

POSUDEK RECENZENTA DIPLOMOVÉ PRÁCE

JMÉNO STUDENTA: Bc. Michaela Mrzenová

NÁZEV PRÁCE: Provozní analýza fúze zákaznických center leteckých společností TVS a ČSA

HLEDISKA HODNOCENÍ VYPRACOVÁNÍ:

1. Splnění požadavků a cílů **C dobře**
2. Odborná úroveň práce **B velmi dobře**
3. Zvolený přístup řešení **C dobře**
4. Využití znalostí získaných studiem **A výborně**
5. Dosažené výsledky, jejich přínos a možnost praktického využití **C dobře**
6. Uspořádání práce a formální úprava **A výborně**
7. Celkové hodnocení diplomové práce a jiné připomínky:
Studentka si zvolila jako téma své diplomové práce aktuální spolupráci dvou subjektů působících na trhu letecké dopravy v ČR.
Znalost prostředí zákaznického centra společnosti Travel Service respektive Smart Wings je velkým plusem dané práce. V práci však chybí stejná expertní znalost zákaznického centra společnosti ČSA, kterou by bylo možné získat z jeho vlastní provozní příručky. Porovnání obou příruček by tak zásadně ovlivnilo navrhovaná řešení případné fúze.
8. Diplomovou práci doporučuji k obhajobě a navrhuji klasifikaci: **B velmi dobře**
9. Doplnující otázky k obhajobě diplomové práce:
 - 1) Je možné aplikovat na práci zákaznického centra teorii hromadné obsluhy? Dala by se zjistit nebo vypočítat doba obsluhy na vyřešení jednoho dotazu případně doba čekání na zvednutí telefonu? Dala by se najít souvislost mezi počtem zaměstnanců zákaznického centra a délkou čekání na zodpovězení dotazu?
 - 2) Jak je možné hodnotit kvalitu práce zákaznického centra?

Dne: 12.6.2015..


.....
Ing. Jakub Chmelík, Ph.D.

Klasifikační stupnice

Klasifikační stupnice	A	B	C	D	E	F
Bodové hodnocení	100 - 90	89 – 80	79 – 70	69 – 60	59 – 50	< 50
Číselná klasifikace	1,0	1,5	2,0	2,5	3,0	4,0
Popisná klasifikace	Výborně	Velmi dobře	Dobře	Uspokojivě	Dostatečně	Nedostatečně