

## **Abstrakt**

Bakalářská práce se zabývá analýzou vzdělávacích potřeb na oddělení call centra v konkrétní společnosti. Cílem analýzy bylo zjistit příčinu nedostatečného výkonu v oblastech, které se přímo týkají vzdělávání v této společnosti. Postupně je uvedeno hledání klíčových oblastí pro výzkum a tvorba výzkumné otázky, kterou je informovanost pracovníků o vzdělávání. Následuje rozhodnutí o kvalitativním typu výzkumu a metodách sběru dat, jako je dotazování formou dotazníku, skryté pozorování a studium dokumentů. Získaná data jsou transkripována a kódována tak, aby bylo možné je analyzovat. Práce ukazuje, že informovanost o vzdělávání není v této skupině pracovníků dostatečná ani stejnorodá. Navrhovaný další postup obsahuje okamžitou změnu komunikace a struktury plánovaného vzdělávání, v delším časovém horizontu je pak nutné provést novou, komplexní analýzu. Práce popisuje nejen postup doporučený odbornou literaturou, ale i skutečný průběh celého procesu včetně změn, které si vynutil provoz call centra.