



POSUDEK OPONENTA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno studenta: Magdaléna Jurušová
Název práce: Call centrum na klíč – technická podpora zákazníkovi
Autor posudku: Mgr. Margareta Münsterová
Cíl práce: Charakteristika nabízených call center na českém trhu a navržení vlastního ideálního řešení.

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

Dílčí připomínky a náměty:

Připomínka se týká výskytu gramatických chyb a částečně neoborných výrazů, které nejsou teoreticky podloženy.

Celkové posouzení práce a zdůvodnění výsledné známky:

Celkově lze práci hodnotit jako odpovídající požadavkům kladeným na bakalářskou práci, ovšem s výhradou shora uvedenou. Zpracovatelka prokázala jistou úroveň teoretických znalostí, praktická část ve spojení se závěry a doporučeními nevykazuje podstatnějších přínosů z hlediska praxe. Cíle bakalářské práce bylo tedy dosaženo pouze částečně.

Otázky k obhajobě:

Obhajte myšlenku, že snížení doby hovoru bude přínosem pro zvýšení efektivity pro činnost call centra. Uveďte, jaké zásady pro vedení efektivního rozhovoru z hlediska psychologického byste pracovníkům doporučila. Které obranné mechanismy obecně znáte a jakým způsobem byste k nim v průběhu rozhovoru s klientem sama přistupovala.

Práci vyberte doporučení. k obhajobě.

Navržená výsledná známka: C - velmi dobře

V Hradci Králové, dne 20. května 2016

podpis