

POSUDEK MAGISTERSKÉ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Univerzita Palackého v Olomouci – Filozofická fakulta – Katedra psychologie

Autor práce: Bc. Gabriela Smolková
Název práce: Emoční inteligence a osobnost prodejců call centra ve vztahu k jejich pracovnímu výkonu
Autor posudku: PhDr. Martin Seitl, Ph.D.

vedoucí práce

Autor posudku hodnotí práci v každé kategorii na škále A – F, přičemž hodnota „F“ v jakékoliv kategorii znamená nedoporučení práce k obhajobě. Hodnota A znamená excelentní práci překračující standardní nároky na diplomovou práci. Při uvedení hodnoty A je vždy nutné slovně uvést důvody, v čem je práce nadstandardní. Při uvedení hodnoty D, E nebo F je vždy nutné uvést důvody, které hodnotitele vedly k snížení hodnocení. Průměrně dobrá práce dle požadavků a norem katedry je hodnocena hodnotou B nebo C. Každá oblast hodnocení (viz níže 1 – 5) má jinou váhu při stanovení celkového hodnocení práce. Celkové hodnocení práce je dáno komplexním posouzením práce autorem posudku.

V případě teoretické práce autor posudku extenzivně zpracuje hodnocení v bodě 2, v bodě 3 se věnuje zejména stanovení problému a cílů práce, v bodě 4 se zaměřuje na analytickou práci studenta a schopnost studenta postulovat na podkladě literatury závěry novým způsobem (úhel pohledu, nové spojitosti, kritické myšlení).

Hodnota

A - F

1 Aktuálnost problematiky, originalita práce, společenská potřeba práce, praktický přínos práce.

B

Výzkum osobnostních prediktorů pracovního výkonu je dlouhodobě aktuální a vytvářející klíčové zdroje pro nábor, výběr i další personální procesy. Přes pokrok v této problematice za uplynulých 30 let a zdánlivě jasné závěry je zřejmé, že od závěrů pro teorii ke skutečné validitě prediktorů pracovního výkonu vede ještě kus cesty. V tomto směru naplňuje předložená práce společenskou potřebu i praktický přínos. Určitý handicap práce vnímám v rozdílu mezi plánovaným výzkumem, který nesl širší přidanou hodnotu, a nakonec provedeným výzkumem, který je důsledkem praktických problémů při realizaci v terénu.

2 Úroveň a kvalita teoretické části práce (přehled poznatků). Samostatnost zpracování, vhléd autora do problematiky, literární prameny, využití databází, zahraniční literatury.

C

Teoretická část práce zaujímá 36 stran, které jsou podloženy nadstandardním počtem 127 českých i zahraničních zdrojů. Kapitoly se v logickém členění zabývají tématy výkonu, výkonnosti, emoční inteligence, rysů osobnosti a integrity. Přes dobré krytí textu v použitých zdrojích hodnotím dvě oblasti jako problematické. První z nich se týká vymezení výkonu a výkonnosti, které se přes upřímnou snahu zcela nevydařilo. Označení výkonu jako kategorie celkové pracovní výkonnosti postrádá oporu ve vymezení konstruktů. Podobně, kapitoly řízení výkonnosti a hodnocení pracovního výkonu nejsou jasně vymezeny v návaznosti na literaturu a tato neurčitost vnáší do práce nejistotu o účelu těchto částí textu. Druhá problematická oblast vyplývá z množství řešených témat. Z jejich představení je patrná spíše mnohost, než jasné zacílení na to, co bylo třeba shrnout pro výzkum. V případě, že by se text věnoval jen klíčovému konstruktům na stejném prostoru jako průřez celými tématy, mohl by více demonstrovat vhléd podstatný pro výzkum. Nejvíce je to patrné na kapitole o integritě, která prezentuje spíše průřez myšlenkami než podstatu integrity dále řešenou ve výzkumu. Podobně je to ale i u emoční inteligence. Na druhou stranu, text představuje základní okruhy pro výzkum a v tomto smyslu plní svůj účel.

3 **Formulace problému a cílů práce, výzkumný design, využití adekvátních metod a technik zpracování (výzkumných, statistických, jiných).**

B

Výzkumný problém i výzkumné cíle jsou formulovány jasně a srozumitelně. U hypotéz je třeba přečíst celý text, aby bylo zřejmé, co se myslí statistickým zpracováním subfaktorů emoční inteligence a integrity, ale obecně hodnotím tuto část pozitivně. Za zdařilý považuji celkově i design. Ve dvou případech je však design oslaben. Za první je výběrový soubor na řešení stanovených otázek malý, za druhé je role ohniskové skupiny v celém designu nejasná. Její reálný přínos je sporný. Na druhou stranu, velmi pozitivně, a jako zásadní, vnímám zařazení externího kritéria výkonu. Vybrané kritérium má své limity a ideální by byl větší počet údajů, ale celkově má blízko k objektivním údajům a jako takové má pro výzkum klíčový význam. Zvolené metody zpracování dat jsou celkově vhodné.

4 **Zpracování a prezentace výsledků práce, interpretace výsledků, diskuse, závěry.**

A

Výsledky jsou prezentovány přehledně a jsou vhodně doplněny tabulkami. Výsledková část a diskuse patří k nejsilnějším částem práce. Postup je popsán transparentně krok za krokem i se všemi hlavními omezeními a riziky. Zpracování a interpretace kvalitativních dat se drží svého účelu (výkon), aniž by to zásadně vstoupilo do analýzy dat samotné, což považuji za vhodný přístup. Za velmi zdařilou považuji také diskusi, která ukazuje kompetenci autorky nad získanými výsledky uvažovat v kontextu předcházejících závěrů, metod i designu. Je patrné, že diskuse bojuje s problematickým zařazením výkonu (objektivní výstup práce) k celkové pracovní výkonnosti (chování), ale to bylo komentováno již u teorie. Řešení diskuse neopomíjí žádnou z podstatných oblastí a navíc přistupuje střízlivě k limitům práce.

5 **Formální zpracování práce, jazyková a stylistická úroveň, rozsah práce, grafická úprava práce, dodržení publikační normy.**

B

Předložená práce splňuje očekávání kladená Katedrou psychologie na diplomovou práci. Formální zpracování je na dobré úrovni. Oceňuji grafické zpracování. Slabinou je stylistika, která se místy uchyluje k obrátům mimo standardní rámec odborného textu (např. popularizátor Goleman, teorií osobnosti je spousta,...). Citační norma je dodržena.

Práce byla zkontrolována v systému STAG theses.cz proti plagiátorství se závěrem:
práce není plagiát. * (vyplňuje pouze vedoucí práce)

Hodnocení celkem:

Práci doporučuji k obhajobě*

Návrh klasifikace práce: **B**

Datum: 29.5.2020

Podpis:

* nehodící se vymažte nebo škrtněte