdělávání, 2007. s. 42 [cit. 2011-06-21]. *Rámcové vzdělávací programy pro obory středního vzdělání s maturitní zkouškou*. Dostupné z WWW: <http://zpd.nuov.cz/RVP/ML/RVP%207842M02%20Ekonomicke%20lyceum.pdf> >.

OA Dušní. *Školní vzdělávací program: Obchodní akademie*. Praha 1. [s.n.], 2009. s. 198, s. 214.

OA Svatoslavova. *Školní vzdělávací program: Obchodní akademie*. Praha 4. [s.n.], 2009. s. 195.

OA Svatoslavova. *Školní vzdělávací program: Ekonomické lyceum..* Praha 4. [s.n.], 2009. s. 201.

PELIKÁN, Jiří. *Základy empirického výzkumu pedagogických jevů*. Praha. 1998. s 67. ISBN 80-7184-569-8

Rámcový vzdělávací program pro gymnázia. [online]. Praha: Výzkumný ústav pedagogický v Praze, 2007.s. 8 [cit. 2011-06-21]. Dostupné z WWW: <http://www.vuppraha.cz/wp-content/uploads/2009/12/RVPG-2007-07_final.pdf>. ISBN 978-80-87000-11-3.

ROZHLEDY, časopis pro písemnou a elektronickou komunikaci, speciál 2, NÚOV, Praha. 2007, s. 14

SKALKOVÁ, Jarmila. *Obecná didaktika*. Recenzenti Josef Maňák, Alena Vališová. 1. vyd. Praha : ISV, 1999. s. 161. ISBN 80-85866-33-1.

SLAVÍK, Jan. *Hodnocení v současné škole: Východiska a nové metody pro praxi*. 1. Praha : Portál, 1999. s. 23 - 66. ISBN 80-7178-262-9.

SOŠ pro administrativu EU. *Školní vzdělávací program : Právní administrativa*. Praha 9 : [s.n.], 2009. s. 210 - 214

SOŠ pro administrativu EU. *Školní vzdělávací program : Provoz diplomatických služeb*. Praha 9 : [s.n.], 2009. s. 227 - 232

Seznam příloh

- Příloha č. 1 Práce s portfoliem v TA
- Příloha č. 2 Vlastní hodnocení I.
- Příloha č. 3 Vlastní hodnocení II.
- Příloha č. 4 Limity rychlostí v psaní na klávesnici PC pro 1. a 2. ročník oboru PDS a PA na SOŠ pro administrativu EU
- Příloha č. 5 Limity přesnosti psaní na klávesnici PC pro 1. a 2. ročník oboru PDS a PA na SOŠ pro administrativu EU
- Příloha č. 6 Vzorec pro výpočet čistých úhozů a procenta chyb
- Příloha č. 7 Text pro vypracování písemnosti – nabídka
- Příloha č. 8 Vzorové vypracování písemnosti
- Příloha č. 9 Ukázka opisu ve Wordu s výpočty a známkou
- Příloha č. 10 Úloha vypracovaná žákem a ohodnocena učitelem OA Svatoslavova
- Příloha č. 11 Úloha vypracovaná žákem OA Svatoslavova a ohodnocena autorkou bakalářské práce
- Příloha č. 12 Úloha vypracovaná žákem a ohodnocena učitelem OA Dušní
- Příloha č. 13 Úloha vypracovaná žákem OA Dušní a ohodnocena autorkou bakalářské práce
- Příloha č. 14 Úloha vypracovaná žákem a ohodnocena učitelem SOŠ pro administrativu EU
- Příloha č. 15 Úloha vypracovaná žákem SOŠ pro administrativu EU a ohodnocena autorkou bakalářské práce

Souhlas k půjčování práce

Souhlasím s tím, aby moje bakalářská práce byla půjčována ke studijním účelům. Žádám, aby citace byly uváděny způsobem užívaným ve vědeckých pracích a aby se vypůjčovatelé řádně zapsali do přiloženého seznamu.

V Praze dne.....

.....

Podpis

Pořadové číslo	Jméno čtenáře	č. ISIC karty	Bydliště	Datum