

HODNOCENÍ MAGISTERSKÉ PRÁCE

FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ UK

ŘÍZENÍ A SUPERVIZE V SOCIÁLNÍCH A ZDRAVOTNÍČYCH ORGANIZACÍCH

Jméno autora/ky práce	Mgr. Gaziza Lutseva
Název práce	Management kvality v adiktologických službách
Autor posudku- jméno	Mgr. Petr Vrzáček
Vedoucí práce /oponent	Mgr. Dana Hradcová, Ph.D.
Rok obhajoby	2022
Specializace - řízení	

1. Hodnocení volby tématu práce (relevance k oboru, originalita)	a) výborně
	b) velmi dobře
	c) dobře
	d) nevyhovující
Odůvodnění:	Diplomantka je vystudovaná adiktoložka, tudíž není překvapivé, že téma diplomové práce definuje v průsečíku sociálních a adiktologických služeb. Téma kvality služby a jejího řízení je tématem studenty často voleným, což však nesnižuje jeho relevanci. Toto téma přenesené do prostředí adiktologických služeb, se stává předmětem jak interních organizačních diskusí, tak se nezdá objevuje i na systémové úrovni. Je zde a říká si o své uchopení. Jeho zpracování je obtížné v tom, že leží na dvojitém pomezí – resortním a organizačně systémovém. Zároveň po svém zpracování připomíná všem zainteresovaným subjektům, že jeho uchopení musí být výsledkem společného koordinovaného úsilí. Důsledkem tohoto stavu je, že každý, kdo se rozhodne téma kvality v adiktologických službách zpracovat je nucen definovat perspektivu, ze které bude na toto téma nahlížet. Diplomantka volí perspektivu jedné konkrétní organizace. Daní za tuto volbu je redukce vypovídací hodnoty, kterou její zjištění mají.
2. Hodnocení formulace hlavního cíle práce	a) výborně
	b) velmi dobře
	c) dobře
	d) nevyhovující
Odůvodnění:	Projekt diplomové práce není součástí příloh. V abstraktu a těle (str. 56) práce je hlavní cíl definován následovně: „ ... zjistit a popsat, jak přistupuje ke kvalitě vybrané kontaktní centrum a jaké metody a nástroje jsou ve službě využívány pro rozvoj kvality.“ Takovéto formulování cíle nutně vede k otázce – proč by studium řízení kvality ve vybrané organizaci mělo být předmětem výzkumu? V čem tkví výjimečnost práce vybraného kontaktního centra a proč by se mělo stát předmětem širšího studia? Odpovědi na takto položené otázky v práci chybí. Na straně 59 jsou sice uvedeny kritéria výběru, na základě kterých byla organizace vybrána, nicméně proces výběru není dostatečně popsán. Není jasné, kolik organizací daná kritéria splňuje, a jak byla vybrána zkoumaná organizace.
3. Hodnocení provázanosti kapitol a struktury práce	a) výborně
	b) velmi dobře
	c) dobře
	d) nevyhovující
Odůvodnění:	Diplomová práce má logickou strukturu. Její teoretická část vytváří dostatečnou oporu pro zpracování části praktické. Kapitoly jsou vzájemně provázané. Čtyřmi klíčovými tematickými oblastmi jsou: 1) Sociální práce; 2) Drogová problematika; 3) Kvalita; 4) Management kvality v sociálních službách poskytujících adiktologickou péči. Druhá kapitola je tematicky redukována na Adiktologii, Adiktologické služby v ČR a Léčbu drogové závislosti. Čtvrtá kapitola by docela dobře mohla být podkapitolou kapitoly třetí, ve které je jednou z podkapitol mimo jiné také Kvalita sociálních služeb (3.3) nebo Kvalita adiktologických služeb (3.4).
4. Hodnocení práce se zdroji, včetně zahraničních, míra vyjasnění pojmů, teoretické zpracování	a) výborně
	b) velmi dobře
	c) dobře
	d) nevyhovující
Odůvodnění:	Diplomantka využila ke zpracování práce velký počet relevantních zdrojů domácí i zahraniční provenience. Zahraničními jsou výhradně anglicky psané texty. Vzhledem ke zvolené tematice by bylo zajímavé zjistit praxi v bývalých post komunistických zemích a čerpat tak informace i

