

HODNOCENÍ MAGISTERSKÉ PRÁCE

FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ UK

ŘÍZENÍ A SUPERVIZE V SOCIÁLNÍCH A ZDRAVOTNÍČYCH ORGANIZACÍCH

Jméno autora/ky práce	Gaziza Lutseva
Název práce	Management kvality v adiktologických službách
Autor posudku- jméno	Dana Hradcová
Vedoucí práce /oponent	Vedoucí práce
Rok obhajoby	2022
Specializace: řízení	

1. Hodnocení volby tématu práce (relevance k oboru, originalita)	a) výborně
	b) velmi dobře
	c) dobře
	d) nevyhovující
Odůvodnění:	Přestože kvalita (sociální práce, sociálních služeb) je často diskutované téma, specifické zaměření, které Gaziza zvolila, mohlo být zajímavým příspěvkem do odborné diskuse v oblasti, kde se setkává více oborů, přístupů a systémů.
2. Hodnocení formulace hlavního cíle práce	a) výborně
	b) velmi dobře
	c) dobře
	d) nevyhovující
Odůvodnění:	Cíl práce je zpočátku vymezen poměrně nejednoznačně. V úvodu se dozvídáme, že se Gaziza „pokouší prozkoumat vztah ... mezi managementem kvality a sociální prací v adiktologické službě...“, kde tuší nějaké výzvy. Ve výzkumné části cíl zpřesňuje na „Zjistit a popsat, jak k zajišťování kvality přistupuje sociální služba kontaktní centrum“ – jaké metody, nástroje a postupy jsou ve službě využívány pro rozvoj kvality z pohledu kritické sociální práce a jak ovlivňují kvalitu ve službě.
3. Hodnocení provázanosti kapitol a struktury práce	a) výborně
	b) velmi dobře
	c) dobře
	d) nevyhovující
Odůvodnění:	Práce je členěná přehledně. Teoretická část se věnuje vybraným tématům, má přehledový charakter. Výzkumná část obsahuje relevantní části. Trochu „navíc“ jsou vzhledem k výběru deskriptivní případové studie diskuse a závěr.
4. Hodnocení práce se zdroji, včetně zahraničních(?), míra vyjasnění pojmů, teoretické zpracování	a) výborně
	b) velmi dobře
	c) dobře
	d) nevyhovující
Odůvodnění:	Gaziza vyjasňuje pojmy vztahující se k tématu práce na základě českých zdrojů (převažuje manažerská literatura a metodické materiály) a v omezené míře využívá také zahraničních zdrojů. Studie, které by se specificky zaměřovaly na problémy vztahu management kvality a sociální práce v adiktologické službě zastoupeny nejsou. V otázkách kvality se zaměřuje spíše na sociální službu, kvalita sociální práce zůstává stranou.
5. Hodnocení metodologického uchopení a jeho zdůvodnění, etické aspekty výzkumu	a) výborně
	b) velmi dobře
	c) dobře
	d) nevyhovující
Odůvodnění:	Gaziza se rozhodla pro deskriptivní případovou studii, informace, data získávala prostřednictvím rozhovorů, pozorování a studia dokumentace. Autorka nezřetelně objasňuje, jak případ, který si záměrně vybrala reprezentuje vztahy, které pojmenovala jako jádro výzkumného problému, který řeší. Specifika, která uvádí na str. 59 dle mého názoru nedostatečně zohledňují stanovené cíle. V části 5.5. bylo ve sběru dat zcela opomenuto pozorování, není tedy jasné, zda autorka kromě rozhovorů a dokumentů analyzovala také poznámky z pozorování. To není zmíněno ani v části věnované etice. Není jasné, kdo z respondentů je sociální pracovník, resp. vykonává sociální práci, která je předmětem výzkumu.

6. Hodnocení zpracování a interpretace výsledků výzkumu		a) výborně
		b) velmi dobře
		c) dobře
		d) nevyhovující
Odůvodnění:	Deskriptivní případová studie obsahuje obecný popis, metodologické poznámky autorky, výsledky analýzy rozhovorů. Také v interpretaci výsledků postrádám zmiňovaná data získaná pozorováním (např. str. 71). Jaké jsou vztahy managementu kvality a sociální práce vykonávané v organizaci, stejně jako využití kritické sociální práce (teoretické východisko, které Gaziza zvolila) v interpretaci/deskripci, nacházíme částečně v podkapitolách 6.3.3. a 6.3.4.	
7. Hodnocení naplnění cílů a zpracování závěrů práce		a) výborně
		b) velmi dobře
		c) dobře
		d) nevyhovující
Odůvodnění:	Viz výše uvedené. Jen málo jsme se dozvěděli o tom, jak vypadá sociální práce v popisované službě a jaký je její specifický vztah s řízením kvality. Značná pozornost je věnována organizaci a jejímu fungování.	
8. Hodnocení formální stránky práce		a) výborně
		b) velmi dobře
		c) dobře
		d) nevyhovující
Odůvodnění:	Práce formálně vyhovuje, omezila bych seznamy, výčty, odřážky je třeba důsledně citovat, a to i v případě, kdy jsou použity dokumenty organizace. V příloze chybí návrh rozhovoru? Seznam dokumentů poskytnutých organizací (použitá literatura)?	
9. Hodnocení přínosu práce pro praxi		a) výborně
		b) velmi dobře
		c) dobře
		d) nevyhovující
Odůvodnění:	Gaziza v práci uvedla několik doporučení vztahujících se k dalšímu rozvoji služby. Přidrží se bohužel především „pojmu kvalita“, definici, zaměřuje se na službu (nikoli sociální práci), organizaci a strukturu. To je ale problém celé práce. Jen posledním doporučením se zaměřuje na „rozvoj kritické praxe“ a poukazuje na možné typy využití kritické sociální práce v praxi.	
10. Otázky k obhajobě	Jaké metody kritické sociální práce organizace, kterou jste vybrala, využívá? Jak využití těchto metod ovlivňuje politiku, strategii a zajišťování kvality?	
11. Celkové zhodnocení práce		a) výborně
		b) velmi dobře
		c) dobře
		d) nevyhovující
Odůvodnění:	Gaziza se, jak sama říká „pokoušela prozkoumat vztah ... mezi managementem kvality a sociální prací v adiktologické službě“. Přes těžkosti, se kterými se při dokončování studia musela vyrovnávat, zajímavě zpracovala vybrané téma a přes výše zmíněné nedostatky, svůj pokus dokončila vcelku dobře.	



.....
podpis autora posouzení

Dne 12. září 2022