

HODNOCENÍ MAGISTERSKÉ PRÁCE

FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ UK

ŘÍZENÍ A SUPERVIZE V SOCIÁLNÍCH A ZDRAVOTNICKÝCH ORGANIZACÍCH

Jméno autora/ky práce	Mgr. Bc. Tereza Bechová, DiS.
Název práce	Adaptační proces nových operátorů zdravotnického operačního střediska Zdravotnické záchranné služby hl. města Prahy
Autor posudku- jméno	Mgr. Radek Mathauser, DiS.
Vedoucí práce	Mgr. Bc. Ján Čižmárík, MHP
Rok obhajoby	2020
Specializace	

1. Hodnocení volby tématu práce (relevance k oboru, originalita)	a) výborně x
	b) velmi dobře
	c) dobře
	d) nevyhovující
Odůvodnění:	Adaptační proces zdravotnických pracovníků je tradičně velmi variabilní a leckdy problematický proces téměř ve všech zdravotnických organizacích. I když je všeobecně přijímaným míněním, že první měsíce v organizaci jsou pro nového zaměstnance zásadní z hlediska formování pracovních návyků, akceptace organizační kultury a motivace pro další zlepšování, nevěnuje se této oblasti patřičná pozornost. Autorka tak zvolila naléhavé a silné téma.
2. Hodnocení formulace hlavního cíle práce	a) výborně x
	b) velmi dobře
	c) dobře
	d) nevyhovující
Odůvodnění:	Autorka definuje hlavní cíl práce jako popis procesu zavádění změny ve všech jejích složkách diagnostiky, identifikace problému, návrhu konkrétních změn.
3. Hodnocení provázanosti kapitol a struktury práce	a) výborně x
	b) velmi dobře
	c) dobře
	d) nevyhovující
Odůvodnění:	Teoretická část práce přináší ucelený a logicky navazující přehled poznatků o fázích adaptace nových zaměstnanců, nástrojích adaptačního procesu, úloze manuálu adaptačního procesu, úloze a významu mentoringu, kontinuálního vzdělávání zaměstnanců a otázkách motivace jedince. Představuje tak velmi praktický zdroj informací pro každého, kdo se pečl o nové zaměstnance profesně zabývá a přemýšlí o vnitřních a vnějších okolnostech, které mají na průběh zaškolování vliv. Empirická část práce prezentuje ZZS hl. m. Prahy v jejím historickém kontextu, historickou i současnou podobu zdravotnického operačního střediska, struktury výjezdových skupin, organizační strukturu, kvalifikační předpoklady zdravotnických pracovníků. Dále pak plán a výstupy diagnostiky organizace a navrhované změny. Jednotlivé oddíly empirické části vzájemně časově navazují, čtenář má přehled o tom, v jaké fázi procesu se právě nachází.
4. Hodnocení práce se zdroji, včetně zahraničních(?), míra vyjasnění pojmů, teoretické zpracování	a) výborně
	b) velmi dobře x
	c) dobře
	d) nevyhovující
Odůvodnění:	Seznam použité literatury obsahuje 68 bibliografických titulů, 4 internetové zdroje a jeden učební text. V přehledu je 13 zahraničních titulů, včetně on line pramenů. Teoretické zpracování je přehledné, konkrétní s jasně vysvětlenými pojmy.
5. Hodnocení metodologického uchopení a jeho zdůvodnění, etické aspekty výzkumu	a) výborně
	b) velmi dobře x
	c) dobře
	d) nevyhovující
Odůvodnění:	Autorka zvolila v dané situaci jednoduchý a účelný způsob získávání informací a dat, kdy kombinovala zúčastněné pozorování a kvalitativní výzkum – rozhovor. Vzhledem k silné lidské interakci mezi novým zaměstnancem a mentorem se mi tato volba jeví jako snadno proveditelná

	a efektivní. V sérii otázek rozhovoru s vedoucími pracovních skupin jsou otázky 11-14 koncipovány takovým způsobem, že odpověď respondenta je předvídatelná a vztahuje se k obecně a dlouhodobě známému faktu napříč organizací. V práci jsem nedohledal okolnosti zahájení diagnostiky organizace, tj. zda se jednalo o objednávku na straně zaměstnavatele a tudíž výkon provedený na základě kontraktu nebo vlastní iniciativu středního managementu ZOS. Současně jsem nezaregistroval zmínku o okolnostech rozhovorů se zaměstnanci operačního střediska a způsobu zajištění jejich anonymity.
6. Hodnocení zpracování a interpretace výsledků výzkumu	a) výborně b) velmi dobře x c) dobře d) nevyhovující
Odůvodnění:	Výsledky kvalitativního zkoumání autorka prezentuje stručnou, dalo by se říci shrnující – heslovitou formou odpovídající zacílení zkoumaného problému. Slabší stránkou interpretace výsledků je tendence k zobecňování závěrů („11 kolegů odpovědělo, že ano...“)
7. Hodnocení naplnění cílů a zpracování závěrů práce	a) výborně b) velmi dobře x c) dobře d) nevyhovující
Odůvodnění:	Autorka bezesporu naplnila stanovené cíle práce. Provedla podle svých možností diagnostiku organizace, a zjištěné problémy popsala a snažila se navrhnout jejich řešení. Diskuze výsledků však působí jako hledání opory ve vyjádření renomovaných odborníků, potvrzující správný postup autorky, než uvažování a přemýšlení o příčinách a souvislostech. Čtenář – odborník by jistě uvítal i krátký koncept manuálu adaptačního procesu, nikoliv jen výčet jeho témat.
8. Hodnocení formální stránky práce	a) výborně b) velmi dobře c) dobře x d) nevyhovující
Odůvodnění:	Teoretická i praktická část práce jsou jazykově rozdílné. Připisují to specifické řešené problematice a osobnímu zaujetí autorky. Vedle občasných překlepů, duplicity termínů (str. 18, 19, 35, 40, 41, 43, 49, 57, 67), chybějících slov ve větách a ojedinělých pravopisných chyb se lze setkat s řadou slangových i hovorových termínů (např. „jipkový pacient“) v empirické části. Označení výjezdových skupin by mělo odpovídat zavedenému názvosloví. Taktéž přesah textu mimo rámeček obrázků (např. text a vrchol pyramidy) a rozdělení tabulek na několik stránek včetně rozdělení textu nepůsobí dobrým dojmem.
9. Hodnocení přínosu práce pro praxi	a) výborně b) velmi dobře x c) dobře d) nevyhovující
Odůvodnění:	Diplomová práce paní Mgr. Bc. Terezy Bechové, DiS. je zdrojem důležitých argumentů pro zahájení managementu změny v rámci zdravotnického operačního střediska. Kladně hodnotím autorčinu odvahu zaměřit pozornost na aktuální a přitom dlouhodobě existující problém.
10. Otázky k obhajobě	1) Je možné definovat kritické body adaptačního procesu operátora tísňové linky? 2) Jaké další možnosti nabízí zapojení vzdělávacího a výcvikového střediska do procesu adaptace a kontinuálního vzdělávání operátorů tísňové linky?
11. Celkové zhodnocení práce	a) výborně b) velmi dobře x c) dobře d) nevyhovující
Odůvodnění:	Diplomovou práci hodnotím jako zajímavou (volbou tématu a přínosem pro praxi), i když spíše průměrnou, protože celkový dojem snižuje především zjevná jazyková nesourodost mezi teoretickou a empirickou částí a popsané nedostatky technického charakteru. Diplomovou práci Mgr. Bc. Terezy Bechové, DiS. doporučuji k obhajobě.



podpis autora posouzení

Dne 10. 9. 2020