



POSUDEK VEDOUcíHO BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno studenta: Kučerová Markéta

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

Autor posudku: Dr. Ing. Vítězslav Hálek, MBA, Ph. D.

Cíl práce: Zhodnocení spokojenosti zaměstnanců na pozici technické podpory pro internetové bankovníctví ČSOB a spokojenosti 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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vymezení cíle a jeho naplnění	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zpracování teoretických aspektů tématu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zpracování praktických aspektů tématu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adekvátnost použitých metod, způsob jejich použití	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hloubka a správnost provedené analýzy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Práce s literaturou	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Logická stavba a členění práce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jazyková a terminologická úroveň	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Formální úprava a náležitosti práce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vlastní přínos studenta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Využitelnost výsledků práce v teorii (v praxi)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vyjádření k výsledku anti-plagiátorské kontroly

Anti-plagiátorským systémem v případě posouzení uvedené práce nevykázal žádnou shodu, proto lze konstatovat, že práce je zcela v souladu s pravidly pro zpracování vysokoškolských kvalifikačních prací.

Dílní připomínky a náměty:

Práce v teorii postrádá obecnější uvedení tématu a usazení do širších souvislostí, jak z pohledu personálního managementu, tak z pohledu marketingového přínosu.

Zpracování praktické části je hodně detailní na straně pracovníků, u klientů je to ale o poznání méně. Navíc celkovému vyhodnocení chybí přehledné utřídění poznatků, které autorka získala. Ideální by bylo vyhodnocení závažnosti zjištění. Podle toho by následoval návrh, zda je třeba hledat zvláštní opatření, či je zjištěný problém napravitelný běžným procesem řízení služby. Přehledné shrnutí by práci ještě výrazně zlepšilo. Stejně tak by bylo vhodné i zapojení za řízení služby odpovědného

managementu, aby případně rovněž práci zhodnotil, protože je nepochybné, že takové hodnocení je prováděno pravidelně.

Celkové posouzení práce a zdůvodnění výsledné známky:

Práce ve své teoretické části není vystavěna logicky. Autorka v postupu svého výkladu neuvádí dostatečně, jako spolu, které části textu souvisí, tak aby se jednalo o ucelený výklad k tématu. V detailech jednotlivých kapitol je již práce zpracovaná adekvátně. Přesto by mohla teorie vytvořit komplexnější přehled k tématu, než tomu je.

Praktická část je ve značné míře popisná, když autorka seznamuje se způsoby zajištění technické podpory banky. Absenci analyzovatelného tématu autorka řeší provedením dotazování u obou stran zúčastněných na technické podpoře. Nejprve provádí dotazování ve vztahu k pracovníkům technické podpory a hodnotí jejich spokojenost a schopnosti. Následně po zhodnocení přechází na dotazování u klientů technické podpory a rovněž provádí vyhodnocení jejich spokojenosti. Dochází tak ke kompletnímu hodnocení služby z obou základních stran.

V závěrech studentka provádí souhrnné zhodnocení obou provedených dotazování a vyslovuje spíše hodnotící závěry, než aby byla vytvářena doporučení na zlepšení. Studentka cíl práce **naplnila**.

Otázky k obhajobě:

1. Co je podle Vás konkurenční výhodou banky v případě služby technické podpory, kterou jste vyhodnocovala? Liší se něčím významným od konkurence?
2. Co považujete za své nejzásadnější zjištění v rámci obou dotazování a co z něj vyvozujete? Vyslovila jste k němu nějaký závěr či doporučení?

Práci doporučuji k obhajobě.

Navržená výsledná známka: C

V Hradci Králové, dne 1. května 2020

podpis