

Oponentský posudek habilitační práce

ŠEBESTOVÁ, P. *Teória a prax manažmentu kvality sociálnych služieb*. Brno: MSD, 2019, 221 s. ISBN 978-80-7392-315-0.

Habilitační práce má charakter odborné monografie vydané v zahraničí. Nejen název monografie, ale především její obsah, deklaruje aktuálnost tématu. Sociální služby prochází dlouhodobě komplexní transformací, do níž náleží i problematika kvality služeb a managementu kvality služeb. Lze se tedy jednoznačně identifikovat s názorem autorky z úvodu monografie, že management kvality služeb je novodobým fenoménem 21. století a díky tomu se stává excelentností každé organizace.

Autorka monografie si v úvodu stanovuje cíl práce, který spatřuje v hledání odpovědi na principiální otázku, co vše je potřebné udělat pro to, aby sociální práce a zejména jejím prostřednictvím poskytované sociální služby, dosáhly právě zmiňované excelentnosti. Koncept excelentnosti autorka spatřuje v přístupu zaměřeném na klienta, který má interdisciplinární modus determinovaný prioritou každodennosti, problematikou lidských zdrojů a v neposlední řadě mezilidských vztahů.

Habilitační práce představuje pět ucelených hlavních částí, které jsou dílčím způsobem rozpracovány do celkem jedenácti kapitol. Ty jsou ucelené, komplexní, kontinuálně na sebe navazují a podávají ucelený pohled na danou problematiku. Není cílem oponenta popisovat obsahově jednotlivé kapitoly či podkapitoly habilitační práce, ale spíše se pokusím o hodnotící a analytickou dimenzi posudku s možným navozením konstruktivní diskuse k dané problematice.

Co se týče funkcí managementu v sociálních službách, lze jich najít poměrně dostatek, zcela jistě se prolínají a není možné je chápat izolovaně. Toto tvrzení autorka zdůraznila při konstrukci analytické, rozhodovací a realizační dimenze tvorby sociálních služeb. Kvalita sociálních služeb s sebou nese řadu polemických a diskutabilních otázek. Týkají se jak zřizovatelů, tak vedoucích pracovníků zařízení sociálních služeb a v neposlední řadě i samotných zaměstnanců, kteří se brání zavádění systémů kvality. Považují je za zbytečné, problematické, neobjektivní a přinášející řadu problémů technických, časových, organizačních.

Existuje rovněž řada modelů hodnocení kvality sociálních služeb. Každý z modelů má svoje klady a zápory, různou časovou a organizační náročnost, ale rovněž (a to je mnohdy kardinální problém) náročnost finanční. Jednotlivé modely jsou v monografii podrobně popsány. Ony modely jsou problematické v mnoha ohledech. Nelze opomenout, a tedy nutno připomenout, že pojem kvalita je subjektivní pojem, zároveň filozofický a v neposlední řadě vyvíjející se v čase i prostoru. Časová geneze obsahu pojmu *kvalita* se v zásadě táhne od dob Aristotela, což autorka přehledně prezentuje a zároveň věcně poukazuje na genezi na stranách 36 až 37 uvedené monografie.

Nedílnou součástí managementu kvality je problematika rizik. I této významné determinantě konstruování kvality sociálních služeb věnovala autorka dostatečnou pozornost. Odborná literatura v souladu s konstatováním autorky řadí mezi základní rizika: riziko exkluze, právní riziko, ekonomické riziko, komunikační riziko, personální riziko, zdravotní riziko, technické riziko, jak externí, tak interní rizika, jak procesní, tak ekologická. Specifickým rizikem se může jevit i komplexní problematika spojená s aplikací Zákona č. 18/2018 Z.Z. o ochraně osobních údajů.

Monografie vedle velmi solidního, pregnantního a fundovaného teoretického základu disponuje i empirickým výzkumem. Jak již bylo zmíněno, teoretická část monografie tvoří epistemologickou základnu, ze které se autorce podařilo kontinuálně přejít k realizaci smíšeného výzkumu. Kvantitativní výzkum je v empirické části práce dominantní. Statisticky byla použita nejen univariační analýza, ale i bivariční, která komparuje problematiku dvou proměnných veličin. V rámci výzkumu byla použita výzkumná technika dotazníku s použitím uzavřených a otevřených otázek, jakož i škál. Otázky jsou výsledkem operacionalizace výzkumných cílů a jsou metodologicky korektní. Dotazník je uveden v příloze posuzované monografie a vhodně doplňuje komplexnost vědecké publikace. Autorka oslovila dvě stovky sociálních zařízení, ze kterých obdržela 186 dotazníků, což je velmi solidní návratnost. Z uvedeného počtu bylo po vizuální kontrole vyřazeno ještě 18 dotazníků, a tedy z celkového uvažovaného souboru se výběrový soubor ustálil na $N=168$ a tedy použitelná návratnost dotazníků se pohybovala na úrovni 84 %. Stále se jedná o neobvykle vysoké procento, neboť vybrané sociální instituce jsou obecně známé neochotou k jakékoliv spolupráci, která by odhalila jejich vlastní nedostatky. Kvalitativní rovina výzkumu je vhodně doplněna triangulací. Výzkum je z metodologického hlediska realizován a prezentován na velmi solidní úrovni, statisticky zpracován na odpovídající úrovni a graficky velmi elegantně vizualizován.

Výsledky výzkumu jsou kontinuálně doplněny diskuzí nad výsledky výzkumu a metodologicky správně ukončeny návrhy, opatřeními a doporučeními. Autorka v závěru prezentuje vlastní konstrukt v podobě typologie příčin nízké úrovně budování společného hodnocení kvality. Mezi významná zjištění autorky lze zařadit tvrzení o nedostatku sociálních pracovníků v zařízeních. Výzkum poukázal na nedostatečnou personální práci v sociálních zařízeních, na nízkou úroveň sebevzdělávání pracovníků a na skutečnost převahy negativních jevů v zařízeních, kde vedoucí pozice zaujímají řídicí pracovníci, kteří jsou ve funkci ředitele více než 16 roků. V takových zařízeních se projevuje konzervativní řídicí přístup k vedení instituce, zkosnatělost a nepružnost chodu zařízení a absence zavádění nových postupů do praxe těchto zařízení. Toto zjištění nám potvrzuje Teorii elit autora Vilfreda Pareta, který neschopnost vedení sociální instituce spojuje s uzavřeností elity a její neschopností se přirozeně obměňovat.

Vědecká monografie je celkově na velmi vysoké odborné úrovni, je významným přínosem pro teorii a praxi sociální práce a sociálních služeb. Uvedená odborná literatura je aktuální, výběrem odpovídá prezentovanému tématu, ze zahraničních zdrojů jsou použity české, anglické, polské a maďarské literární zdroje. Příloha vhodně doplňuje text práce.

Posuzovanou habilitační práci PhDr. Petronely Šebestové, PhD., s názvem *Teória a prax manažmentu kvality sociálnych služieb* doporučuji k obhajobě a doporučuji jmenované na základě úspěšné obhajoby habilitační práce udělit titul **docent v oboru sociální práce**.

28.10.2019

prof./PhDr. Pavel Mühlpachr, Ph.D.