

Posudek oponenta diplomové práce

Student: Bc. Tereza Pokorná

Název diplomové práce: Systémy řízení kvality v oblasti středního vzdělávání

Cíl práce: Zhodnocení současného stavu řízení kvality vybrané školy či školského zařízení na úrovni středního vzdělávání, analýza možných postupů pro řízení kvality ve vybrané instituci a návrh vhodných opatření.

Oponent diplomové práce: Ing. et Ing. Veronika Linhartová, Ph.D.

Vedoucí práce: Ing. Martin Sobotka, Ph.D.

Náročnost tématu

	výborně	velmi dobře	vyhovující	nevyhovující	nelze hodnotit
Teoretické znalosti	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vstupní údaje a jejich zpracování	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Použité metody	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kritéria hodnocení práce

	výborně	velmi dobře	vyhovující	nevyhovující	nelze hodnotit
Stupeň splnění cíle práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Původnost zpracování tématu	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adekvátnost použitých metod	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hloubka provedené analýzy (ve vztahu k tématu)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Logická stavba práce a rozsah	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Práce s českou a zahraniční literaturou včetně citací	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Formální úprava práce (text, grafy, tabulky)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jazyková úroveň (styl, gramatika, terminologie)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Využitelnost výsledků práce

	vysoká	střední	nízká	nelze hodnotit
Pro teorii	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pro praxi	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ostatní připomínky k práci

Předložená diplomová práce se věnuje tématu řízení kvality v oblasti středního školství. V diplomové práci lze ocenit vlastní snahu diplomantky o tvorby přístupu pro hodnocení kvality poskytované veřejné služby. Pozitivně lze rovněž hodnotit snahu o komparaci zvoleného školského zařízení s dalšími středními školami. Samotná komparace jednotlivých zařízení by však v práci zasluhovala větší prostor. V neposlední řadě, s ohledem na skutečnost, že nejnovější přístupy hodnocení kvality nejen veřejných služeb akcentují stupeň uspokojení potřeb zákazníků, bylo by vhodné věnovat více pozornosti právě těmto přístupům.

Otázky a náměty k obhajobě

Znáte kromě „Modelu spokojenosti zákazníka“ i jiné přístupy hodnocení kvality poskytované služby, které jsou založeny na principu hodnocení spokojenosti zákazníků se službou? Pokud ano, bylo by možné některý aplikovat pro Vámi hodnocené vzdělávací zařízení?

Závěrečné hodnocení

Práci **doporučuji** k obhajobě.

Tuto diplomovou práci navrhuji hodnotit známkou: **velmi dobře**

V Pardubicích 1.9.2017

Podpis