

Posudek vedoucího diplomové práce



Vysoká škola logistiky o.p.s.

Katedra magisterského studia

Akademický rok 2020/2021

Autor práce:

Bc. Lukáš Zaoral

Název práce:

Zlepšení zákaznického servisu vybrané společnosti

Vedoucí práce:

doc. Ing. Pavel Šaradín, CSc.

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

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

CELKOVÝ POČET BODŮ	79
--------------------	----

CELKOVÉ HODNOCENÍ ¹⁾	B - velmi dobře
---------------------------------	------------------------

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:

Předložená diplomová práce je zpracovaná v souladu se zadáním. Předmětem řešení byla problematika zákaznického servisu přerovské pobočky společnosti Nej.CZ. Na základě provedeného průzkumu uživatelů služeb uvedené společnosti diplomant navrhl několik opatření, které by měly přispět ke zlepšení současného stavu. Při řešení tématu postupoval samostatně. Konzultace s vedoucím práce využíval v potřebném rozsahu. Jedním ze zdrojů pro náměty na zlepšení měly být i názory uživatelů služeb posuzované společnosti prezentované v odpovědích na otázku č. 27 (v příloze č. 29). Jejich odpovědi to ale neumožnily. Znamená to, že zákazníci jsou spokojeni se současnou úrovní zákaznického servisu?

Datum: 26. květen 2021

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!

Předmětem hodnocení je diplomová práce včetně případných příloh.