

POSUDEK DIPLOMOVÉ PRÁCE

Jméno a příjmení diplomanta: **Bc. Kamila DVOŘÁKOVÁ**
Studijní obor: Civilní nouzová připravenost – navazující studium
Oponent diplomové práce: **Mgr. Richard Völfl**
Katedra: Katedra radiologie, toxikologie a ochrany obyvatelstva
Název diplomové práce: Stresové faktory působící na operátory tísňové linky 112 a jejich prevence na vybraných pracovištích.

Volba tématu:

1. Mimořádně aktuální
- 2. Aktuální pro danou oblast**
3. Užitečné a prospěšné
4. Standardní úroveň
5. Neobvyklé

Cíl práce a jeho naplnění:

- 1. Vhodně zvolený cíl, který byl naplněn**
2. Vhodně zvolený cíl, který byl částečně naplněn
3. Vhodně zvolený cíl, který nebyl naplněn
4. Nevhodně zvolený cíl

Struktura práce:

1. Originální – zdařilá
- 2. Logická – systémová**
3. Logická – tradiční
4. Pro dané téma tradiční
5. Pro dané téma nevhodná

Práce s literaturou:

1. Vynikající, použity dosud neběžné prameny
- 2. Velmi dobrá, použity nejnovější dostupné prameny**
3. Dobrá, běžně dostupné prameny
4. Slabá, zastaralé prameny

Vybavení práce (data, tabulky, grafy, přílohy):

1. Mimořádné, funkční
- 2. Velmi dobré, funkční**
3. Odpovídá nutnému doplnění textu
4. Nedostačující

Přínosy diplomové práce:

1. Originální, inspirativní názory
2. Ne zcela běžné názory
- 3. Vlastní názor argumentačně podpořený**
4. Vlastní názor chybí

Uplatnění diplomové práce v praxi a ve výuce:

- 1. Práci lze uplatnit v praxi**
2. Práci lze uplatnit ve výuce
3. Vhodná pro publikování
4. Práci nelze příliš využít ani v praxi, ani při výuce

Formální stránka:

1. Výborná
- 2. Velmi dobrá**
3. Přijatelná
4. Nevyhovující

Jazyková stránka:

1. Stylistika
 - a) výborná
 - b) velmi dobrá**
 - c) dobrá
 - d) nevyhovující
2. Gramatika
 - a) výborná
 - b) velmi dobrá**
 - c) dobrá
 - d) nevyhovující

Zásadní připomínky k diplomové práci:

- 1. nemám**
2. mám tyto:

Další hodnocení:

Téma diplomové práce bylo vhodně zvoleno s ohledem na profesní zaměření autorky a trvalou aktuálnost zkoumaného problému. Autorka diplomové práce si stanovila celkem dva cíle. Prvním cílem práce měla být analýza stresových situací operátorů na telefonním centru tísňového volání a podnětů zapříčiňujících vznik stresových faktorů. Druhým cílem mělo být vypracování návrhu řešení, ke zvládnutí stresových situací, možnost psychotréningu, školení, motivace a relaxace.

Vlastní diplomová práce je dělena na část teoretickou a praktickou. Teoretická část je věnována legislativě, systému fungování telefonního centra tísňového volání 112, problematice stresu a stresovým faktorům.

V praktické části pak autorka stanovuje výzkumné otázky, uvádí metodiku výzkumu a zpracování k ověření stanovených výzkumných otázek. K ověření výzkumných otázek využívá obsahovou analýzu psaných textů, kterou následně komparuje s vlastní zkušeností na telefonním centru tísňového volání 112 a průzkumem, který realizovala prostřednictvím řízených polostrukturovaných rozhovorů se současnými, ale i bývalými zaměstnanci telefonního centra tísňového volání 112.

Přes poměrně kvalitní zpracování diplomové práce se však autorka dopustila několika nepřesností a chyb. Nepřesnost, kterou lze s největší pravděpodobností podřadit pod administrativní chybu v psaní, je uvedení chybného data vstupu České republiky do Evropské unie. Tato chyba se vyskytla na str. 13 v prvním odstavci, kdy autorka chybně uvedla datum 1. května 2014, na místo 1. května 2004. Další pochybení, která však již nejdou podřadit pod administrativní chybu, lze nalézt při zpracování získaných výsledků. Autorka na str. 49 své práce uvádí, že polostrukturovaný rozhovor byl proveden s 15 současnými operátory a 7 bývalými operátory telefonního centra tísňového volání 112. V grafu č. 12, na str. 60 své práce, však autorka najednou pracuje u současných operátorů se součtem odpovědí 16. To je však s ohledem na formulaci otázky zavádějící, a nikde dále nedochází k rozboru tohoto údaje, který by tento počet vysvětlil. U grafu č. 13, na straně 61, autorce chybí popis fialového sloupce (nesmířil se), který je vztažen k oběma skupinám respondentů, tedy současným i bývalým zaměstnancům. Stejně pochybení ve výsledném součtu k současným operátorům lze též nalézt u grafu č. 15, na straně 63 práce, dále u grafu č. 18 na straně 66 a grafu č. 30 na

straně 79, aniž by se autorka snažila, jakkoliv rozdíl v údajích nějak zdůvodnit. Nedostatek obdobného charakteru, tedy při zpracování grafické podoby získaných údajů od respondentů se projevuje i u grafu č. 11 na straně 58 práce, kde v grafické podobě je celkem 9 sloupců určitých hodnot, avšak popis jednotlivých sloupců je pouze k 7 hodnotám. Tedy 2 hodnoty, vyskytující se v grafu, nejsou vůbec ze strany autorky popsány.

Autorka vypracováním práce sice naplnila cíle, které si na počátku stanovila, avšak při zpracování praktické části se projevila její nedůslednost. Tato nedůslednost se odrazila zejména při grafickém znázornění získaných údajů, čímž byla výrazně snížena hodnota celé práce.

Práce splňuje základní požadavky kladené na tento typ prací, a proto ji doporučuji k ústní obhajobě:

1. ano

2. ne

Navrhovaná klasifikace:

1. výborně

2. velmi dobře

3. dobře

4. nevyhověl

Otázka k ústní obhajobě práce:

1. Domníváte se, že obdobné stresové faktory, které jste zjistila Vaším výzkumem, působí i na zaměstnance jiných složek IZS, jež přijímají linky tísňových volání? Pokud ano, jaká by byla Vaše doporučení těmto složkám z pohledu vašeho zjištění.
2. Doplňte a popište získané výsledky u chybně zpracovaného grafu č. 11 ze str. 58 práce.

Datum:....29. 5. 2015.....

Podpis oponenta diplomové práce.....

