



Posudek oponenta bakalářské práce

Katedra:	Katedra řízení
Student:	Jakub Hakl
Studijní obor:	Obchodní podnikání
Název bakalářské práce:	Řízení služeb zákazníkům v malé firmě
Oponent bakalářské práce:	Ing. Jiří Sloup
Povolání oponenta:	manager

Hodnocení práce:

Volba tématu práce a její význam: (1) vysoce aktuální a významné téma

Komentář: Služby jsou významným odlišovacím nástrojem každé obchodní firmy. Jejich pravidelná analýza je tedy nezbytnou součástí firemního vývoje. Práce řeší aktuální problematiku našich firem.

Formulace cílů práce: (1) cíle byly velmi vhodně formulovány

Komentář: Cíle bakalářské práce byly formulovány přímo pro potřeby firmy ODŠŤAVŇOVAČE s.r.o. - vystihují tedy přesně konkrétní požadavky. Cíle jsou uvedeny stručně, v zásadě ale vyhovujícím způsobem.

Metodika zpracování: (1) velmi vhodně zvolena a formulována

Komentář: K metodice zpracování nemám výhrady.

Práce s daty a informacemi: (2) použitá data aktuální, práce s informacemi dostatečná vzhledem k tématu

Komentář: Autor práce by měl čerpat z vícero zdrojů, aby mohl lépe posoudit danou problematiku.

Celkový postup řešení: (1) postup řešení naprosto správný

Komentář: K postupu řešení nemám výhrady.

Teoretické zázemí autora: (2) autor některé významné autory opomněl a zná teorii dané problematiky

Komentář: Autor citoval významné autory, avšak mohl zprostředkovat aktuálnější názory na danou problematiku.

Práce s odbornou literaturou (citace, norma): (1) autor dodržel naprosto správně citační normu

Komentář: Citační normy byly dodrženy.

Úroveň jazykového zpracování: (3) práce je jazykově zpracována na standardní úrovni, autor se dopustil několika gramatických chyb

Komentář: Po jazykové a stylistické stránce je práce místy nesrozumitelná a autor se opakovaně dopouští gramatických chyb.

Přesnost formulací a práce s odborným jazykem: (2) autor má dostatečný pojmový aparát

Komentář: Student používá přiměřené výrazy. Z hlediska slovní zásoby by mohla být práce hodnotnější.

Formální zpracování - celkový dojem: (2) práce je formálně v pořádku, celkový dojem je dobrý

Komentář: Obsah práce je členěn do mnoha kapitol, což má za následek jeho nepřehlednost.

Splnění cílů práce: (1) výsledky práce jsou rozsáhlejší než cíle, které byly včetně dílčích splněny

Komentář: Autor naplnil stanovený cíl práce a díky vnějšímu náhledu na danou problematiku přinesl i nové poznatky.

Formulace závěrů práce: (1) závěry jsou velmi správně formulovány a jsou velmi významné pro další využití

Komentář: Závěry práce jsou vhodně formulovány a velmi významné pro firemní rozvoj.

Odborný přínos práce a její praktické využití: (1) práce je po odborné a praktické stránce velmi dobře využitelná

Komentář: Svým zaměřením i výsledky je tato práce přínosem v poznacích o řízení služeb zákazníkům.

Celkové hodnocení práce

Návrh hodnocení práce známkou: velmi dobře

Doporučuji práci k obhajobě: ANO

Otázky k obhajobě

Otázka 1: Porovnejte úroveň poskytovaných služeb firmou ODŠŤAVŇOVAČE s.r.o. s konkurenčními firmami v EU!

Otázka 2: Jak chápete vztah nákladů na poskytované služby s jejich konečnou hodnotou pro zákazníka?

Datum: 14. 05. 2007

Podpis oponenta bakalářské práce:

