

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.

Díličí 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 pocítují 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 – uvede výhody, nevýhody či limity využití AI.

Práci doporučuji k obhajobě.

Navržená výsledná známka: A

V Hradci Králové, dne 15. května 2024

podpis