

POSUDEK VEDOUCÍHO

Typ práce: diplomová

Název práce: **Key Performance Indicators of customer service in SYKES outsourcing company**

Autor práce: **Bc. Petra Sitková**

1) Práce odpovídá názvu tématu a zadané osnově:	7
2) Naplnění cíle práce:	8
3) Autor postupoval při zpracování iniciativně a samostatně:	10
4) Autor uplatnil znalosti nabyté studiem na DFJP:	9
5) Autor využíval konzultací u svého vedoucího práce:	5
6) Autor správně citoval vhodnou odbornou literaturu:	10
7) Jazyková úroveň práce (sloh, gramatika):	6
8) Formální úroveň práce (úprava, přehlednost):	8
9) Celková odborná úroveň práce:	7
10) Při zpracovávání práce autor dodržoval předepsané termíny:	8

Celkový počet bodů: 78

Práci k obhajobě doporučuji a hodnotím ji známkou: velmi dobře

V Pardubicích 3.6.2010

Ing. Kateřina Pojkarová, Ph.D.

Případný komentář k výše uvedenému hodnocení:

Poznámky: 100 - 91 bodů = výborně 70 - 61 bodů = velmi dobře minus
90 - 81 bodů = výborně minus 60 - 51 bodů = dobře
80 - 71 bodů = velmi dobře 50 - 0 bodů = nevyhověl