

HODNOCENÍ MAGISTERSKÉ PRÁCE

FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ UK

ŘÍZENÍ A SUPERVIZE V SOCIÁLNÍCH A ZDRAVOTNÍČYCH ORGANIZACÍCH

Jméno autora/ky práce	Bc. Vojtěch Lopour
Název práce	Vyřizování stížností v organizaci poskytující sociální službu tlumočení českého znakového jazyka
Autor posudku- jméno	Mgr. Martina Procházková
Vedoucí práce /oponent	Mgr. Petr Vrzáček
Rok obhajoby	2021
Specializace	Řízení

1. Hodnocení volby tématu práce (relevance k oboru, originalita)	<table border="1"> <tr><td>a) výborně</td></tr> <tr><td>b) velmi dobře</td></tr> <tr><td>c) dobře</td></tr> <tr><td>d) nevyhovující</td></tr> </table>	a) výborně	b) velmi dobře	c) dobře	d) nevyhovující
a) výborně					
b) velmi dobře					
c) dobře					
d) nevyhovující					
Odůvodnění:	Téma práce odpovídá relevanci studijního oboru. Je stručně a výstižně zasazené do teoretického kontextu inkriminované legislativy a následně zpracované empirickou částí pro další případnou praxi dané organizace. Zvláště oceňuji podkapitulu 4.2.1. „Učí se organizace“, kde autor ukazuje pomocí jednotlivých zdrojů z odborné literatury na hlubší smysl a provázanost celého procesu „vyřizování stížností“, který je nedílnou součástí celku práce s kvalitou služby.				
2. Hodnocení formulace hlavního cíle práce	<table border="1"> <tr><td>a) výborně</td></tr> <tr><td>b) velmi dobře</td></tr> <tr><td>c) dobře</td></tr> <tr><td>d) nevyhovující</td></tr> </table>	a) výborně	b) velmi dobře	c) dobře	d) nevyhovující
a) výborně					
b) velmi dobře					
c) dobře					
d) nevyhovující					
Odůvodnění:	Autor jasně, výstižně a srozumitelně formuluje v Úvodu své práce její hlavní cíl a následně obsah celé práce mu plně odpovídá, jak do obsahu, tak rozsahu.				
3. Hodnocení provázanosti kapitol a struktury práce	<table border="1"> <tr><td>a) výborně</td></tr> <tr><td>b) velmi dobře</td></tr> <tr><td>c) dobře</td></tr> <tr><td>d) nevyhovující</td></tr> </table>	a) výborně	b) velmi dobře	c) dobře	d) nevyhovující
a) výborně					
b) velmi dobře					
c) dobře					
d) nevyhovující					
Odůvodnění:	V teoretické i praktické části na sebe jednotlivé kapitoly vhodně navazují, obsahově prolínají. Uvádějí čtenáře plynule do vytyčeného tématu – jeho podstaty i do oblastí s ním souvisejících. Obě části jsou zpracovány uceleně, promyšleně, přehledně. Praktická část, zabývající se výzkumem vytyčeného tématu je čtivá a obě části plně odpovídají žádané struktuře práce.				
4. Hodnocení práce se zdroji, včetně zahraničních(?), míra vyjasnění pojmů, teoretické zpracování	<table border="1"> <tr><td>a) výborně</td></tr> <tr><td>b) velmi dobře</td></tr> <tr><td>c) dobře</td></tr> <tr><td>d) nevyhovující</td></tr> </table>	a) výborně	b) velmi dobře	c) dobře	d) nevyhovující
a) výborně					
b) velmi dobře					
c) dobře					
d) nevyhovující					
Odůvodnění:	Autor adekvátně pracuje se zdroji, které prokládá v textu do souvislostí a text působí uceleně. Informace na sebe navazují, navzájem se vysvětlují. Jednotlivé zdroje (autory) používá vhodně jako jednotlivé úhly pohledu na téma a tím čtenáře uvádí přirozeně do určité šířky a hloubky vytyčeného tématu.				
5. Hodnocení metodologického uchopení a jeho zdůvodnění, etické aspekty výzkumu	<table border="1"> <tr><td>a) výborně</td></tr> <tr><td>b) velmi dobře</td></tr> <tr><td>c) dobře</td></tr> <tr><td>d) nevyhovující</td></tr> </table>	a) výborně	b) velmi dobře	c) dobře	d) nevyhovující
a) výborně					
b) velmi dobře					
c) dobře					
d) nevyhovující					
Odůvodnění:	Autor ve své práci uchopil metodologii adekvátně k řešenému tématu, výběr metod výstižně popsal, vysvětlil jejich provázanost. Velmi pěkně se věnoval i etickým aspektům výzkumu, a to jak z pozice výzkumníka osobně, tak i organizace jako celku.				
6. Hodnocení zpracování a interpretace výsledků výzkumu	<table border="1"> <tr><td>a) výborně</td></tr> <tr><td>b) velmi dobře</td></tr> <tr><td>c) dobře</td></tr> <tr><td>d) nevyhovující</td></tr> </table>	a) výborně	b) velmi dobře	c) dobře	d) nevyhovující
a) výborně					
b) velmi dobře					
c) dobře					
d) nevyhovující					
Odůvodnění:	Autor ve své práci ne zcela dostatečně komplexně, a tedy i transparentně popisuje proces zpracování dat způsobem odpovídajícím k vybrané metodologii. V části 6.2. „Výzkumné strategie a techniky sběru dat“ píše o „připravených tematických okruzích a otevřených otázkách“ v metodě polostrukturovaný rozhovor (str. 37), zároveň pak (na str. 38),				