	z dalších, například rusky psaných zdrojů. Vyjasnění klíčových termínů a celkovému teoretickému vymezení práce autorka věnuje náležitou pozornost.				
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:	Data diplomantka sbírala pomocí obsahové analýzy interních organizačních dokumentů a dvou polostrukturovaných rozhovorů, jednoho individuálního a jednoho skupinového. Tyto metody byly logickou volbou, nicméně v jejich pozadí zůstává nezodpovězena otázka, proč by studium praxe ve vybrané organizaci mělo být předmětem intenzivnějšího vědeckého zájmu. Respondenty byli dva vedoucí pracovníci a dvě pracovnice kontaktního centra patřícího pod zkoumanou organizaci. Mezi zkoumané dokumenty diplomantka zařadila jen operační manuál a výroční zprávu z roku 2020. Není jasné, zda organizace jinými relevantními dokumenty nedisponovala, nebo zda je diplomatce ke studiu neposkytla. Všichni respondenti podepsali informovaný souhlas. Citované dokumenty patří k veřejně dostupným. Za dané situace lze prohlásit, že diplomantka věnovala dostatečnou pozornost etickým aspektům výzkumu.				
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:	Získaná data autorka člení do šesti tematicky relevantních kategorií. Některá zjištění však vyznívají překvapivě: „...slovo kvalita není používáno; ...jde o nevědomý proces; zaměstnanci nevnímají standardy jako nástroje využívané při řízení kvality ad.“ Diplomantka má kritický odstup k dosaženým zjištěním, nicméně některé její závěry vzbuzují rozpaky, např. (str. 71): „Mluvit o kvalitě v sociální službě, navíc zaměřené na adiktologické problémy v té obecně známé rovině, je minimálně náročné.“ Tyto závěry čtenáře vrací k otázce, proč tedy právě tato organizace je předmětem výzkumu? Návrhy doporučení (str. 87 - 88) formuluje dominantně na organizační úrovni, systémovou opomíjí.				
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:	Cíle diplomové práce se autorce podařilo dosáhnout. Práce má ve finální podobě hodnotu především pro zkoumanou organizaci. Střešním a ostatním organizacím, které poskytují službu kontaktní centrum, může být užitečná teoretická část diplomové práce. V diskusi (str. 92) diplomantka popisuje alternativní způsoby provedení výzkumu, pokud by před stejným úkolem stanula dnes. Z nich je zřejmé, že by pro výzkum směřovala do téže organizace, což je vzhledem ke kvalitě dosažených poznatků poněkud překvapivé.				
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:	Diplomová práce splňuje formální požadavky. Vytknul bych jí pouze nezařazení Projektu diplomové práce do jejích příloh.				
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:	Hlavní přínos práce vidím zejména v její teoretické části. Vytvoření textu, ze kterého je možné vytvářet základ pro budování systémů řízení kvality na systémové i organizační úrovni, považuji za přínosné. V praktické části mám problém s výběrem organizace, respektive zkoumané služby a také s množstvím a rozsahem zdrojů, ze kterých autorka čerpala data. Otázka, kterou si po přečtení práce kladu, zní: „Je popsána organizační praxe ve službě kontaktní centrum popisem zavedené praxe, anebo se jedná spíše o výjimku?“ Na takto položenou otázku bude muset odpovědět někdo, kdo se pokusí na odvedenou práci navázat.				
10. Otázky k obhajobě	1) Jak byste upravila/doplnila kritéria pro výběr zkoumané organizace, abyste byla schopná zachytit dobrou praxi v řízení kvality v kontaktním centru?				

	2) Na základě svých zjištění formulujte systémová opatření, která by přispěla k lepšímu řízení kvality v adiktologických službách, zejména pak v kontaktních centrech.
11. Celkové zhodnocení práce	a) výborně
	b) velmi dobře
	c) dobře
	d) nevyhovující
Odůvodnění:	Diplomová práce se věnuje zajímavému a společensky prospěšnému tématu. Snahu proniknout a popsat podmínky panující na dvojnásobném pomezí, na kterém svou činnost vykonává kontaktní centrum, považuji za užitečnou. Teoretická část je poctivě zpracovaná a vytváří tak dostatečně robustní základ pro zpracování případové studie. Její kvalita však padá jednak s výběrem organizace, respektive vybrané služby, a následně pak také s použitou výzkumnou metodologií. Vybraná služba nemá k dispozici dostatek relevantních interních dokumentů a uchopení procesu řízení kvality za strany zaměstnanců se odehrává na intuitivní úrovni. Dosažený výstup a doporučení tak mají přínos jen pro danou službu. Diplomová práce je však využitelná střešními organizacemi, stejně jako dalšími subjekty, pro které se téma řízení kvality v adiktologických službách stane aktuální.

.....
podpis autora posouzení

Dne 22. srpna 2022