

# ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI

Fakulta pedagogická

Katedra psychologie

## PROTOKOL O HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(Posudek oponenta práce)

Práci předložil(a) student(ka): Lenka Chlumská

Název práce: Stres telefonních operátorů

Předmět hodnocení	Výborné	Velmi dobré	Dobré	Nevyh.
Iniciativa a samostatnost při zpracování	-	-	-	-
Splnění cíle a rozsahu zadání			X	
Úroveň zpracování teoretické části			X	
Úroveň zpracování analytické části			X	
Projektová a metodologická koncepčnost			X	
Vhodnost použitých metod		X		
Způsob zpracování dat			X	
Správnost, důkladnost vyhodnocení výsledků			X	
Odborná jazyková úroveň			X	
Formální uspořádání a úprava (text, grafy, tabulky)			X	
Práce s odbornou literaturou (citace a odkazy)			X	
Celková odborná úroveň BP			X	
Celkový přínos BP			X	

### **Doplnění hodnocení, připomínky, dotazy:**

Tématem bakalářské práce předložené k obhajobě je analýza stresu u telefonních operátorů. Studentka se v práci snaží zmapovat a zejména identifikovat hlavní stresory, které působí na operátory call center. Dílčím cílem práce bylo také sumarizovat doporučení, jak negativní dopady jednotlivých stresorů eliminovat.

Teoretická část práce je zpracována klasicky kompilačním způsobem, studentka pomocí relevantních zdrojů analyzuje dostupné podklady týkající se tématu práce. Jako oponent práce však musím vytknout povrchní zpracování problematiky, chybí mi odborný vhled do problematiky a hlubší analýza rozebíraných pojmů. S ohledem na téma práce bych ocenila podrobnější zpracování zejména tématu pracovního stresu, jeho dopadů na psychickou a fyzickou pohodu člověka atd. Tato část práce vykazuje jisté formální nedostatky, v textu je dost překlepů, stylistických a gramatických chyb, pochybení nacházím i v odkazech na použitou literaturu.

V praktické části popisuje autorka vlastní výzkum, ve kterém se snažila pomocí polostrukturovaného rozhovoru identifikovat hlavní stresory operátorů call centra při tzv. aktivních a pasivních hovorech. Po metodologické stránce bylo postupováno správně, je popsán vzorek, metoda i způsob sběru dat. Interpretace dat je poněkud nepřehledná, čtenář se ztrácí ve změti jednotlivých kategorií a grafů. Na druhou stranu je třeba ocenit, že studentka prokázala, že dokáže velmi slušně komentovat získaná data. Jako oponent práce bych mohla vytknout jistou neobratnost ve vědeckém vyjadřování, ale vzhledem k náročnosti zpracování kvalitativního výzkumu, lze tento nedostatek do určité míry tolerovat. Ovšem celkem dobře provedený a zpracovaný výzkum poněkud sráží

nedotažená diskuse nad výsledky a závěr. Je škoda, že si studentka nedala práci s hlubší analýzou výstupů celé práce, takto zůstaly nosné výstupy z interpretací bez využití.

Celkově hodnotím práci jako průměrnou, text sráží nepropracovanost a je patrné, že autorka pracovala pod časovým stresem, což snížilo její celkový přínos. Úroveň jazykového studentky projevu v práci je dobrá, studentka se vhodně vyjadřuje a srozumitelně formuluje, ovšem pokulhává odborná jazyková úroveň. BP vykazuje větší množství nedostatků zmíněných výše, proto podmiňuji přijetí práce precizní obhajobou studentky.

Bakalářská práce splňuje základní nároky kladené na tento typ vědecké práce.

**Dotazy, které by se mohly stát předmětem obhajoby**

1. Jak se liší stresory u operátorů provádějících tzv. pasivní hovory od těch, kteří dělají převážně hovory aktivní?

**NAVRHOVANÁ ZNÁMKA:**

*dobře*

Datum: 5. srpna 2023

Mgr. Kateřina Kubíková, Ph.D.

*Kopie souhlasí s originálem*

Západočeská univerzita v Plzni  
Fakulta pedagogická  
katedra psychologie  
Klatovská 51, 206 14 Plzeň 1  
P.O.Box 314, tel. 372 666 371