

## POSUDEK OPONENTA DIPLOMOVÉ PRÁCE

**Student:** BC. VYDROVÁ LENKA

**Oponent:** Petr Brichcín

Studijní program: **Inženýrská informatika**

Studijní obor: **Informační technologie**

Akademický rok: **2015/2016**

Téma diplomové práce: **Krizová komunikace v průmyslu komerční bezpečnosti**

### Hodnocení práce:

Předložená diplomová práce se zabývá problematikou krizové komunikace v průmyslu komerční bezpečnosti. Zvolené téma je aktuální a patří k oblastem, které nejsou dosud uspokojivě odborně zpracovány a každý další příspěvek k řešení je přínosný.

Autorka se ve své práci nejprve věnuje rekapitulaci dostupných zdrojů a vymezuje jednotlivé relevantní pojmy. Vedle krizové a mimořádné situace se věnuje také specifickým komunikačním postupům – krizové intervenci a asertivnímu způsobu komunikace s přihlédnutím k specifické oblasti soukromých bezpečnostních služeb. Je škoda, že autorka nezmiňuje další efektivní komunikační postupy, např. Person Centred Approach (PCA) nebo Nonviolent Communication (NVC).

V následující části autorka přehledným způsobem rekapituluje typy profesí v průmyslu komerční bezpečnosti, zaměřuje se na profesi strážného a věnuje se komunikaci v krizových situacích, které jsou spojeny právě s touto profesní skupinou. Podrobnější aktuální data o zkoumané problematice se autorka snažila získat prostřednictvím dotazníkového šetření a rozhovorem s bezpečnostním manažerem. Jak autorka deklaruje, snažila se prostřednictvím dotazníku „*zjistit úroveň vzdělávání a míru využitelnosti krizové komunikace zaměstnanců v oblasti soukromých bezpečnostních služeb*“. Vzhledem k omezenému počtu respondentů (30 osob), formulaci některých otázek a využití pouze deskriptivní statistiky je možné považovat výsledky průzkumu spíše za základní informační sondu, která nemůže zcela naplnit deklarovaný záměr.

Výrazným přínosem předložené práce je návrh série „výukových karet“ – schémat procedur komunikace pro vybrané situace, se kterými se setkávají pracovníci SBS. Některé navrhované vzorové formulace pokynů by bylo možné ještě upravit tak, aby nesměřovaly spíše k eskalaci konfliktu než k jeho řešení. Autorkou navržená schémata pak jistě najdou praktické využití v reálných podmínkách.

Jistou slabinou předložené práce je fakt, že autorka čerpá téměř výhradně z českých pramenů. Cizojazyčné jsou pouze dvě položky v seznamu literatury, na které však chybí odkazy v textu práce a není tedy patrné, jak byly využity.

Otázky pro obhajobu:

Jaké prvky neverbální komunikace považuje v souvislosti s krizovou komunikací autorka za důležité?

Mohly by některé z doporučených výroky uvedených v souvislosti s „výukovými kartami“ (s. 65, 67) vést k eskalaci konfliktu? Jak by bylo možné je přeformulovat?



**Celkové hodnocení práce:**

Známku uvede oponent dle svého uvážení dle klasifikační stupnice ECTS:

A – výborně, B – velmi dobře, C – dobře, D – uspokojivě, E – dostatečně, F – nedostatečně.

Stupeň F znamená též „nedoporučuji práci k obhajobě“.

**Předloženou diplomovou práci doporučuji k obhajobě a navrhuji hodnocení  
B - velmi dobře.**

**V případě hodnocení stupněm „F – nedostatečně“ uveďte do připomínek a slovního vyjádření  
hlavní nedostatky práce a důvody tohoto hodnocení.**

Datum 25.5.2016

Podpis oponenta diplomové práce