

POSUDEK NA BAKALÁŘSKOU PRÁCI
EVY CHARVÁTOVÉ
„ANALÝZA VZDĚLÁVACÍCH POTŘEB (VÝZKUM)“

Bakalářská práce rozpracovává problematiku analýzy vzdělávacích potřeb na oddělení call centra v konkrétní společnosti. Jak sama autorka uvádí, cílem jejího snažení bylo zjistit pomocí analýzy příčinu nedostatečného výkonu v oblastech, které se přímo týkají vzdělávání v této společnosti. Téma práce považuji za velmi zajímavé a aktuální, protože výsledky výzkumu předkládají čtenáři poměrně zajímavé poznatky a přínosná doporučení s ohledem na danou problematiku.

Práce má 49 stran textu včetně soupisu bibliografických citací, kde je v souhrnu uvedeno 10 literárních zdrojů, což je na hranici požadovaného počtu načtené literatury. Co se týče zahraničních titulů, je uveden pouze jeden, třebaže katedra stanovila alespoň dva. Poměrně malý rozsah nastudované literatury se pak zřetelně odráží v citacích uvedených v textu, který je zejména či lépe řečeno téměř výhradně opřen o dva autory Reichela a Hendla.

Práce sestává z pěti kapitol včetně závěru a je doplněna přílohovou dokumentací. Jednotlivé kapitoly se autorce podařilo logicky provázat. V rámci první kapitoly je řešena příprava výzkumu (proces analýzy, téma výzkumu, plán výzkumu, techniky výzkumu a tvorba otázek), další kapitola se zabývá realizací výzkumu (předvýzkumem, sběrem dat a jejich analýzou), ve třetí je rozpracován závěr výzkumu (metody, výsledky a jejich interpretace) a v závěrečné kapitole je pak vyhodnocena samotná analýza vzdělávacích potřeb.

Práce je zpracována se zřetelným zájmem o zvolené téma. Kladně hodnotím nejen zpracování samotného výzkumu, ale i jeho výstupy a následná autorčina doporučení. Mohu konstatovat, že se autorce podařilo dosáhnout v úvodu vytčeného cíle, a že, dle mého názoru, prokázala nejen schopnost samostatné práce, ale i schopnost užití metod a výzkumné práce v praxi.

K obsahové stránce tedy nemám zásadnějších připomínek. Avšak k již uvedeným formálním nedostatkům bych přidala ještě nedostatečné označení tabulky

uvedené na straně 33 a grafu na str. 37. Dále pak je značně nezvyklé uvádět jméno a příjmení autorky na každé straně textu. Vzhledem k těmto formálním připomínkám (zejména nedodržení stanoveného počtu cizojazyčných zdrojů) sice doporučuji předloženou práci k obhajobě, její hodnocení však ponechávám na komisi.

V Praze dne 27.5.2011

Mgr. Tereza Raisová