	že „předmětem rozhovorů byly otázky na současnou praxi práce se stížnostmi v dané organizaci“, tyto okruhy a otázky v textu chybí. Zároveň v části 6.6. „Prezentace výsledků“ chybí věcný (obsahový) popis, jak autor došel „analýzou dokumentů a kódovaných prepisů rozhovorů“ k formulaci „názvů identifikovaných pojmenovaných oblastí“, ve kterých prezentoval výsledky výzkumu (str. 42 - 43). Výsledky výzkumu prezentuje stručně a srozumitelně, reflektuje zde svoji výzkumnou praxi a získaná data zhodnocuje do závěru své práce.				
7. Hodnocení naplnění cílů a zpracování závěrů práce	<table border="1"> <tr><td>a) výborně</td></tr> <tr><td>b) velmi dobře</td></tr> <tr><td>c) dobře</td></tr> <tr><td>d) nevyhovující</td></tr> </table>	a) výborně	b) velmi dobře	c) dobře	d) nevyhovující
a) výborně					
b) velmi dobře					
c) dobře					
d) nevyhovující					
Odůvodnění:	Autor ve své práci naplnil cíle, které si vytyčil. V teoretické části náležitě uvádí čtenáře do tématu, v praktické části představuje a zhodnocuje realizovaný výzkum. Výsledky předkládá v uceleném souhrnu. Ve zpracování závěru práce oceňuje prezentovanou zkušenost autora z výzkumné praxe ve zvolené organizaci.				
8. Hodnocení formální stránky práce	<table border="1"> <tr><td>a) výborně</td></tr> <tr><td>b) velmi dobře</td></tr> <tr><td>c) dobře</td></tr> <tr><td>d) nevyhovující</td></tr> </table>	a) výborně	b) velmi dobře	c) dobře	d) nevyhovující
a) výborně					
b) velmi dobře					
c) dobře					
d) nevyhovující					
Odůvodnění:	Autor dodržel formální náležitosti diplomové práce, jen obsah práce není zcela úplný, chybí přílohy týkající se výzkumné činnosti (viz. bod 6 posudku, např. vzor přepisu rozhovoru s „tematickými okruhy a otevřenými otázkami“, popis procesu tvorby „identifikovaných pojmenovaných oblastí.“) Rozsah a práce s odkazovým aparátem splňuje standard kladený na odborný text.				
9. Hodnocení přínosu práce pro praxi	<table border="1"> <tr><td>a) výborně</td></tr> <tr><td>b) velmi dobře</td></tr> <tr><td>c) dobře</td></tr> <tr><td>d) nevyhovující</td></tr> </table>	a) výborně	b) velmi dobře	c) dobře	d) nevyhovující
a) výborně					
b) velmi dobře					
c) dobře					
d) nevyhovující					
Odůvodnění:	Práci hodnotím jako přínosnou svojí obsahovou hodnotou – vysvětlením tématu, jeho zakotvením v legislativě ČR a zároveň popisem praxe (seznámení s výsledky realizovaného výzkumu) vybrané sociální organizace. Kladně hodnotím popis osobních zkušeností autora z výzkumné praxe, jeho sebereflexi v procesu získávání i zpracování výzkumných dat. Tato práce může být inspirací pro jiné organizace, které by uvítaly změnu v oblasti procesu „vyřizování stížností“, především v tvorbě metodik.				
10. Otázky k obhajobě	<ol style="list-style-type: none"> 1. S jakými ostatními Standardy kvality sociálních služeb úzce souvisí Standard č. 7 a v čem? (Uveďte, prosím, některé konkrétní příklady.) 2. Na str. 19 (3.6) krátce zmiňujete oblast „práv uživatelů“. Jaká konkrétní práva a oprávněné zájmy uživatele se sluchovým postižením by mohl pracovník případně v procesu vyřizování stížností porušit a ve kterých právních normách ČR jsou tato práva ukotvena? (Uveďte, prosím, konkrétní příklady.) 3. Uveďte, prosím, stručně jaké jsou v ČR organizace, které se věnují lidem se sluchovým postižením. 				
11. Celkové zhodnocení práce	<table border="1"> <tr><td>a) výborně</td></tr> <tr><td>b) velmi dobře</td></tr> <tr><td>c) dobře</td></tr> <tr><td>d) nevyhovující</td></tr> </table>	a) výborně	b) velmi dobře	c) dobře	d) nevyhovující
a) výborně					
b) velmi dobře					
c) dobře					
d) nevyhovující					
Odůvodnění:	Diplomová práce je velmi dobře zpracovaná, čtivá. Autor celkově splnil zadané požadavky i cíle, které si stanovil. Oceňuje jednoznačné zacílení tématu. Podařilo se mu stručným a srozumitelným způsobem zmapovat teoretické zakotvení vybraného procesu „vyřizování stížností“ a ve vybrané organizaci přejít z teoretického rámce k poznatkům z výzkumné praxe, které v závěru zhodnocuje a obohacuje i o svůj úhel pohledu a sebereflexi. V praktické části chybí některé inkriminované přílohy a dostatečně komplexní a transparentní popis práce s metodologií (viz. bod 8 posudku). Doporučuji k obhajobě a navrhuji klasifikovat stupněm velmi dobře .				

.....
podpis autora posouzení

Dne: 4. 6. 2021