

Abstrakt

CUPÁKOVÁ, Adéla. *Hodnocení pracovníků v sociálních službách*. Praha, Fakulta humanitních studií, Univerzita Karlova, 2012. 124 s. Diplomová práce.

Diplomová práce se zabývá hodnocením pracovníků v sociálních službách. Téma je zkoumáno z perspektivy řízení kvality a řízení lidských zdrojů.

Teoretická část se zabývá kvalitou, jejím vývojem a pojetím kvality ve službách. Další část je věnována procesům zavádění systémů řízení kvality a obecným principům vedení procesu změny. Třetí kapitola teoretické části se zabývá pojetím kvality v sociálních službách a standardy kvality sociálních služeb. Poslední kapitola je věnována hodnocení pracovníků jako součásti řízení lidských zdrojů.

Praktická část obsahuje představení organizace, ve které bylo provedeno výzkumné šetření a je zde popsán současný systém hodnocení pracovníků. Další kapitola se zabývá metodologickým ukotvením a popisem realizace výzkumného šetření, které bylo provedeno na základě kvalitativního přístupu. Konkrétními výzkumnými technikami byla analýza dokumentů a polostrukturované rozhovory. Celkem jsem uskutečnila rozhovory s 23 pracovníky. Dále pak praktická část obsahuje popis zjištěných výsledků, jejich diskusi a doporučení pro rozvoj hodnocení pracovníků v dané organizaci. Na základě dat z výzkumného šetření byl zpracován návrh nové směrnice upravující hodnocení pracovníků a související formuláře. Tyto materiály byly předány vedení organizace. Dílčí změny v systému hodnocení pracovníků byly implementovány do praxe a diskutovány s pracovníky. Přijetí těchto změn bylo pracovníky vnímáno vesměs pozitivně, oceňovali zejména definování základních oblastí hodnocení, stanovení specifických hodnotících kritérií pro různé skupiny pracovníků a jednodušší hodnotící škálu.

Diplomová práce analyzuje stávající systém hodnocení pracovníků v Domově pro seniory ve Vrchlabí, identifikuje možnosti jeho dalšího rozvoje, navrhuje a popisuje implementaci některých změn, které napomohly k dalšímu rozvoji a využívání hodnocení pracovníků jako jednoho z efektivních nástrojů řízení kvality poskytování sociálních služeb v dané organizaci.

Klíčová slova: hodnocení pracovníků, řízení lidských zdrojů, kvalita, sociální služby