

## Oponentský posudek na diplomovou práci Jana Čapka na téma „Psychologické aspekty rozvoje prodejních dovedností“

Specifikující podtitul diplomové práce upřesňuje její zaměření, orientované na sestavení tréninkového programu pro přípravu pracovníků jedné z pozic v bankovním sektoru (osobní bankéř) a vyhodnocení jeho účinnosti prostřednictvím metody hraní rolí. Diplomová část práce je členěna na část teoretickou a empirickou.

Teoretická část diplomové práce obsahuje dvě kapitoly. První z nich se věnuje současným trendům ve vzdělávání (dospělých) a obsahuje informace vztahující se ke struktuře výcvikového programu, přehledu používaných metod a účinnosti výcvikových programů. Druhá kapitola obsahuje zpracovaný profesiogram pozice osobního bankéře.

Tato část diplomové práce není nejšťastněji sestavena. Pokud se jedná o zpracovaný profesiogram dané pozice, tak v podstatě je to praktické zpracování informací o profesi umožňující vytvoření výcvikového programu, a pak by měla být tato část součástí empirické části práce jako úvodní krok realizace výcvikového programu. Na druhé straně v této části postrádám obecnější východiska ke stěžejnímu tématu práce – obchodnímu jednání. Ta lze najít v aplikovaných poznatcích vztahujících se k sociální komunikaci (fáze jednání a vyjednávání, argumentace a řazení argumentů, komunikační strategie a taktiky apod.).

K této části práce mám dvě dílčí připomínky:

- metody užívané v rámci tréninku mohly být důsledněji hodnoceny z hlediska jejich využití, možností a limitů,
- u zpracovaného profesiogramu chybí, z jakých informačních zdrojů o profesi autor vycházel.

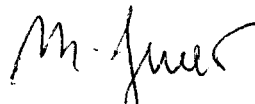
Empirickou část diplomové práce tvoří projekt přípravy (tréninku) na obchodní jednání s klientem, doplněný přehledem poznatků, s nimiž by byli pracovníci seznamováni a cvičeni. Trénink je rozdělen do několika navazujících fází, v jejichž duchu obchodní jednání s klientem probíhá. Závěrečná kapitola je věnována využití metody hraní rolí při nácviku obchodního jednání a postupu jejího vyhodnocení. Praktickým vyústěním této části práce je vytvoření hodnotícího postupu a norem hodnocení, na jejichž základě mohou být pracovníci rozčleněni do dalších navazujících výcvikových programů.

Připomínky k empirické části práce se vztahují k následujícím skutečnostem:

- na str. 33 není uveden zdroj vyobrazení,
- na str. 35 a dále uvedené zásady prezentace produktu podle Tomana považuji vzhledem k dané profesi a formám její práce za příliš všeobecné a irelevantní (reálná forma prezentace produktu se nachází na str. 54).

Práce dále obsahuje přílohy, v nichž jsou uvedeny hodnotící škály a výsledky hodnocení účastníků, a dále také použitou literaturu. Rozsah použité literatury (18 titulů) svědčí o větším důrazu autora na část empirickou, než teoretickou.

Závěrem – diplomová práce je obsahově nevyvážená. Teoretická část nepokrývá kompletní poznatkové zázemí nezbytné pro část empirickou. Praktická část práce je zdařilejší a autor v ní prokazuje potřebný náhled na řešenou problematiku i schopnost připravit a realizovat výzkumný projekt. Doporučuji, aby se diplomová práce stala předmětem obhajoby.



Doc. PhDr. Milan Rymeš, CSc.

V Praze dne 7.5.2996