

POSUDEK OPONENTA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Student: Bc. Veronika Olšanská

Oponent: PhDr. Tomáš Fröhlich, Ph.D.,
DiS.

Studijní program: **Bezpečnostní technologie, systémy a management**
Studijní obor/Specializace: **Bezpečnostní management**
Akademický rok: **2024/2025**

Téma diplomové práce: **Návrh metodického postupu přijímání zahraničních
hovorů v rámci tísňové linky 112**

Hodnocení práce:

Autorka se ve své diplomové práci zabývá současnou a zároveň velmi praktickou otázkou, která spočívá v přijímání zahraničních hovorů na tísňové lince 112 v rámci integrovaného záchranného systému. Vzhledem ke skutečnosti, že celá práce je koncipována v prostředí Slovenské republiky, jedná se tedy o přijímání hovorů v jiném než slovenském jazyce. Celkové zaměření této práce, stejně tak jako očekávaný význam a přínos lze hodnotit jednoznačně pozitivním způsobem. Bohužel však samotný způsob zpracování je značně slabý. Předně samotný obsah teoretické části se blíží spíše pracovnímu popisu, který vychází z vlastní zkušenosti autorky na pozici operátorky linky 112. Přičemž tato část by měla spíše prokázat znalost potřebné teoretické základny a východisek ke zvolenému tématu. Navíc při úvodním vymezení základních pojmů autorka využívá informační zdroje několik let staré. Z tohoto důvodu ne všechny uvedené informace jsou aktuální a logicky reflektují dobu vzniku daného informačního zdroje na úkor stávající platné podoby. Zde by autorka měla jednoznačně preferovat a využívat relevantní právní úpravu. Taktéž velmi zjednodušeným dojmem působí samotný popis postavení, právní vymezení a organizace integrovaného záchranného systému. V praktické části autorka provedla dotazníkové šetření mezi operátory tísňové linky 112 všech krajů na území Slovenské republiky a následně statistickou analýzu dat přijatých hovorů v zahraničním jazyce za období únor 2024–květen 2025. Výsledkem této části je sada navrhovaných opatření, které si kladou za cíl zlepšit komunikační dovednosti a schopnosti dispečera tísňové linky při odbavení hovoru v zahraničním jazyce. Z hlediska aplikace dotazníkového šetření je třeba ocenit zejména dosažený výsledek, které svým rozsahem pokrývají maximální možnou množinu všech potřebných respondentů. Rovněž i získané odpovědi představují cenný a jedinečný zdroj takto zaměřených informací. Nicméně opět provedený způsob zpracování této části působí velmi zjednodušeně a nedůsledně. Dále lze pochybovat o samotném přínosu provedené statistické analýzy. Přestože uvedená data a jejich výsledná interpretace je bezesporu zajímavá a poučná, tak autorka s tímto výstupem vlastně dál již v zásadě nepracuje. Což je velká škoda. V důsledku toho pak tato část praktické části působí až zbytečně. Závěrečná navrhovaná opatření se nejen několikrát zbytečně opakují, ale především z hlediska svého obsahu jsou velmi obecná a s ohledem na praktické zkušenosti autorky je velká škoda, že jejich podoba není více rozpracována. Předložená práce sice splnila vytyčené cíle a zadání, ale z hlediska kvalitativní úrovně zpracování vykazuje řadu nedostatků a především působí značně zjednodušeně. To vzbuzuje dojem, že autorka práci nevěnovala dostatečné úsilí a čas, přestože nelze pochybovat o její schopnosti a praktické orientaci ve zvolené problematice. I přes výše uvedené komentáře práci doporučuji k obhajobě.

Otázky k obhajobě:

- 1) Definujete institut integrovaného záchranného systému včetně jeho složky, a to jak v prostředí České, tak Slovenské republiky. Proved'te jejich porovnání.
- 2) Vysvětlíte institut „Plánované pomoci na vyžádání“ a dále uveďte, kdo je povinen ji poskytnout.
- 3) Uveďte jednotlivé úrovně koordinace složek integrovaného záchranného systému při společném zásahu.
- 4) Kdo zpracovává havarijní plán kraje, k čemu je tento plán určen a stručně popište jaké informace obsahuje. Následně uveďte jeho možné využití z hlediska operačního a informačního střediska integrovaného záchranného systému.

Celkové hodnocení práce:

Známku uvede oponent dle svého uvážení dle klasifikační stupnice ECTS:

A – výborně, B – velmi dobře, C – dobře, D – uspokojivě, E – dostatečně, F – nedostatečně.

Stupeň F znamená též „nedoporučuji práci k obhajobě“.

Předloženou diplomovou práci doporučuji k obhajobě a navrhuji hodnocení

D - uspokojivě.

V případě hodnocení stupněm „F – nedostatečně“ uveďte do připomínek a slovního vyjádření hlavní nedostatky práce a důvody tohoto hodnocení.

Datum 02.06.2025

Podpis oponenta diplomové práce