

Posudek oponentky
k bakalářské práci Kateřiny Víškové
Formy řešení konfliktů a budování shody v organizaci zaměřené na oblast služeb
Ing. Inna Čábelková, Ph.D.

Ve své bakalářské práci se autorka klade za cíl „poukázat na význam lidského faktoru“ (s. 5), na význam komunikace (s. 5), a věnuje se konfliktu „se kterým je nutno v rámci mezilidských vztahů počítat“ (s. 5) v kontextu organizaci, zaměřených na oblast služeb. V první kapitole autorka vymezuje pojem organizace, pojem, klasifikaci a vlastnosti služeb. Druhá kapitola je věnována managementu, kde v poslední kapitole se autorka věnuje řízení kvality služeb, bohužel již bez větší návaznosti na možné typy konfliktů které mohou v tomto kontextu vzniknout mezi manažerem a zaměstnancem. Třetí kapitola je věnována managementu o rozvoji organizace, kde autorka replikuje učebnicové údaje o organizační změně, organizační kultuře, komunikaci a kooperaci. Poslední podkapitola je věnována konfliktu jako takovému. Závěrečná kapitola práci uzavírá.

Pozitiva práce

- Aktualita tématu
- Relativně velký seznam literatury ovšem bez použití cizojazyčných zdrojů

Připomínky a otázky k obhajobě

- První dvě kapitoly vzhledem k tématu práce se oponentce jeví jako příliš obecné a učebnicové. Krátké úvahy autorky (viz nap. s. 20, 21), které by měli navodit dojem aplikaci zjištěných poznatků na sektor služeb jsou diskutabilní a mají charakter doporučení toho, co by jednotlivé aktéry (management, zaměstnanci atd.) měli nebo neměli dělat. Například v současné době není nezbytné, aby zákazník s poskytovatelem služby se osobně scházeli (viz internetové bankovníctví, nákup pojištění přes internet, nákup letenek a rezervace hotelů apod.), což autorka sama uznává. Obecně sám úkol formulace univerzálních doporučení pro management v tak širokém spektru organizaci se různou podobou firemních kultur a v tak rychle se měnícím prostředí se mi jeví jak velmi ambiciózní úkol. Například, v současné době se velmi rychle rozvíjí metody CRM (Consumer Relationships Management), které do velké míry automatizují a standardizují kontakty mezi zákazníkem a firmou. Dalším příkladem by mohla být teze autorky, že „služby, které nejsou prodány v čase, kdy

jsou nabízeny, jsou zničeny a ztraceny“ (s. 20). Platí to o letenkách, ale ne např. o pojištění.

- Samotné téma práce (formy řízení konfliktů a budování shody v organizaci zaměřené na oblast služeb) se objevuje až na konci práce v kapitole 3.5.5. (Řešení a řízení konfliktů), v kapitole 3.5.6 (Prevence konfliktů) přičemž obě kapitoly, čítající dohromady 5 stran, představují rešerši z literatury, ne vždy podložené adekvátními odkazy (viz otázky a připomínky k obhajobě). Téma řešení konfliktu v oblasti služeb se objevuje v kapitole 3.5.7. na s. 55, která představuje úvahy autorky nepodložené faktografií nebo daty, formulované ve stylu zákazník předpokládá, zaměstnanec nebo manažer nesmí nebo naopak musí, vedení vy mělo (s. 55, 56). Táto část, která by měla podle názvu tvořit jádro práce čítá 1,5 stran. Bohužel autorka nevyužívá informace o formách řešení konfliktů (konfrontace, vyhýbání, kompromis, ústup, spolupráce), popsanych v předchozích kapitolách k aplikaci na organizaci zaměřené na oblast služeb jak bylo avizováno v tématu práce.
- S. 14. Vlastnosti služeb. Předpokládaný zdroj je uveden až na konci výčtu. Popis vlastnosti je reformulace nebo citace?
- S. 51. Autorka uvádí soupeření jako jednu z forem řešení konfliktů bez odkazu na zdroj. Jsou to vlastní úvahy autorky?
- S. 53. Typologie řešení konfliktů od Kennetha Thomase a Ralpa Kilmanna- Chybí rok vydání, není zřejmé k čemu patří odkaz na s. 54 (Čakrt, 2000), k celé klasifikaci, nebo k poslednímu odstavci nebo k poslední větě.
- S. 55., kapitola Prevence konfliktů je převzatá celá z Fehlaua (2003), nebo jen první věta?

Celkem práce působí dojmem, jako by autorka teprve v průběhu napsání práce se seznamovala s tématem na teoretické rovině, ovšem již měla praktické zkušenosti s působením v některé s firem, působící v oblasti služeb (případně školení v managementu lidských zdrojů) které pak se snažila generalizovat na firmy v oblasti služeb obecně. V tomto kontextu spíše vnímám práci jako rešerši literatury s úvahami autorky, které je ovšem potřeba více zúžit, zacílit a rozvinout dále. Nemohu ovšem tuto práci vnímat jako hotovou bakalářskou práci. Empirická část, která byla původně avizována v SIS v zadání práce nebyla splněna.

Práci doporučuji k přepracování.

V Praze dne 26.8.2013

Ing. Inna Čábelková, Ph.D.