

## POSUDEK BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

**Jméno a příjmení studenta:** Václav Míček  
**Název bakalářské práce:** Hodnocení výkonu pracovníků call centra  
**Rok odevzdání:** 2015  
**Studijní obor:** Řízení a ekonomika průmyslového podniku  
**Jméno a příjmení  
oponenta BP:** Mgr. Tereza Havelková

### Slovní hodnocení celkové úrovně a přínosu práce:

Student Václav Míček ve své bakalářské práci vycházel z dostupných informačních zdrojů. Použití uvedené literatury je plně slučitelné s obsahem práce. Zároveň použil interní data společnosti, ke kterým získal přístup. V bakalářské práci jsou prezentovány všechny významné okolnosti související s danou problematikou.

Teoretické pojednání zaujímá přiměřenou část práce. Student podrobně rozebírá hodnocení pracovního výkonu, popisuje jednotlivé formy, možnosti, využití i dopady na hodnocené pracovníky a vliv na jejich motivaci.

Dostupné materiály student dokázal, vzhledem ke sledovanému tématu, velmi dobře uchopit a zpracovat je na dobré úrovni.

V praktické části se student snaží o podrobnou analýzu hodnotícího procesu pracovníků (operátorů) společnosti XY a následné porovnání s výsledky vlastního průzkumu.

Vyhodnocení realizovaného průzkumu je interpretováno se vší odpovědností.

Některé otázky dotazníku jsou dle mého názoru málo specifikované nebo málo rozvedené do hloubky, měly být jinak formulované. Např. otázky 10, 12... Proto odpovědi nemusejí přesně odpovídat realitě a mohou ovlivnit konečný výstup.

Dle mého názoru má bakalářská práce velmi dobrou úroveň a její výsledky a návrhy řešení jsou částečně realizovatelné v praxi.

Formální úprava a náležitosti práce jsou v pořádku a vyhovují potřebám bakalářské práce.

Celou bakalářskou práci hodnotím dle navržené klasifikační stupnice jako „velmi dobře“.

<b>Celkové hodnocení BP</b> (HODNOCENÍ VYZNAČTE „X“ V PŘÍSLUŠNÉM POLÍČKU)	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>	<b>F</b>
	výborně	velmi dobře	dobře	uspokojivě	dostatečně	nedostatečně
Jazyková úroveň (pravopis, stylistika, práce s odborným jazykem)		X				
Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, dodržení normy ČSN ISO 690, teoretické zázemí autora)		X				
Úroveň formálního zpracování (členění práce, průvodní a poznámkový aparát, přílohy, grafika atd.)		X				
Adekvátnost využitých metod práce		X				
Splnění cílů práce		X				
Vyváženost teoretické a praktické části, vzájemná návaznost jednotlivých kapitol a subkapitol		X				
Odborný přínos práce			X			
Využitelnost práce v praxi			X			
Prezentace závěrů			X			
<b>Navrhovaná výsledná klasifikace BP</b>		X				

#### Otázky a náměty k diskuzi při obhajobě:

Jakým konkrétním způsobem by měl být zvýšen zájem organizace o názor operátorů na jejich pracovní výkon. Jak konkrétně by měl být v praxi realizován?

Jakým způsobem by mohl být ovlivněn výsledek výzkumu a jeho interpretace, pokud by respondentům byla navíc položena otázka na typ jejich pracovního poměru (HPP, DPČ, DPP-brigáda)?

**Doporučení práce k obhajobě: ANO**

Datum: 23. května 2015

Podpis: Mgr. Tereza Havelková