

Posudek oponenta bakalářské práce

Autorka bakalářské práce: Monika Mandátová

Název práce: Uplatňování poznatků psychologie při zvyšování sebedůvěry

Oponent práce: PhDr. Zuzana Kalivodová

Téma, zaměření a cíl práce:

Autorka pro svoji bakalářskou práci zvolila neotřelé téma, ve kterém se dotýká řady faktorů, které silně ovlivňují člověka současné doby. Poznatky z vývojové psychologie, z psychologie osobnosti i z psychopatologie jsou východiskem pro cíl bakalářské práce - jak sebedůvěra a kladné sebepojetí operátorů call centra ovlivňuje úspěšnost komunikace se zákazníkem. Téma práce je neotřelé, zvolené v souladu se studovaným oborem sociální pedagogika.

Struktura práce, vhodnost zvoleného postupu a použitých metod:

Bakalářská práce je přehledně členěna na teoretickou a praktickou část. Teorie je poměrně obsáhlá, členěna do 3 kapitol. Autorka zmiňuje a cituje klasické autory a současně prezentuje i novější programy, zaměřené zejména na komunikaci.

V praktické části si stanovila 4 výzkumné cíle, které pomocí Dotazníku sebeuvědomování kvantitativně ověřila. Součástí praktické části jsou i návrhy řešení pro zvýšení sebehodnocení. K způsobu zpracování i zvolené metodice nejsou zásadní připomínky.

Odborná úroveň, opodstatněnost závěrů, přínos pro praxi, ev. pro rozvoj oboru Sociální pedagogika:

Bakalářská práce směřuje k ověření praktických předpokladů pro výkon profese, jejíž úspěšnost do značné míry závisí na kvalitě sebehodnocení a sebevědomí jedince. Využití

standardizovaného dotazníku a přehledné zpracování sebraných dat dokresluje celkově dobrou úroveň zpracování. Autorka provedla analýzu jednotlivých položek a předložila návrhy, jak zvyšovat kvalitu operátorů call center.

Práce s literaturou:

Autorka uvádí dostatečné množství odborné literatury, správně cituje použité prameny, v souladu se stanovenými normami.

Rozsah práce, jazyková, stylistická a formální úprava:

Bakalářská práce má požadovaný rozsah, teoretická i praktická část jsou vyvážené. Závěry kvantitativního výzkumu jsou uvedeny v přehledných tabulkách, celkově je práce jazykově i stylisticky na dobré úrovni.

Připomínky, náměty, otázky pro obhajobu:

1. Vysvětlíte pojem transakční analýza v souvislosti s komunikací.

Hodnocení

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

Datum: 12. května 2013


.....
PhDr. Zuzana Kalivodová