

## Hodnocení diplomové práce

**Název:** Řízení lidí v procesu zvyšování kvality

**Jméno studenta:** Bc. Ivana Kupečková

**Externí vedoucí práce:** Dana Hradcová

**Rozbor problému:** Ve své práci se autorka zaměřila na zjišťování postojů lidí ke změně a způsob, jakým lidé změny přijímají. Jako účel práce uvádí *hledání a doporučení vhodné strategie vedení kliniky v přístupu k lidem, kteří nejsou ochotní přizpůsobit se změnám souvisejícím se zaváděním kvality*. V praktické části zkoumala studentka přístup lidí, kteří proces zvyšování kvality na klinice zpočátku nechápali a nepodporovali. Problém ve zkoumané oblasti charakterizovala jako postupné odkrývání velkého problému v komunikaci (str. 52, odst.1). Patrně proto, že toto konstatování je v textu propojeno s výsledky širšího procesu hodnocení je obtížné dohledat přesné vymezení problému, který byl definován jako klíčový pro magisterskou práci. Autorka nicméně objasňuje, že problémy managementu, které byly odhaleny při sebehodnocení, jsou úzce propojeny s problémem lidí (str.32, odst.2).

### **Použitá metodika/postup:**

Při rozboru problému, a vytváření strategií pro práci s lidmi v procesu změny využila studentka metod a technik, které umožňovaly pracovníkům organizace získat potřebné informace a aktivně se účastnit na procesu zvyšování kvality. Otázkou zůstává na kolik se ve skutečnosti podařilo vytvořit atmosféru otevřenosti a skutečné participace pracovníků na změně. Provozní schůze má v popisu autorky charakter spíše *oznamovací* (str.55, odst.3). Jak autorka sama dále konstatuje, k zapojení pracovníků třeba i jen formou diskuse se nepodařilo (str.56). Dále se procesu účastnil management kliniky (SWOT), který studentka (bez upřesnění, jak k tomuto závěru došla) označuje za nejvíce rigidní. Výběr členů této skupiny je logický, neboť představitelé managementu odpovídají za realizaci programu kvality. Doplnění šetření formou focus group, do které budou přizváni pracovníci i z jiných úrovní organizace považují za správnou, jen otázky, na které účastníci odpovídali považují za poněkud vzdálené od tématu samotné práce. Použitá metoda multivotingu a následné rozhovory a jejich interpretace ve vztahu k hypotéze a samotnému tématu/problému, který práce řeší je poněkud nejasná.

### **Argumentace předložených tvrzení a závěr:**

Studentka shrnuje svá zjištění odděleně z pohledu *lidí na klinice* a z pohledu managementu. Integraci těchto dvou stanovisek a analýzu příčin nenabízí. Doporučení k dalšímu rozvoji organizace ve vymezených oblastech se opírá o výsledky sebehodnocení prováděného zaměstnanci. Navrhovaná opatření se týkají oblasti řízení lidí, na kterou se autorka blíže zaměřila. Lze snad říci, že pokud navrhovaná opatření budou rozpracována do konkrétních úkolů a procesů; jejich plnění bude dohodnuto s osobami odpovědnými za realizaci změny a důsledně monitorováno, odpor ke změně by se mohl snížit.

### **Formální náležitosti:**

Bez vážnějších připomínek.

### **Otázky:**

Kde vidíte příčiny/kořeny slabých stránek/nedostatků v oblasti řízení lidí, které popisujete ve svém výzkumu?

Jakým způsobem navrhuje *zakotvit novou kulturu a celkově podpoří snahu o trvalou změnu* na Vašem pracovišti? Jak k tomu můžete přispět Vy, jako manager pro kvalitu?

**Doporučení:** Práci **doporučuji** k obhajobě. Navrhuji hodnocení **velmi dobře (17 bodů)**.

**Datum :** 15. června 2006

**Podpis:**

Dana Hradcová