

Posudek vedoucího diplomové práce



Vysoká škola logistiky o.p.s.
Katedra magisterského studia
Akademický rok 2021/2022

Autor práce:

Bc. Danny Frydrychů

Název práce:

Hodnocení zákaznického servisu e-shopu

Vedoucí práce:

Prof. Ing. Václav Cempírek, Ph.D.

Souhrnné výsledky (každé kritérium hodnoceno 0 - 10 body):

| | |
|----------------------------------------------------|---|
| 1. Zpracování tématu, soulad se zadáním | 8 |
| 2. Cíl práce a jeho formulace | 8 |
| 3. Volba vhodných metod řešení | 8 |
| 4. Rozsah a kvalita zpracované literatury, citace | 7 |
| 5. Logická stavba, struktura a provázanost textu | 8 |
| 6. Tvůrčí přístup k řešení a jeho originalita | 8 |
| 7. Splnění cílů práce, kvalita závěrů a doporučení | 8 |
| 8. Využitelnost výsledků práce v teorii a praxi | 8 |
| 9. Formální úprava práce, vč. jazykové správnosti | 9 |
| 10. Spolupráce s vedoucím práce | 9 |

| | |
|--------------------|----|
| CELKOVÝ POČET BODŮ | 81 |
|--------------------|----|

| | |
|---------------------------------|-------------|
| CELKOVÉ HODNOCENÍ ¹⁾ | A - výborně |
|---------------------------------|-------------|

Závěrečné stanovisko: ²⁾ předloženou práci doporučuji k obhajobě

Návrh na odložení zveřejnění: ³⁾ ~0~ měsíců

¹⁾ viz druhá strana formuláře; ²⁾ doporučuji nebo nedoporučuji k obhajobě; ³⁾ maximálně lze odložit o 36 měsíců

Další podněty a připomínky k práci, ke kterým by se měl autor vyjádřit v rámci rozpravy:

Autor v diplomové práci předkládá analýzu postupů při vracení a při reklamacích zboží. Stěžejním bodem práce je analýza vrácených produktů, ve které autor zjistil problémové, často vrácené produkty a také nejčastější uváděné důvody k vracení. Diplomant se na konzultace k diplomové práci dostavoval pravidelně, vždy byl aktivní a předkládal návrhy na řešení. Diplomová práce je zpracovaná na vysoké odborné i formální úrovni. Autorovy návrhy na zlepšení zjištěných nedostatků a problémů, které byly výstupem provedené analýzy, byly předloženy vedení společnosti. Autor při prezentaci dosažených výsledků obdržel velmi pozitivní zpětnou vazbu. Otázka: Při detailním poznání procesů ve Vámi zvolené firmě se naskytá otázka spojená s tím, zda byste našel ještě nějaká další zlepšení v reklamačních postupech?

Datum: 31. května 2022

Podpis vedoucího: 

CELKOVÉ HODNOCENÍ:

| body | známka |
|---------|-----------------|
| 0 - 40 | F - nevyhověl |
| 41 - 50 | E - dostatečně |
| 51 - 60 | D - uspokojivě |
| 61 - 70 | C - dobře |
| 71 - 80 | B - velmi dobře |
| nad 80 | A - výborně |

Práce se doporučuje k obhajobě, pokud celkové hodnocení dosáhlo minimálně 41 bodů!