



POSUDEK OPONENTA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno studenta: Patrik Čáp
Název práce: Prvky zákaznického servisu e-shopů
Autor posudku: Václav Zubr
Cíl práce: Analyzovat vnímání spokojenosti a důležitosti prvků podpory prodeje a zákaznického servisu v oblasti internetového obchodu (e-shopu).

Povinná kritéria hodnocení práce	Stupeň hodnocení (známka)					
	A	B	C	D	E	F
Práce svým zaměřením odpovídá studovanému oboru	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vymezení cíle a jeho naplnění	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zpracování teoretických aspektů tématu	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zpracování praktických aspektů tématu	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adekvátnost použitých metod, způsob jejich použití	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hloubka a správnost provedené analýzy	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Práce s literaturou	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Logická stavba a členění práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jazyková a terminologická úroveň	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Formální úprava a náležitosti práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vlastní přínos studenta	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Využitelnost výsledků práce v teorii (v praxi)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vyjádření k výsledku anti-plagiátorské kontroly

Dle kontroly provedené na serveru Odevzdej.cz byla zjištěna celková podobnost 0 % (Nebyla nalezena ani jedna podobnost v databázi Odevzdej.cz).

Díličí připomínky a náměty:

Teoretická část práce uvádí všechny důležité pojmy, které jsou k pochopení dané problematiky potřebné. Teoretická část je přehledně členěna, avšak jsou nestandardně používány nadpisy 4. úrovně. Citovaná literatura je v souladu s tématem a v dostatečné míře (celkem 29 citací, převažují tištěné zdroje). Kapitola metodiky uvádí 4 výzkumné otázky. Na několika místech v práci se vyskytují překlepy či chybné velikosti písmen na začátku slov.

Výsledky práce jsou přehledně členěny dle pohlaví, věku či frekvence užívání e-shopu. K interpretaci získaných dat jsou užity vhodné grafické nástroje a tabulky. Drobné problémy s interpretací mohou nastat u skupiny respondentů nad 35 let (7 respondentů) a 45 let (6 respondentů).

Závěr práce uvádí odpovědi na stanovené výzkumné otázky. Autor též uvádí možná doporučení, která vyplynula z celkového kontextu práce a z provedené analýzy získaných dat.

Celkové posouzení práce a zdůvodnění výsledné známky:

Autor ve své bakalářské práci pracoval systematicky, správně interpretoval získané výsledky s ohledem na teoretické poznatky k dané problematice. Práce je dle mého názoru v souladu s požadavky na bakalářskou práci, a proto ji doporučuji k obhajobě.

Autor splnil cíl své bakalářské práce a práci doporučuji k obhajobě.

Otázky k obhajobě:

Domníváte se, že Vámi zjištěné výsledky jsou použitelné u všech e-shopů, nebo jsou vhodné jen pro určitý segment trhu?

Popište, které zjištění z vaší bakalářské práce je dle Vás nezajímavější pro případné e-shopy?

Práci doporučuji k obhajobě.

Navržená výsledná známka: B

V Hradci Králové, **dne** 15. května 2019

podpis