

POSUDEK VEDOUCÍHO **BAKALÁŘSKÉ** PRÁCE

Jméno studenta: *Thomas Sitzberger*

Název práce: **SPOKOJENOST ZAMĚSTNANCŮ V KLIENTSKÉM CENTRU ČSOB**

Autor posudku: doc. Ing. Marcela Sokolová, Ph.D.

Cíl práce: **Cílem bakalářské práce je zjistit celkovou spokojenost zaměstnanců v Klientském centru ČSOB v Hradci Králové a následně poskytnout určitá doporučení pro zlepšení nejen spokojenosti pracovníků, ale i pracovních podmínek.**

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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zpracování praktických aspektů tématu	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jazyková a terminologická úroveň	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Formální úprava a náležitosti práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vyjádření k výsledku anti-plagiátorské kontroly

Mohu konstatovat, že práce v rámci kontroly anti-plagiátorským systémem a na základě mé následné revize nevykazuje žádné zásadní nedostatky.

Dílčí připomínky a náměty:

Žádné zásadní připomínky k práci nemám.

Celkové posouzení práce a zdůvodnění výsledné známky:

Předmětná bakalářská práce analyzuje spokojenost zaměstnanců v Klientském centru ČSOB v Hradci Králové. Autor si v té souvislosti vymezil dvě výzkumné otázky – „Jaká je spokojenost pracovníka v Klientském centru ČSOB na oddělení Helpdesku Elektronického bankovníctví?“ a „Je práce podle operátora v Klientském centru ČSOB stresující a je mu poskytnuto dostatek podpory?“

Práce se skládá ze dvou **stěžejních částí**. První část se věnuje teoretickému vymezení **základních poznatků** týkajících se pracovní spokojenosti a **vybraných faktorů**, které ji ovlivňují, mimo jiné je zmíněna **problematika řízení lidských zdrojů**. Na závěr teoretické části jsou rozebrány pojmy stres a **syndrom vyhoření**. V aplikační části práce je **představeno** zkoumané **Klientské centrum ČSOB** a jsou zde prezentovány výsledky provedeného **dotazníkového šetření**, které zkoumá tři základní oblasti - **pracovní prostředí, mezilidské vztahy na pracovišti a celkovou spokojenost**. **Průzkum prokázal spokojenost zaměstnanců v oblasti motivace, zaškolení, pracovního prostředí a komunikace s nadřízenými**. Zároveň výsledky **poukazují na to, že práce v Klientském centru je pro zaměstnance v určitých situacích stresující a někteří z nich pociťují slabší podporu při zvládnání stresu**. Na závěr práce jsou navržena doporučení a zodpovězeny výzkumné otázky.

Autor při psaní práce pracoval systematicky, správně interpretoval získané výsledky s ohledem na teoretické poznatky k dané problematice. Zvolené metody a způsob jejich použití jsou adekvátní.

Přístup autora při psaní práce hodnotím pozitivně, pravidelně práci konzultoval, operativně zapracovával připomínky a náměty vedoucí práce.

Práce splňuje svým rozsahem i obsahem požadavky kladené na bakalářskou práci, je napsána v souladu s Metodickými pokyny pro vypracování bakalářských a diplomových prací (Výnos č. 6/2023, upravené znění ze dne 1. září 2023), neshledávám zde závažnější nedostatky. Vytyčený cíl byl naplněn.

Otázky k obhajobě:

- 1) Autor mimo jiné ve svých výsledcích analýz uvádí, že práce zaměstnanců klientského centra je **značně stresující**. Existují již první pokusy nahradit lidský faktor v těchto oblastech **umělou inteligencí (AI)**. Nechť se autor k tomu vyjádří – uveďte **výhody, nevýhody či limity využití AI**.

Práci **doporučuji k obhajobě**.

Navržená výsledná známka: A

V Hradci Králové, dne **15. května 2024**

podpis