



POSUDEK VEDOUCÍHO BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno studenta: Patrik Čáp

Název práce: Prvky zákaznického servisu e-shopů

Autor posudku: Pavel Bachmann

Cíl práce: Analyzovat vnímání spokojenosti a důležitosti prvků zákaznického servisu v oblasti internetového obchodu

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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adekvátnost použitých metod, způsob jejich použití	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hloubka a správnost provedené analýzy	<input checked="" type="checkbox"/>	<input 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vyjádření k výsledku anti-plagiátorské kontroly

Práce nevykazuje známky plagiátu. Softwarem zjištěná podobnost je 0 %.

Dílčí připomínky a náměty:

Předložená bakalářská práce Patrika Čápa je zpracována v rozsahu 56 stran včetně 7 stran příloh.

Rozsah teoretické a praktické části je obdobný, mírně převažuje část praktická. Nepříliš dostatečně z hlediska rozsahu i motivace je zpracována úvodní kapitola. V navazující teoretické části autor využívá 29 zdrojů, převážně domácího původu. Tato část je uspokojivá, nicméně se spíše zaměřuje na představení témat než rešerši různých autorských pojetí v rámci řešených oblastí.

Metodika je popsána detailně, včetně zvolených výzkumných otázek a charakterizace výzkumného vzorku čítajícího 90 respondentů. Výsledky prezentované ve struktuře

výzkumných otázek jsou představeny srozumitelně, za zdařilé lze považovat především grafy 6-9, z nichž jasně vyplývají zákaznické tendence. Důkladné je taktéž závěrečné shrnutí, ačkoli v některých ohledech je to již na úkor přehlednosti.

Z formálního hlediska je práce na vysoké úrovni, přestože lze najít občasné stylistické neobratnosti či gramatické chyby (např. „vyplívá“ na str. 28).

Celkové posouzení práce a zdůvodnění výsledné známky:

Konstatuji, že autor prokázal schopnost pracovat samostatně. Předložená práce je zpracována na vysoké úrovni a má teoretický i praktický přínos. Práci doporučuji k obhajobě a hodnotím stupněm „A“.

Otázky k obhajobě:

1. Jmenujte čtyři základní zjištění bakalářské práce, které by mohly mít praktický dopad na podnikatelský úspěch internetových firem. Jakým způsobem by bylo vhodné je využít?

Práci doporučuji k obhajobě.

Navržená výsledná známka: A

V Hradci Králové, dne 13. května 2019

podpis