

Posudek diplomové práce

Magisterský program RS UK FHS v Praze

Název práce:

Podnikatelský plán tlumočnických služeb neslyšícím v Karlovarském kraji

Jméno studenta:

Bc. Tereza Bízková

Zaměření studia:

Katedra řízení a supervize v sociálních a zdravotnických organizacích

Posudek vypracoval:

Ing. Mgr. Milan Trpišovský, LL. M., MBA

Datum:

30. 1. 2019

Diplomová práce je zaměřena na poskytování tlumočnických služeb pro neslyšící na území Karlovarského kraje. Cílem je zmapování absence dané služby na základě zvyšující se poptávky po tlumočnických službách pro osoby s poruchami sluchu ve zvoleném regionu a následné zpracování podnikatelského plánu pro danou službu. Téma autorka zvolila s ohledem na svůj profesní život. Zmapovala ho díky prostudování dokumentů celorepublikových poskytovatelů tlumočnických služeb neslyšícím a provedeným vlastním kvalitativním výzkumem.

Magisterská práce má dvě hlavní části – teoretickou a praktickou.

Práce má 100 stran a standardní členění. Struktura je v souladu s konečným zadáním a v zásadě odpovídá charakteru řešené problematiky. Poznámkový a odkazový aparát se řídí platnými normami. Seznam bibliografických odkazů a ostatních zdrojů (elektronické a legislativní zdroje) je dostatečný. Dále práce obsahuje 1 obrázek a 11 tabulek.

Teoretická část:

Úvodem teoretické části autorka zcela správně definuje základní terminologii a její pojetí - obecné chápání, částečně přináší i historický vzhled. Tato část, která se věnuje problematice komunitě neslyšících, stručnému přehledu vývoje tlumočnických služeb, komunikačním systémům sluchově postižených osob, terminologii, jejich jazyku, vývoji tlumočení znakového jazyka atd., rozhodně patří k nejzdařilejší části diplomové práce a svědčí o tom, že autorka danou problematiku má nejen po teoretické části, ale i po praktické plně zažitou a je v ní plně orientována.

V teoretické části diplomové práce věnované konceptu strategického plánování a řízení autorka popisuje teorii dané problematiky společně s popisem zvolených analýz, které pak v praktické části zpracovává.

Praktická část:

V praktické části diplomové práce předkládá autorka kvalitativní výzkum, který uskutečnila s ORL lékaři a foniatry poskytující zdravotnické služby v Karlovarském kraji. Za cíl výzkumu si stanovila zjistit informovanost ORL lékařů ohledně potřeb osob se sluchovým postižením a jejich informovanost o poskytování tlumočnických služeb v daném regionu. ORL lékaře si zvolila právě z toho důvodu, že jsou odborníky, kteří denně pracují s pacienty se sluchovým postižením a předávají pacientům zprávu o jejich stavu sluchu. Dalším důvodem, proč se rozhodla uskutečnit tento výzkum je skutečnost, že v současné době je poskytování tlumočnických služeb neslyšícím v tomto kraji na počátku a o tlumočnické službě mnoho odborníků neví.

V praktické části diplomové práce předkládá návrh na zpracování podnikatelského plánu - poskytování tlumočnických služeb neslyšícím v Karlovarském kraji. Autorka si je zcela vědoma rizik uvedeného projektu, predikuje, nicméně využívá klasických modelů analýz (PESTLE, Porter, SWOT) a věrohodně a se značnou znalostí prostředí, problematiky a s teoretickou základnou svůj zkoumaný projekt těmito analýzami provází. Byla provedena analýza oborového okolí dle E. Portera, analýza obecného okolí – PESTEL a analýza SWOT na základě vlastních výsledků šetření a znalostí z praktického profesního života autorky. Text strategické analýzy je mírně nevyvážený v rozsahu jednotlivých kapitol, zvláště pak obecného

okolí a některé závěry ve SWOT analýze, které jsou dilematické povahy a zjednodušené nebo ne zcela reflektují současnou realitu.

Finanční plán by byl potřeba podrobněji dopracovat, hlavně s ohledem na služby a daň z přidané hodnoty, která je pro služby podstatná, ale jako podklad pro zpracování podnikatelského plánu je dostačující. Dobře je zpracována část vztahující se k projektu, která se zabývá profitabilitou – Break Even Point. Minimálně se věnuje výnosnosti projektu a Cash Flow a zcela absentuje zhodnocení vztahu k riziku i časové hodnoty peněz, přestože v závěru upozorňuje na skutečnost, že v průběhu zpracování diplomové práce z pětiletého plánu přistoupila k dvouletému. Finanční plán je z konečného hodnocení diplomové práce nejslabší částí, ale s ohledem na zaměření studia dostačující.

Závěr:

V závěru autorka reaguje na vytyčené cíle, které byly stanoveny v úvodu, jehož hlavním cílem bylo vypracovat podnikatelský plán poskytování tlumočnických služeb neslyšícím v Karlovarském kraji. Práce je čtivá a má správně vytyčený záměr i příslušné cíle. Z argumentace je patrné, že danou problematiku neslyšících má autorka plně zažitou. Na druhou stranu ne zcela vyčerpávajícím způsobem se zdařilo zpracovat všechny potřebné náležitosti podnikatelského plánu týkající se oblasti financí.

Z celkového pohledu lze práci hodnotit velmi dobře. Autorka dokázala jasně formulovat jak výchozí situaci, tak problémy, které dále zkoumá. I přes výše uvedené drobné nedostatky lze celkově hodnotit práci jako kvalitní, autorce se podařilo dosáhnout stanovených cílů, prokázala dobré analytické schopnosti při zpracovávání získaných dat a též úprava práce a její jazyková a stylistická úroveň je dobrá. Naráží však na současnou realitu, kdy dochází k výrazné resocializaci zdravotnictví a tím i k potlačení významu a použití dané problematiky v uvedeném sektoru. Autorka si je vědoma, že daná problematika v současném zdravotnickém systému je značně limitována.

Doporučuji práci k obhajobě a navrhuji známku velmi dobře.

Okruh č. 1 – teoretická část – obecné okolí

Dokázala byste uvést nějaký příklad z nedávné historie či současnosti, kdy změny v okolí velmi výrazně ovlivnily či ovlivní strategickou pozici našich společností daného zaměření?

Jaké konkrétní aktivity byste v případě nepříznivého trendu ve vnějším prostředí a jaké konkrétní kroky byste doporučila k realizaci, které by vedly k posílení a zlepšení situace tlumočnických služeb pro osoby sluchově postižené ve vašem regionu případně v ČR?

Okruh č. 2 – praktická část - motivace

Uveďte praktické náměty pro motivování zaměstnanců při aplikaci Vašeho podnikatelského záměru. Jaké se mohou vyskytnout specifické problémy motivace odborníků a v jakém souladu je odměna podle výkonu s očekáváním?

Okruh č. 2 – praktická část – podnikatelský plán

Existují ještě další kritické body a slabé stránky podnikatelského plánu, o kterých se nezmiňujete? Je možno konstatovat, že na základě závěrů magisterské práce lze v budoucnosti zefektivnit podnikatelský plán? Prosím o výstižnější prognózu.

Budete sledovat výkonnost organizace, definujte jaké nástroje pro sledování a měření výkonnosti organizace použijete?

Milan Trpišovský