

Posudek vedoucího práce na bakalářskou práci *Kateřiny Víškové*  
„Formy řešení konfliktů a budování shody v organizaci zaměřené na služby“

***Kontext vzniku a přípravy bakalářské práce:***

K přípravě bakalářské práce přistupovala Kateřina odpovědně. Již během studia měla představu, že by se věnovala problematice organizace, sociálně psychologickým otázkám fungování organizací a zejména problémům kooperace a konfliktu v organizacích. Shodli jsme se také na tom, že půjde o empirický výzkum v určité organizaci, kde také jsem dodatečně zjistil, že tato organizace podporuje zpracování studentských prací v rámci jejího provozu. V průběhu přípravy bakalářské práce se Kateřina rozhodla, že neprovede empirické zkoumání a dohodli jsme se, že se zaměří na zkoumání specifika organizačních a komunikačních problémů v oblasti služeb.

***Struktura práce:***

V úvodu autorka charakterizuje téma své práce, které je zaměřeno na problematiku lidských zdrojů v kontextu organizací a jejich řízení. Klíčové aspekty této problematiky chce nahlížet prostřednictvím pojmů komunikace a konflikt. Podle tohoto tématického zadání je práce strukturována. Nejprve se věnuje otázkám organizace, poté následují kapitoly k problematice řízení, ke vztahům mezi organizací a řízením (s tématy organizační změna, organizační kultura komunikace, kooperace a konflikt). Podstatná část poslední(třetí) kapitoly je věnována tématu konfliktu (ss. 38 – 56). Poznatky, které se týkají sledovaného tématu – specifické otázky organizace a komunikace ve službách – jsou reflektovány tak, že na závěr výše uvedených témat jsou uvedeny podkapitoly k této otázce. Jsou tak prezentovány poznatky o organizaci v kontextu služeb (spolu se specifickými aspekty komodifikace služeb, viz.ss.12-15), o řízení s ohledem na oblast služeb (ss.19-22), o významu komunikace ve službách (ss.33-35) a kontext konfliktu ve službách (ss. 55-56). Na závěrečné stránce je shrnut význam efektivního řízení, obsažené komunikace a schopností pro řešení konfliktů u organizací v oblasti služeb obecně.

***Hodnocení práce:***

Práce se vyznačuje extenzitou popisu reflektovaných témat. Je to způsobeno tím, že se nepodařilo zformulovat zkoumatelný problém. V práci se sice explicitně uvádí, že se budou zkoumat specifické aspekty vybraných sociálních jevů (komunikace a konfliktnosti) v organizacích ve službách, takový text je také prezentován, avšak má obecnou povahu, onu specifiku badatelsky nevystihuje. Je ovšem nutno vzít v úvahu, že potřebná problematizace zkoumání je mnohem obtížnější, pokud není doprovázena empirickým zkoumáním. Pozitivní stránkou práce je volba produktivní struktury práce, důkladné a přehledné zpracování jednotlivých témat, dodržení všech formálních nároků pro odborný text a srozumitelná prezentace textu. Pro obhajobu práce by bylo důležité, kdyby autorka mohla demonstrovat použitelnost svého tématu a jeho výkladu pro určitou oblast služeb (např. pohostinství, zdravotnictví či školství).

Bakalářskou práci Kateřiny Víškové hodnotím jako dobrou.

Müller Karel, 23.8.2013