

Posudek vedoucího bakalářské práce

Jméno studenta	Lukáš Melvald, Dis.
Téma práce	Efektivita práce mobilního call centra společnosti Telefonica O2
Cíl práce	Cílem práce je posoudit efektivnost práce call centra ve smyslu popisu, porovnání a vyhodnocení různých forem práce s akcentem na řízení centra.
Vedoucí bakalářské práce	Doc.Ing.Jaroslav Pakosta,CSc

náročnost tématu na	úroveň		
	nadprůměrná	průměrná	podprůměrná
teoretické znalosti		x	
praktické zkušenosti	x		
podkladové materiály (vstupní data) a jejich zpracování	x		

kritéria hodnocení práce	úroveň			
	nadprůměrná	průměrná	podprůměrná	nelze hodnotit
stupeň splnění cíle práce	x			
samostatnost při zpracování tématu	x			
logická stavba práce	x			
práce s českou literaturou včetně citací		x		
práce se zahraniční literaturou včetně citací		x		
adekvátnost použitých metod	x			
hloubka provedené analýzy		x		
stupeň realizovatelnosti řešení	x			
formální úprava práce (text, grafy, tabulky)	x			
stylistická úroveň		x		
nároky BP na podkladové materiály, konzultace, průzkumy ...	vysoké	průměrné	nižší	nejsou
použití analýz, matem. statistických a jiných metod, komparací apod.	x			
využitelnost námětů, návrhů a doporučení k řešení problému	ve velké míře	přiměřené	částečné	absentuje
obsah a relevantnost příloh v textu či příl. části BP (tabulky, grafy, propočty apod.)	ve větší míře	částečná	nižší	nevyužitelnost
	x			
	vysoce funkční	funkční	méně funkční	neuspokojivé
		x		

Odpovídající hodnocení jednotlivých hledisek označte:

x

Připomínky a otázky k obhajobě:

1. Popište vývoj chápání významu pojmu efektivita.
2. Charakterizujte zvláštnosti řízení provozu call centra.

Práce je doporučena k obhajobě (nehodící se škrtněte)

Navržený klasifikační stupeň:

výborně

Do rámečku vypsát slovní hodnocení z této škály: výborně, velmi dobře, dobře, nevyhovělo/a

Vedoucí bakalářské práce:

Jméno, tituly: Doc.Ing.Jaroslav Pakosta,CSc

Podpis:

V Pardubicích dne: 30.08.2010

Posudek vedoucího bakalářské práce

Jméno studenta	Lukáš Melvald, Dis.
Téma práce	Efektivita práce mobilního call centra společnosti Telefonica O2
Cíl práce	Cílem práce je posoudit efektivnost práce call centra ve smyslu popisu, porovnání a vyhodnocení různých forem práce s akcentem na řízení centra.
Vedoucí bakalářské práce	Doc.Ing.Jaroslav Pakosta,CSc

náročnost tématu na	úroveň		
	nadprůměrná	průměrná	podprůměrná
teoretické znalosti		x	
praktické zkušenosti	x		
podkladové materiály (vstupní data) a jejich zpracování	x		

kritéria hodnocení práce	úroveň			
	nadprůměrná	průměrná	podprůměrná	nelze hodnotit
stupeň splnění cíle práce	x			
samostatnost při zpracování tématu	x			
logická stavba práce	x			
práce s českou literaturou včetně citací		x		
práce se zahraniční literaturou včetně citací		x		
adekvátnost použitých metod	x			
hloubka provedené analýzy		x		
stupeň realizovatelnosti řešení	x			
formální úprava práce (text, grafy, tabulky)	x			
stylistická úroveň		x		
nároky BP na podkladové materiály, konzultace, průzkumy ...	vysoké	průměrné	nižší	nejsou
použití analýz, matem. statistických a jiných metod, komparací apod.	x			
využitelnost námětů, návrhů a doporučení k řešení problému	ve velké míře	přiměřené	částečné	absentuje
obsah a relevantnost příloh v textu či příl. části BP (tabulky, grafy, propočty apod.)	ve větší míře	částečná	nižší	nevyužitelnost
	x			
	vysoce funkční	funkční	méně funkční	neuspokojivé
		x		

Odpovídající hodnocení jednotlivých hledisek označte:

x

Připomínky a otázky k obhajobě:

1. Popište vývoj chápání významu pojmu efektivita.
2. Charakterizujte zvláštnosti řízení provozu call centra.

Práce je doporučena k obhajobě (nehodící se škrtněte)

Navržený klasifikační stupeň:

výborně

Do rámečku vypsát slovní hodnocení z této škály: výborně, velmi dobře, dobře, nevyhovělo/a

Vedoucí bakalářské práce:

Jméno, tituly: Doc.Ing.Jaroslav Pakosta,CSc

Podpis:

V Pardubicích dne: 30.08.2010