

## Posudek vedoucího bakalářské práce

**Jméno autora:** Jana Krafková

**Název práce:** Syndrom vyhoření u operátorů na Call centru a možnosti jeho zvládnání

**Vedoucí práce:** doc. PhDr. Miloslav Jůzl, Ph.D.

### **Téma, zaměření práce a cíl práce:**

Autorka zvolila značně obtížné téma – jak zvládat syndrom vyhoření člověka. Jejím cílem je na pořadí pracovníku firmy Call centra demonstrovat tento syndrom a naznačit řešení, případně eliminaci.

### **Struktura práce, vhodnost zvoleného postupu a použitých metod:**

Autorka dělí svou práci klasicky na část teoretickou a část praktickou. V první části se ve dvou kapitolách věnuje psychologickým východiskům práce v kontextu sociální pedagogiky. Praktická část je prezentací kvantitativního výzkumu s nosnou metodou dotazníku. V práci nejsou stanoveny hypotézy, přestože se o nich autorka zmiňuje. Supluje je až v závěru odpovědí na primární otázku. To mírně devaluje jinak velmi kvalitní práci.

### **Odborná úroveň, opodstatněnost závěrů, vlastní přínos, přínos pro rozvoj oboru sociální pedagogika:**

Práce je vytvořena na solidní odborné úrovni. Autorka prokázala, že se dobře orientuje ve zkoumané problematice a naznačuje, že syndrom vyhoření by se mohl stát závažným sociálně pedagogickým problémem. Autorka měla ztíženou svou roli změnou vedoucího práce v závěru studia.

### **Práce s literaturou:**

Autorka pracovala při koncipování své práce s 28 zdroji, což je na bakalářskou práci standardní. V práci s literaturou pracovala, což dokladují citace a příslušné odkazy.

### **Rozsah práce, jazyková, stylistická a formální úprava:**

Bakalářská práce je sepsána na 65 stranách textu, čímž překračuje limit předepsaný pro tento druh kvalifikační práce. V práci nebylo shledáno formálních ani gramatických chyb. Po stylistické stránce je práce vhodně uspořádána.

**Hodnocení:** Práci doporučuji k obhajobě a hodnotím ji stupněm B.

**Otázka pro obhajobu:** Které postupy doporučujete ke zmírnění syndromu vyhoření?

V Brně 6. května 2013

doc. PhDr. Miloslav Jůzl, Ph.D.

