

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI
Fakulta pedagogická
Katedra psychologie

PROTOKOL O HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE
(Hodnocení vedoucího)

Práci předložil(a) student(ka): **LENKA CHLUMSKÁ**

Psychologie se zaměřením na vzdělávání

Název práce: **STRES TELEFONNÍCH OPERÁTORŮ**

Hodnotil(l)al/a: Mgr. Vladimíra Lovasová, PhD.

Předmět hodnocení	Výborně	Velmi dobře	Dobře	Nevyhovující
Splnění cíle a rozsahu zadání		X		
Úroveň zpracování teoretické části			X	
Projektová a metodologická koncepčnost	X			
Vhodnost použitých metod		X		
Způsob zpracování dat		X		
Správnost a důkladnost vyhodnocení získaných 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	

Předložená bakalářská (dále BP) práce řeší problematiku stresu u telefonních operátorů. Téma vychází ze zkušeností a zájmových preferencí autorky. Cíl BP je v úvodu explicitně vyjádřen a autorce se jej podařilo naplnit. BP je členěna na část teoretickou a praktickou.

V rámci teorie autorka nejdříve definuje a charakterizuje práci telefonních operátorů, následně se věnuje stresu a stresorům. Teorie je uzavřena přehledovou studií výzkumů zaměřených na stres telefonních operátorů, čímž logicky jsou logicky obě témata propojena. Zpracování teoretických východisek vykazuje nedostatky věcného i formálního charakteru. Téma by si zasloužilo strukturovanější přístup a hlubší studium.

Za těžiště bakalářské práce lze považovat její praktickou část. V jejím úvodu autorka srozumitelně definovala výzkumný cíl a výzkumné úkoly, oslovila dostatečný

vzorek respondentů a dobře strukturovala rozhovor. Pozitivně hodnotím analytické procedury, při kterých autorka významově trsovala, porovnávala stresory operátorů na aktivních a pasivních linkách, identifikovala kumulativnost některých stresorů a znázornila zdroje zvýšeného tlaku, kterému operátoři čelí. Tím vším autorka prokázala dobře zvládnutou kvalitativní metodologii a přinesla zajímavá zjištění.

Mezi kvalitou teoretické a praktické části BP je výrazný rozdíl a BP obsahuje řadu formálních nedostatků, např. sled a číslování některých stran, odkazy na literaturu v textu. Přesto přínos praktické části spatřuji natolik významným, že BP doporučuji k obhajobě.

Otázky a připomínky k obhajobě:

- Objasněte zkratku 3F.
- Co respondenti považovali za špatné nastavení firmy?

Navrhované hodnocení: *dobře*

Datum: 21.8. 2023

Podpis:

Mgr. Vladimíra Lovasová, PhD.

Kopie vstlan' s originalum

Západočeská univerzita v Plzni
Fakulta pedagogická
katedra psychologie
Klatovská 51, 206 14 Plzeň 1
P.O.Box 314, tel. 377 686 371