

## **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 vedoucího BP:** Ing. Klára Šimonová

### **Slovní hodnocení celkové úrovně a přínosu práce:**

Předkládaná práce je výbornou ilustrací toho, jak lze i dvě nepopulární témata spojit v jeden zajímavý celek, aniž by autor lacině kritizoval, a to ani v případě hodnocení, ani v případě call center. Teoretická část práce ukazuje na velmi slušné teoretické zázemí autora, je velmi přehledně a logicky návazně zpracována a poskytuje tak velmi dobrý základ pro následující část praktickou. Teoretická část beze zbytku splňuje nároky jak po formální stránce, tak i nároky na samostatnou práci s literaturou. V praktické části práce pak autor analyzuje stávající systém hodnocení výkonu pracovníků v tak specifickém prostředí, jakým je call centrum, a čtenářům poskytuje vhled do problematiky vedení rozhovorů a jejich hodnocení.

Autor se také snažil svá doporučení a svá zjištění konzultovat se zástupci firmy a tato kapitola je přidanou hodnotou práce.

Je nutno také ocenit diplomantovu samostatnost, iniciativu a entusiasmus při zpracování BP.

<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
Přístup autora k řešení zadané problematiky (iniciativa, samostatnost, komunikace s vedoucím práce, originalita)	X					
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>	<b>A</b>					

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

1. Měl byste ještě jiná doporučení, jak sledovat hodnocení operátorů v čase, když oni sami si nejsou ochotni svá hodnocení uschovávat a vracet se k nim? Nakolik je to dle Vašeho názoru skutečně důležité?
2. Víím, že jste o výsledcích svého šetření hovořil se zástupkyní call centra. Které konkrétní kroky bude společnost implementovat? Jedná se o důkladnější proškolení v průběhu procesu adaptace, o Váš návrh sebehodnocení, o obojí, či ještě o něco jiného?

**Práce byla zkontrolována na plagiátorství v databázi Theses.cz i na základě jiných zdrojů:**

**ANO**

**Doporučení práce k obhajobě:**

**ANO**

Datum: 19. května 2015

Podpis: