

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!