



## Posudek oponenta diplomové práce

<b>Katedra:</b>	Řízení
<b>Student:</b>	Renata Kňourková
<b>Studijní obor:</b>	Obchodní podnikání
<b>Název diplomové práce:</b>	Analýza spokojenosti klientů se službami a produkty ČSOB
<b>Oponent diplomové práce:</b>	Ing. Marie Bednářová
<b>Povolání oponenta:</b>	finanční analytik - Robert Bosch, spol. s r. o.

### Hodnocení práce:

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

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

**Metodika zpracování:** (1) velmi vhodně zvolena a formulována

**Práce s daty a informacemi:** (1) použitá data aktuální, informace relevantní a správně zpracované

**Celkový postup řešení:** (1) postup řešení naprosto správný

**Teoretické zázemí autora:** (1) autor významné autory citoval a zná teorii dané problematiky

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

**Úroveň jazykového zpracování:** (2) práce je jazykově zpracována na standardní úrovni

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

**Formální zpracování - celkový dojem:** (1) práce je formálně naprosto v pořádku, celkový dojem je výborný

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

**Formulace závěrů práce:** (2) závěry jsou správně formulovány a jsou významné pro další využití

**Odborný přínos práce a její praktické využití:** (2) práce je po odborné a praktické stránce dobře využitelná

## **Celkové hodnocení práce**

*Návrh hodnocení práce známkou:* výborně

*Doporučuji práci k obhajobě:* ANO

## **Otázky k obhajobě**

*Otázka 1:* Navrhovaným opatřením je snížení poplatků. Porovnejte s ostatními bankami reálnost tohoto opatření.

*Otázka 2:* Harmonogram stávajícího školení zaměstnanců a opatření pro zlepšení obsluhy klientů.

*Datum:* 28. 04. 2009

  
*Podpis oponenta diplomové práce:*