

HODNOCENÍ MAGISTERSKÉ PRÁCE

FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ UK

ŘÍZENÍ A SUPERVIZE V SOCIÁLNÍCH A ZDRAVOTNÍČYCH ORGANIZACÍCH

Jméno autora/ky práce	<b>Bc. Vojtěch Lopour</b>
Název práce	Vyřizování stížností v organizaci poskytující sociální službu tlumočení českého znakového jazyka
Autor posudku- jméno	Mgr. Petr Vrzáček
Vedoucí práce /oponent	Mgr. Petr Vrzáček
Rok obhajoby	2021
Specializace - řízení	

<b>1. Hodnocení volby tématu práce (relevance k oboru, originalita)</b>	a) <b>výborně</b>
	b) velmi dobře
	c) dobře
	d) nevyhovující
Odůvodnění:	Téma je vzhledem k studovanému oboru vysoce relevantní a originální. Od vzniku studijního programu se doposud žádný z absolventů tomuto tématu nevěnoval. Stížnosti v sobě skrývají potenciál pro další rozvoj organizace. Zrcadlí v sobě konflikt mezi očekáváním na straně jedné a skutečným způsobem poskytnutí objednané služby na straně druhé. Organizace, které umí konstruktivně reagovat na oprávněnou kritiku, získávají konkurenční výhodu, což platí obecně, tedy nejenom pro segment poskytovatelů registrovaných sociálních služeb.
<b>2. Hodnocení formulace hlavního cíle práce</b>	a) <b>výborně</b>
	b) velmi dobře
	c) dobře
	d) nevyhovující
Odůvodnění:	Formulace cíle je dostatečně konkrétní. Autora zajímá téma vyřizování stížností v jedné konkrétní organizaci, která navíc jeví o tento druh zakázky evidentní zájem. Plnění cíle má přínos jak pro zkoumanou organizaci, tak i pro další zájemce z řad poskytovatelů sociálních služeb, kteří usilují o zlepšení v této tematické oblasti.
<b>3. Hodnocení provázanosti kapitol a struktury práce</b>	a) <b>výborně</b>
	b) velmi dobře
	c) dobře
	d) nevyhovující
Odůvodnění:	Struktura práce je konzistentní, logicky členěná. Autor postupuje od popisu obecného systémového rámce k charakteristice konkrétního organizačního systému.
<b>4. Hodnocení práce se zdroji, včetně zahraničních, míra vyjasnění pojmů, teoretické zpracování</b>	a) <b>výborně</b>
	b) <b>velmi dobře</b>
	c) dobře
	d) nevyhovující
Odůvodnění:	Práce se zdroji je na velmi dobré úrovni a to včetně těch zahraničních. Mezi nimi dominují především v angličtině psané publikace vydané však v 90. letech minulého století. Nejnovější zahraniční publikace pochází z roku 2003. V teoretické části jsou klíčové pojmy vyjasněny, stejně jako způsob práce s nimi. Teoretická část svým zpracováním vytváří vhodnou základnu potřebnou pro realizaci výzkumu, a tudíž i pro zpracování části praktické.
<b>5. Hodnocení metodologického uchopení a jeho zdůvodnění, etické aspekty výzkumu</b>	a) <b>výborně</b>
	b) velmi dobře
	c) dobře
	d) nevyhovující
Odůvodnění:	Praktická část obsahuje popis kvalitativního výzkumu, přičemž data byla sbírána pomocí obsahové analýzy dokumentů a polostrukturovaných rozhovorů. Volba metod je v textu diplomové práce dostatečně a přijatelně zdůvodněna. Připomeňme jen, že podstatná část diplomové práce vznikala v období covidové pandemie. Podmínkou souhlasu s provedením výzkumu byla anonymizace organizace. Autor ke zpracování tématu přistupuje velmi zodpovědně, když maximálně hájí názor a soukromí jak stěžovatelů, tak zástupců organizace.
<b>6. Hodnocení zpracování a interpretace výsledků výzkumu</b>	a) <b>výborně</b>
	b) velmi dobře

		c) dobře
		d) nevyhovující
Odůvodnění:	Výzkumná zjištění mají vysokou míru konkretizace a jako taková umožňují brzký přenos do organizační praxe. Vyřizování stížností je pojato procesně a také velmi komplexně. Toto pojetí umožňuje zaměřit se jak na celý proces, tak na jeho vybranou část.	
<b>7. Hodnocení naplnění cílů a zpracování závěrů práce</b>		a) <b>výborně</b>
		b) velmi dobře
		c) dobře
		d) nevyhovující
Odůvodnění:	Cíl práce se podařilo naplnit. Zjištění a z nich vyplývající doporučení mají teoretickou oporu. Jsou dostatečně konkrétní a tudíž snadno uchopitelná pro zkoumanou organizaci a zároveň mohou posloužit jako inspirace pro jiné poskytovatele tlumočnických služeb do znakové řeči.	
<b>8. Hodnocení formální stránky práce</b>		a) výborně
		b) <b>velmi dobře</b>
		c) dobře
		d) nevyhovující
Odůvodnění:	Práce splňuje klíčové formální náležitosti na ni kladené. Má však bez příloh jen 76 stran, čímž nedosahuje požadovaného rozsahu.	
<b>9. Hodnocení přínosu práce pro praxi</b>		a) <b>výborně</b>
		b) velmi dobře
		c) dobře
		d) nevyhovující
Odůvodnění:	Práce má vysoký aplikační potenciál. Na příkladu jednoho konkrétního poskytovatele registrovaných sociálních služeb její autor ukazuje, jakým způsobem je možné evaluovat systém práce se stížnostmi a jak docílit toho, aby skrze tento systém poskytovatel získával nezkrslou zpětnou vazbu. K ní diplomant přistupuje konstruktivně, když je vnímá jako nedílnou součást další organizační profesionalizace a růstu.	
<b>10. Otázky k obhajobě</b>	1) Práce se stížnostmi v sobě skrývá nebezpečí formalismu, ale i zátěže organizace časově náročnými byrokratickými požadavky. Na základě zkušenosti, kterou jste při svém výzkumu učinil, zformulujte tři zásady, kterých by se vedení jakéhokoliv poskytovatele sociálních služeb mělo držet při nastavování systému vyřizování stížností.	
<b>11. Celkové zhodnocení práce</b>		a) <b>výborně</b>
		b) velmi dobře
		c) dobře
		d) nevyhovující
Odůvodnění:	Ve všech kritériích dosahuje diplomová práce, Bc. Vojtěcha Lopoura, nejvyššího hodnocení. Záměr, se kterým autor k tvorbě práce přistupoval, se mu podařilo splnit ve vysokém standardu a to i přes ztížené společenské podmínky. K největším přednostem práce patří její inovativnost a aplikovatelnost zachyceného způsobu práce se stížnostmi i u jiných poskytovatelů sociálních služeb.	

.....  
*podpis autora posouzení*

Dne 2. června 2021