

Oponentský posudek diplomové práce

Magisterský program KŘS UK FHS v Praze

Název práce:	Možnosti podpory pracovníků Tyfloservisu o.p.s. jako prostředek prevence syndromu vyhoření a zajištění stálého rozvoje kvality poskytovaných služeb
Jméno studenta:	Mgr. et Bc. Daniela Morávková
Posudek vypracovala:	Lada Furmaníková
Datum:	25. 8. 2013

Předložená diplomová práce je věnována možnostem podpory pracovníků konkrétní sociální služby (Tyfloservis, o.p.s.), které by zajistily jejich rozvoj a profesionalitu v poskytování služeb. Samotný text práce má celkem 88 stran a je rozdělen do devíti kapitol, v nichž se autorka zhruba stejným podílem věnuje teorii, výzkumnému šetření a nakonec praktickým aplikacím. Práce má dále 3 přílohy, které tvoří kromě projektu DP materiály k průběhu výzkumného šetření.

Cílem práce bylo zhodnotit stávající systém personálního řízení, vymezit roli sociálních pracovníků v přímé práci s klienty (tzv. instruktorů sociální rehabilitace) a navrhnout změnu ve strategii řízení pracovníků tak, aby byla zajištěna jejich podpora i řízení jejich výkonu směrem ke zvyšování kvality poskytovaných služeb. (s. 9). Tyto cíle se autorce podařilo naplnit. Vymezila roli instruktorů sociální rehabilitace a navrhla konkrétní soustavu kompetencí i kritéria jejich naplňování tak, aby byla zajištěna průběžná podpora pracovníků v profesním rozvoji a ta i zvyšování kvality poskytovaných služeb.

Teoretická část (kapitoly 2 a 3) je věnována sociálním službám pro osoby se zrakovým znevýhodněním a personálním otázkám řízení. První z nich přináší základní přehled v oblasti a také popis organizace Tyfloservis, o.p.s., zatímco druhá popisuje fungování organizací na obecné rovině s užším zaměřením na zisk a výběr pracovníků, jejich profesní rozvoj a také na řízení změn. Tím si vytváří základní teoretickou bázi pro zpracování praktické části.

Výzkumná část je uvedena plánem výzkumu, který je logický a má s ohledem na další využití výstupů jasně definované cíle. Kvalitativní přístup i zvolené metody (rozhovory a analýza dokumentů) považuji za vhodně zvolené vzhledem k cílům i kontextu. Autorka podrobně popisuje i metody zpracování a analýzy dat. Za velmi zdařile zpracovanou považuji kap. 3 (resp. 6, s. 46 – 65), kde autorka představuje jednotlivá konkrétní zjištění a také kap. 4 (resp. 7, s. 65 – 80), kde tato zjištění shrnuje, interpretuje a dává do souvislostí.

V kapitole označené opět č. 4 (resp. 8., s. 80) jsou uvedena doporučení autorky na změny. Tuto kapitolu považuji za nejpřínosnější (zejm. systém kompetencí). Jednak jsou návrhy autorky relevantní vzhledem ke konkrétním výzkumným zjištěním a reagují tak na potřeby organizace i pracovníků, jednak zde autorka ukazuje schopnost propojit potřeby praxe s prostudovanou teorií.

Diplomová práce je jasně strukturovaná, kapitoly mají logický sled a všechny části jsou vzájemně propojeny. Práce je čtenářsky velmi přívětivá a srozumitelná. Nedostatkem, který snižuje možnosti orientace v textu je, že číslování kapitol v obsahu a v textu nekoresponduje (v praktické části je od s. 40 znovu číslování nastaveno od kap. 1 a někde se čísla kapitol opakují).

Autorka dobře cituje (citovaný text je jasně označen a jsou uváděny zdroje). V seznamu literatury je 31 zdrojů. Autorka nepoužila pro svou práci žádný zahraniční text, ani žádný výzkumný text (kromě dvou diplomových prací). Většina publikací je obecnějšího charakteru.

Otázky k obhajobě: Vaše zjištění i navrhované změny jsou mířeny nebo reflektovány ve vztahu k organizaci jako celku („*Tyfloservis je připraven*“, „*zavedení by přineslo změny v organizaci*“ atp.) nebo přímo k instruktorům sociální rehabilitace. Co by však tato zjištění a změny znamenaly pro manažery služby?

Doporučuji práci k obhajobě.

Navrhovaný stupeň klasifikace: výborně - (1-)

Vypracovala PhDr. Mgr. Lada Furmaníková, Ph.D. dne 25. 8. 2013