

## **Hodnocení vedoucího diplomové práce**

**Název diplomové práce: Vnitrofiremní komunikace**

**Autorka práce: Bc. Radovan Marek, Dis.**

Jednou z významných konkurenčních výhod se v informační době stává kvalita vnitrofiremní komunikace. Organizace, jejichž managementu se dlouhodobě nedaří získávat a nezkresleně přenášet informace potřebné k strategickým a operačním rozhodnutím, nemohou v současné době uspět prakticky v žádném oboru lidské činnosti, poskytování sociálních služeb nevyjímaje. Proto je třeba se vnitrofiremní komunikací zabývat, a proto lze téma diplomové práce, Bc. Radovana Marka, Dis. označit za vhodně zvolené.

Diplomant ke zpracování tématu přistupuje, dalo by se říct, tradičním způsobem. V teoretické části se soustřeďuje na připomenutí všeho podstatného, co o obecné a vnitrofiremní komunikaci napsali různí, především však čeští, autoři. V praktické části autor přináší příklad dobré praxe, kterým se shodou okolností stala organizace, ve které diplomant po dobu studia vykonával praxi řízení. Popisovanou institucí jsou Sociální služby Lanškroun – Domov pro seniory (SSL) a důvodem její volby je skutečnost, že tato organizace při inspekci kvality sociálních služeb obdržela plný počet bodů. Předpoklad, že kvalita vnitrofiremní komunikace jde ruku v ruce s kvalitou poskytované sociální služby, se v tomto případě ukázala jako pravdivou.

K popisu systému vnitrofiremní komunikace v Sociálních službách Lanškroun diplomant použil tři metody sběru dat – obsahovou analýzu interní dokumentace, rozhovor s ředitelem a dotazníkové šetření provedené mezi zaměstnanci SSL. Z textu není zřejmé v jakém období bylo dotazníkové šetření provedeno a zda předcházelo termínu vedení rozhovoru s ředitelem SSL. Při tvorbě dotazníku se autor nechal inspirovat publikací vydanou Výzkumným ústavem práce a sociálních věcí. Snahou diplomanta bylo pomocí dotazníkového šetření zjistit míru spokojenosti se systémem vnitrofiremní komunikace. Ačkoliv otázka, přímo zaměřená na spokojenost se systémem vnitřní komunikace, mezi dotazníkovými otázkami nebyla, bylo možné míru spokojenosti posoudit na základě odpovědí na první čtyři dotazníkové otázky. Jistě je možné měřit kvalitu systému vnitrofiremní komunikace přes míru spokojenosti s tímto systémem. Jako problematická se mi však jeví skutečnost, že z interpretace zjištění dotazníkového šetření nedokážeme odlišit odpovědi vedoucích pracovníků od odpovědí řadových zaměstnanců. Pokud by např. vedoucí pracovníci odpověděli záporně na otázku č.2, tedy by se domnívali, že v organizaci nefunguje dobrý systém informování, a tudíž zaměstnanci nedostávají potřebné informace včas, pak by bylo obtížné souhlasit s potvrzením definované hypotézy. V závěru praktické části (str. 81) formuluje Bc. R. Marek, Dis. pět doporučení. U některých doporučení bych si uměl představit větší míru konkretizace. Když např. diplomant doporučuje: „Rozšířit paletu používaných komunikačních prostředků,“ pak by měl také říci o jaké další komunikační prostředky by paleta měla být rozšířena a k čemu by zavedení nových prostředků mělo přesně posloužit.

Závěrem hodnocení je potřeba, Bc. R. Marka, Dis. ocenit za svědomitý přístup k tvorbě diplomové práce. Diplomant se dokázal vyrovnat s řadou obtíží, které mu znepríjemňovaly především sběr dat a dokázal v rychlém termínu odevzdat kvalitní práci, která může být inspirací i ostatním poskytovatelům sociálních služeb.

**Otázka k obhajobě diplomové práce:**

- a) Na základě zkušenosti získané během psaní diplomové práce navrhněte ukazatele, kterými by bylo, podle vás, možné efektivně měřit kvalitu vnitrofiremní komunikace.

**Závěrem tohoto hodnocení je možné prohlásit, že:**

Diplomová práce, Vnitrofiremní komunikace, podle mého názoru splňuje nezbytné požadavky a lze ji klasifikovat stupněm velmi dobře.

V Praze 2. června 2010

Hodnocení zpracoval: Mgr. Petr Vrzáček