

POSUDEK VEDOUCÍHO DIPLOMOVÉ PRÁCE

JMÉNO AUTORA: Tomáš Rulík

NÁZEV PRÁCE: FLUKTUACE ZAMĚSTNANCŮ V ODDĚLENÍ CALL CENTRA

TÉMA A CÍL PRÁCE:

Autor této práce se zaměřil na téma v oblasti psychologie práce a organizace, které můžeme jistě řadit k těm stěžejnějším z hlediska firemní praxe také v ČR. Konkrétně zde jde o problematiku fluktuace zaměstnanců, a to konkrétně na pracovištích tzv. call center.

TEORETICKÁ ČÁST PRÁCE:

Oddíly teoretické části korespondují se záměrem práce. Autor využívá informace z dostupných domácích a zahraničních zdrojů, kdy postupně čtenáře zasvěcuje do zvolené problematiky. Prvotně se zaměřuje obecně na problematiku řízení lidských zdrojů. Následují oddíly, které se věnují mobilitě zaměstnanců a fluktuaci, resp. souvisejícím aspektům. Poslední oddíl podává vstupní informace k pracovištím typu call centrum. Jednotlivé kapitoly jsou v zásadě přehledně a smysluplně uspořádány.

POZNÁMKY K TEORETICKÉ ČÁSTI:

- + Vyzvedl bych volbu většiny použitých zdrojů, která je dle mého názoru adekvátní.
- Určité nedostatky se pojí k formální stránce. Nicméně nejsou z mého pohledu až tak zásadní.

PRAKTICKÁ ČÁST PRÁCE:

Hlavní výzkumný cíl této práce tedy směřoval k zjištění příčin vysoké míry fluktuace mezi pracovníky call centra vybrané organizace. Autor smysluplně využil kombinaci kvalitativního a kvantitativního přístupu. Kvalitativní část obsahovala rozhovory s 16 pracovníky call centra, s pracovníky personálního útvaru a bývalým HR manažerem. V rámci kvantitativní části autor vycházel z poskytnutých dat a zaměřil se na doplnění o možné souvislosti mezi mírou fluktuace a věkem, pohlavím, plněním finančního cíle a pracovní výkonností.

Z hlediska zpracování dat je zřejmé, že autor má v tomto směru odpovídající znalosti. Výsledky jsou vesměs srozumitelně prezentovány, nechybí grafické výstupy, to vše podtrhuje vyšší kvalitu celé práce. Diskusi i závěr autor zvládl poměrně dobře.

POZNÁMKY K PRAKTICKÉ ČÁSTI:

+ Mohu vyzdvihnout schopnost práce se získanými daty, zejména pak, co se týče kvalitativní části.

- V rámci praktické části mi přece jen chybí ještě určitá sumarizace všech získaných výsledků ještě před závěrem. Prezentace výsledků se stává místy nepřehledná...

ZÁVĚREČNÉ ZHODNOCENÍ PRÁCE:

Předloženou diplomovou práci pokládám celkově za velmi zdařilou. Autor se dokázal vypořádat se zvolenou problematikou. Prokázal, že má odpovídající znalosti v dané oblasti.

Tato práce se jistě může stát podnětným zdrojem informací pro odborníky, kteří se pohybují v oblasti řízení lidských zdrojů.

Námětem na diskusi u obhajoby by mohlo být, jaký by měl být osobnostní profil pracovníka call centra a co konkrétně změnit v rámci stávající podoby výběrových řízení na dané pozice.

Předloženou diplomovou práci **doporučuji k obhajobě**

a navrhuji hodnocení: **výborně**

V Praze dne 24. srpna 2012

PhDr. David Michalík, Ph.D.
vedoucí diplomové práce