

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ
FAKULTA MANAGEMENTU A EKONOMIKY

Posudek oponenta bakalářské práce

Jméno studenta:
Simona Šillerová

Oponent BP:
PhDr. Vojtěch Kořen

Ak. rok:
2011

Téma BP:

Péče o zákazníky podle příkladu Tomáše Bati

Kritéria hodnocení:		Počet bodů (0 – 10)
1	Náročnost tématu práce	6
2	Splnění cílů práce	6
3	Teoretická část práce	5
4	Praktická část práce (analytická část)	8
5	Praktická část práce (řešící část)	8
6	Formální úroveň práce	2
CELKOVÝ POČET BODŮ (0 – 60)		35

Hodnocení jednotlivých kritérií:

0 bodů	nesplněno
1 – 2 body	splněno pouze na úrovni základních požadavků
3 – 4 body	splněno s výraznějšími, ale ne kritickými nedostatky
5 – 6 bodů	splněno, nedostatky neovlivňují podstatně celou práci, zejména výsledky
7 – 8 bodů	splněno zcela bez výhrad
9 – 10 bodů	splněno nadstandardně

Připomínky k práci:

Náročnost hodnotím, až na část věnující se doporučením organizaci, jako průměrnou, nicméně pro potřeby tohoto typu prací zcela dostatečnou. Cíle BP byly i přes drobné metodologické obtíže, zejména v teoretické části, naplněny. Je zde obsažena řada podnětných myšlenek, především pak v oblasti návrhů organizaci.

Teoretické části by se dala vytknout silná převaha citací s ne úplně zdařilými komentáři.

Komentáře zde obsažené jsou častěji poměrně vágním subjektivním popisem pocitů autorky než promyšleně vysouzenými hypotézami a jasně deskribovanými fakty. Po formální stránce autorce vytýkám nízkou lingvistickou úroveň, která se projevuje častým používáním poměrně prostých jazykových forem, které do práce tohoto typu nepatří. S ohledem na předešlé, hodnotím především úvod práce a díl teoretické části jako podprůměrné. Tento nedostatek byl však částečně vyvážen úrovní zpracováním části praktické.

Ale jak již bylo řečeno, cíle práce, i přes drobné metodologické obtíže, autorka obecně naplnila, a proto ji, i přes výhrady, doporučuji k obhajobě.

Otázky k obhajobě:

- 1) Jak by autorka postupovala v případě dřívější znalosti mých kritických poznámek?
- 2) Jaký by mohla mít dopad jí navrhovaná zvuková signalizace (str.56) úrovně hodnocení na atmosféru na prodejně a vnímání zákazníků?
- 3) Jakým způsobem postupovala při tvorbě teoretické části?

Práce splňuje kritéria pro obhajobu BP.



Práce nesplňuje kritéria pro obhajobu BP (minimálně jedno kritérium hodnoceno 0 body).



Ve Zlíně dne: 25.května 2011

.....
podpis oponenta BP