



POSUDEK OPONENTA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno studenta: Markéta Kučerová

Název práce: Banka na telefonu - technická podpora internetového bankovníctví ČSOB

Autor posudku: Václav Zubr

Cíl práce: Cílem je zhodnocení spokojenosti zaměstnanců na pozici technické podpory pro internetové bankovníctví ČSOB a spokojenost klientů banky s touto službou.

Povinná kritéria hodnocení práce	Stupeň hodnocení (známka)					
	A	B	C	D	E	F
Práce svým zaměřením odpovídá studovanému oboru	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vymezení cíle a jeho naplnění	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zpracování teoretických aspektů tématu	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zpracování praktických aspektů tématu	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adekvátnost použitých metod, způsob jejich použití	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hloubka a správnost provedené analýzy	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Práce s literaturou	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Logická stavba a členění práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jazyková a terminologická úroveň	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Formální úprava a náležitosti práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vlastní přínos studenta	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Využitelnost výsledků práce v teorii (v praxi)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vyjádření k výsledku anti-plagiátorské kontroly

Práce byla vyhodnocena v systému Odevzdej.cz s celkovou podobností o %, práce je originálním dílem autorky a ve vlastním textu práce se nevyskytují shodné pasáže.

Dílní připomínky a náměty:

Práce je logicky členěna. Teoretická část práce uvádí základní pojmy, které jsou k pochopení dané problematiky potřebné. Autorka v teoretické části blíže seznamuje s call centrem, náležitostmi telefonické interakce, dále s elektronickým bankovníctvím, používanými systémy a hodnocením pracovníků. Teoretická a praktická část práce jsou dostatečně zastoupené. V praktické části autorka představuje banku ČSOB a dále se věnuje dotazníkovému šetření jak mezi zaměstnanci, tak mezi klienty ČSOB a poměrně podrobně uvádí výsledky svého šetření. Pravděpodobně díky velkému množství grafů a snaze autorky ušetřit místo v práci se autorka rozhodla některé grafy umístit do tabulek, takže je např. u grafů 6-12, dále u grafů 13-21 a dalších horší čitelnost legendy.

Celou práci vhodně doplňují obrázky a tabulky. Z formálního hlediska se v práci vyskytují nadbytečné volné řádky jak mezi jednotlivými odstavci, tak mezi odstavci a nadpisy. Za čísla nadpisů je nestandardně uvedena tečka.

Citovaná literatura je v souladu s tématem, více jsou zastoupeny online zdroje, což je však s ohledem na dané téma pochopitelné.

Cíl je uveden pouze ve vlastní práci, v zadání práce není cíl práce uveden.

Celkové posouzení práce a zdůvodnění výsledné známky:

Práce jako celek je dobře čitelná, téměř bez pravopisných chyb a překlepů. Práce splnila stanovený cíl a pro vybranou společnost mohou být výsledky práce přínosné.

Autorka správně interpretovala získané výsledky s ohledem na teoretické poznatky k dané problematice. Práce je dle mého názoru v souladu s požadavky na bakalářskou práci, a proto ji doporučuji k obhajobě.

Otázky k obhajobě:

1. V Úvodu uvádíte, že bude celý průzkum nadále k dispozici vedoucím pracovníkům oddělení. Proběhla s nimi již konfrontace výsledků a s jakou odezvou? Jsou některá doporučení ze strany banky v budoucnu reálně uskutečnitelná?

2. V práci uvádíte: „Během roku se zde vystřídá zhruba 30 % zaměstnanců.“ Jaký je dle Vašeho názoru důvod k tak vysoké fluktuaci zaměstnanců?

Práci doporučuji k obhajobě.

Navržená výsledná známka: A

V Hradci Králové, dne 18. května 2020

podpis