

I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

Název práce:	Případová studie: Projekt restrukturalizace call centra
Jméno autora:	Bc. Jaroslav Louženský
Typ práce:	diplomová
Fakulta/ústav:	Fakulta strojní (FS)
Katedra/ústav:	Ústav řízení a ekonomiky podniku
Oponent práce:	Ing. Martina Horánska ACCA
Pracoviště oponenta práce:	Provident Financial s.r.o.

II. HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ

Zadání	náročnější
<i>Hodnocení náročnosti zadání závěrečné práce.</i>	
Autor si zvolil velice aktuální téma týkající se restrukturalizace, které vychází z požadavků praxe. Oblast práce se zaměřuje na případovou studii restrukturalizaci call centra v rámci společnosti. Záměr práce je jasně a úzce definovaný, což dává prostor k jeho hlubší analýze. Práce je prakticky zaměřena a její analýzy a závěry jsou pro danou společnost přínosem.	

Splnění zadání	splněno
<i>Posuďte, zda předložená závěrečná práce splňuje zadání. V komentáři případně uveďte body zadání, které nebyly zcela splněny, nebo zda je práce oproti zadání rozšířena. Nebylo-li zadání zcela splněno, pokuste se posoudit závažnost, dopady a případně i příčiny jednotlivých nedostatků.</i>	
Cíl práce formulovaný v jejím úvodu vystihl konkrétní potřeby dané práce. Práce si kladla za hlavní cíl analýzu variant restrukturalizace call center pomocí statistické a dynamické metody hodnocení investičního projektu. Primární jako i dílčí cíle byly v plném rozsahu naplněny. Autor v diplomové práci prokázal značné znalosti problematiky a byl schopen je aplikovat na konkrétní problém restrukturalizace.	

Zvolený postup řešení	vynikající
<i>Posuďte, zda student zvolil správný postup nebo metody řešení.</i>	
Práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. V teoretické části autor obeznamenuje čtenáře s projektovým řízením, procesem změn a hodnocením efektivnosti projektů, které jsou následně využity v druhé části práce. V praktické části následuje charakteristika variant restrukturalizace a identifikace vstupních parametrů, které jsou následně zpracované statistickou a dynamickou metodou. Autor zpracovává všechny varianty restrukturalizace, které si definoval za pomoci jednotlivých, správně zvolených metod. V závěru pak shrnuje výsledky analýzy své práce a poskytuje svá doporučení.	

Odborná úroveň	A - výborně
<i>Posuďte úroveň odbornosti závěrečné práce, využití znalostí získaných studiem a z odborné literatury, využití podkladů a dat získaných z praxe.</i>	
Odbornost práce je na vysoké úrovni, má jasnou a předem definovanou strukturu, která na sebe logicky navazuje a je následně rozpracovaná do příslušných detailů v rámci jednotlivých oblastí. Autor využívá znalosti získané během studia z odborné literatury, jak v teoretické části, tak v praktické části. V druhé části práce můžeme vidět, že autor je schopen své teoretické znalosti aplikovat na praktické problémy firmy a vyvodit vlastní závěry. Data a podklady, které autor získal z praxe, jsou relevantní ke zhodnocení cíle, který si autor vytyčil v úvodu práce.	

Formální a jazyková úroveň, rozsah práce	A - výborně
<i>Posuďte správnost používání formálních zápisů obsažených v práci. Posuďte typografickou a jazykovou stránku.</i>	
Formální stránka práce a jazyková úroveň je na velmi dobré úrovni. Diplomová práce je zpracována přehledně, v praktické části autor využívá tabulky, které mají potřebnou vypovídající schopnost. Pro lepší názornost některých výsledků autor využívá grafy, které jsou jasně čitelné. Práce dodržuje stanovenou osnovu obsahu a má logickou strukturu. Celková úprava předložené práce odpovídá požadavkům kladeným na závěrečnou diplomovou práci.	

Výběr zdrojů, korektnost citací

A - výborně

Vyjádřete se k aktivitě studenta při získávání a využívání studijních materiálů k řešení závěrečné práce. Charakterizujte výběr pramenů. Posuďte, zda student využil všechny relevantní zdroje. Ověřte, zda jsou všechny převzaté prvky řádně odlišeny od vlastních výsledků a úvah, zda nedošlo k porušení citační etiky a zda jsou bibliografické citace úplné a v souladu s citačními zvyklostmi a normami.

Autor při zpracování diplomové práce vycházel z odborné literatury, elektronických zdrojů a z konzultací s odborníky z praxe. Výběr zdrojů je rozsáhlý a zahrnuje relevantní zdroje, které odpovídají nárokům na diplomové práce. Třeba podotknout, že autor při zpracování využívá i zahraniční literaturu a elektronické zdroje. Vlastní úvahy a převzaté prvky jsou v rámci práce řádně odděleny a nedochází k porušení citační etiky. Náležitosti bibliografických citací jsou splněny a jsou v souladu s citačními zvyklostmi a normami.

Další komentáře a hodnocení

Vyjádřete se k úrovni dosažených hlavních výsledků závěrečné práce, např. k úrovni teoretických výsledků, nebo k úrovni a funkčnosti technického nebo programového vytvořeného řešení, publikačním výstupům, experimentální zručnosti apod.

Vložte komentář (nepovinné hodnocení).

III. CELKOVÉ HODNOCENÍ, OTÁZKY K OBHAJOBĚ, NÁVRH KLASIFIKACE

Shrňte aspekty závěrečné práce, které nejvíce ovlivnily Vaše celkové hodnocení. Uveďte případné otázky, které by měl student zodpovědět při obhajobě závěrečné práce před komisí.

K předložené práci nemám zásadní připomínky. Práce má logickou strukturu, autor se drží oblasti vytyčené v úvodu práce, vychází z poznatků získaných studiem, z odborné literatury a v neposlední řadě vyhodnocuje vlastní poznatky analýzy. Práce je po formální i obsahové stránce na vysoké úrovni. Předložená diplomová práce splnila požadavky na ni kladené a je možno ji v plném rozsahu doporučit k obhajobě.

Otázky k obhajobě:

Jaké podmínky musí splňovat organizační složka pro nutnost auditu? Jaký dopad by mělo ušetření nákladů za audit?

V práci se uvádí úspora na 2 FTE na pozici Debt recovery manager. Mají stávající CZ manažeři prostor pro rozšíření působnosti, nedojde k snížení výkonu call centra? Jaký dopad by mělo zachování alespoň jedné manažerské pozice?

Předloženou závěrečnou práci hodnotím klasifikačním stupněm **A - výborně**.

Datum: 6.7.2015

Podpis: 