

# Report on Bachelor / Master Thesis

Institute of Economic Studies, Faculty of Social Sciences, Charles University in Prague

Student:	Dagmar Janotková
Advisor:	PhDr. Martin Gregor, PhD.
Title of the thesis:	Business strategie Call centra

## OVERALL ASSESSMENT (provided in English, Czech, or Slovak):

Tato bakalářská práce se zabývá představením společnosti České dráhy a odhadnutím vlivu počasí a ročního období na počet telefonátů na její „Call centrum“. Dochází k závěru, že vliv letního období má pozitivní efekt na počet hovorů a vliv počasí (konkrétně počet dešťových srážek a množství nového sněhu) má též pozitivní efekt, i když ne výrazně.

Tato práce není z mého zájmu. Já osobně se věnuji makroekonomii a po přečtení této práce jsem se ptala sama sebe, jestli vlastně tato práce je ještě ekonomická. Spíše bych řekla, že více praktická a orientovaná na „business“ doporučení. Kdyby však byla zařazena k současné ekonomické literatuře, ekonomická by určitě byla.

Co mi především tedy v této práci chybí, je relevantní literatura a teoretický základ tématu. Není zde citován jediný článek z nějakého „Journalu“, ať už k tématu „call center“ či vlivu počasí na cokoliv nebo na České dráhy či jakékoli dráhy. Hlavní zdroj autorky jsou internetové stránky, což pro bakalářskou práci vidím jako nedostatečné. A představení ČD je v této práci (v kapitole 2) velmi nekritické, až skoro působí, že je přebrané z prospektu samotných ČD bez autorčiny jakékoli kritiky či v porovnání s ostatními zdroji (což vlastně autorka sama uvádí v poznámce pod čarou na straně 8).

Například věty

str. 18: „Operátori Kontaktného centra sú vyškolení na to, aby za každých okolností poskytli komplexný zákaznický servis.“

str. 20: „Definovanie stratégie kontaktného centra je kľúčovým východiskom pre rozvoj kontaktného centra na svetovej úrovni.“

působí jako přímo vzaté z prospektu ČD. Zároveň na straně 22 je odkazováno na studii, jež autorka označuje jako důvěrnou. Podle mě není vhodné v bakalářské práci se odkazovat na studii, která není veřejná.

Na druhou stranu v kapitole 4 Praktická část autorka velmi dobře pro bakalářskou úroveň testuje hypotézu o vlivu počasí a ročního období na počet hovorů. Co bych zde však ještě uvítala, je statistický popis dat a grafické zobrazení vývoje časových řad.

Souhrnem, z důvodu nedostatečného začlenění či uvedení problematiky v současné literatuře nebo v jakékoli teorii, doporučuji ohodnotit práci „dobře“, i když praktická část je na bakalářskou práci podle mě nadprůměrná.

# Report on Bachelor / Master Thesis

Institute of Economic Studies, Faculty of Social Sciences, Charles University in Prague

Student:	Dagmar Janotková
Advisor:	PhDr. Martin Gregor, PhD.
Title of the thesis:	Business strategie Call centra

## **SUMMARY OF POINTS AWARDED** (for details, see below):

CATEGORY		POINTS
Literature	(max. 20 points)	2
Methods	(max. 30 points)	23
Contribution	(max. 30 points)	25
Manuscript Form	(max. 20 points)	9
<b>TOTAL POINTS</b>	(max. 100 points)	<b>59</b>
<b>GRADE</b>	<b>(1 - 2 - 3 - 4)</b>	<b>3</b>

**NAME OF THE REFEREE:** PhDr. Marie Raková

**DATE OF EVALUATION:** 10.6.2010

  
Referee Signature