

## Posudek oponenta bakalářské práce

Jméno studenta: Josef Kamenec Oponent BP: Ing. Bohumír Haleš Ak. rok:2008/09

Téma BP: „Doporučení ke zvýšení kvality poprodejních služeb ve společnosti LAPP KABEL s.r.o.“

Kritéria hodnocení:		Stupeň hodnocení podle ECTS					
		A 1	B 1,5	C 2	D 2,5	E 3	F 5
1	Náročnosti tématu práce		X				
2	Splnění cílů práce		X				
3	Teoretické části práce	X					
4	Praktické části práce (analytická část)		X				
5	Praktické části práce (řešící část)		X				
6	Formální úrovně práce		X				

Hodnocení v jednotlivých kritériích označte znakem X) v příslušné úrovni.

(Obraťte, prosím, list a pokračujte v hodnocení na druhé straně formuláře.)

Celkové hodnocení práce a otázky k obhajobě:  
(otázky uvádí vedoucí práce i oponent)

Cílem práce je návrh opatření ke zvýšení kvality poprodejních služeb. Jako modelový případ byla vybrána společnost LAPP KABEL s.r.o., která je jednou z dynamicky se rozvíjejících společností zlínského regionu.

Obtížnost řešeného úkolu odpovídá úrovni požadované pro bakalářský projekt s tím, že student musel dobře zvládnout teoretickou část týkající se prodejního a poprodejního servisu, seznámit se společností, jejími interními procesy, které popisuje a následně analyzuje.

Práce je přehledně rozdělena do dvou kapitol. V první kapitole je popsána charakteristika prodejního a poprodejního servisu, marketingová komunikace prodejního procesu, rozvoj vztahů se zákazníky a popis efektivní distribuce výrobků.

Ve druhé kapitole je popsána historie a struktura společnosti LAPP KABEL s.r.o., interní procesy společnosti, které jsou důležité pro následnou analýzu a možnosti návrhu opatření pro zlepšení kvality služeb a servisu poskytovanému zákazníkům. V části doporučení ke zvýšení kvality je popsán proces zavedení GPS modulů, jeho výhody pro společnost vedoucí ke zkvalitnění monitoringu zásilek a zlepšení servisu, který je poskytován zákazníkům. Zavedení nové technologie je podrobeno rizikové a nákladové analýze.

V závěru jsou shrnuty všechny části práce a výsledky doporučeny k posouzení společnosti LAPP KABEL s.r.o.

Grafické zpracování předložené bakalářské práce je na velmi dobré úrovni. Práce je psána srozumitelně bez větších překlepů a chyb. Po obsahové stránce diplomant splnil zadání bakalářské práce.

Práci **doporučuji** k obhajobě.

Otázky k obhajobě:

- 1) Který další z poprodejních procesů spol. LAPP KABEL s.r.o. byl uvažován jako vhodný pro analýzu v této práci?
- 2) Popište stručně systém SAP. Jak usnadňuje svým uživatelům sledování a řízení procesů ve společnosti?

Návrh na klasifikaci bakalářské práce: ..... **B** - velmi dobře .....

Ve Zlíně dne .....23.05.2009.....

.....  
podpis oponenta BP

Pro klasifikaci použijte tuto stupnici:

Stupeň klasifikace:	<b>A</b> - výborně	<b>B</b> - velmi dobře	<b>C</b> - dobře	<b>D</b> - uspokojivě
	<b>E</b> - dostatečně	<b>F</b> -nedostatečně		

Při návrhu klasifikace nedostatečně (F), se doporučuje přítomnost příslušného hodnotitele.

### Hodnocení kritérií:

Kritéria se hodnotí stupněm hodnocení podle stupnice ECTS podle následující tabulky:

Stupeň ECTS	Slovní vyjádření	Číselné vyjádření
A	výborně	1
B	velmi dobře	1,50
C	dobře	2
D	uspokojivě	2,50
E	dostatečně	3
F	nedostatečně	-

Hodnocení v jednotlivých kritériích označte znakem X.

#### **Kritérium 1. Hodnocení náročnosti tématu práce**

Toto kritérium hodnotí originalitu zvoleného tématu, jeho zaměření na studijní obor, složitost řešené problematiky, náročnost na teoretické i praktické informační zdroje.

#### **Kritérium 2. Hodnocení splnění cílů práce**

Toto kritérium hodnotí splnění zadání práce a na základě zadání definovaných cílů práce, které musí být součástí úvodu.

#### **Kritérium 3. Hodnocení teoretické části práce**

Hodnotí se především výběr teoretických disciplín, jejich možná aplikace pro řešení tématu, podíl poznatků získaných během studia, tak i studium odborné literatury a dalších informačních zdrojů. Hodnotí se rovněž způsob i úroveň citací. V teoretické části nelze uvádět poznatky, které nejsou využity v praktické části.

**Kritérium 4. Hodnocení praktické části práce (analytická část)**

Hodnotí se úroveň analýzy zadaného tématu, vazba analýzy na stanovené cíle, využití teoretických poznatků pro analýzu problému. Při hodnocení se bere v úvahu náročnost získávání informací, přístup studenta a jeho schopnost logických závěrů z analýzy, jako východisko pro řešící část.

**Kritérium 5. Hodnocení praktické části práce (řešící část)**

Hodnotí se věcná úroveň řešení problému, dosažení stanovených cílů, návaznost řešící části na analytickou část. Hodnotí se logická struktura řešení problému, popřípadě předpoklady jeho verifikace. Kritérium 5 hodnotí rovněž celkovou úroveň provázanosti teoretické a praktické části práce.

**Kritérium 6. Hodnocení formální úrovně práce**

Hodnotí se gramatická úroveň, zvolené formulace, celková úroveň vyjadřování. Hodnotí se dodržování Směrnice rektora UTB o jednotné formální úpravě vysokoškolských kvalifikačních prací a normy ČSN o úpravě písemností zpracovávaných textovými editory.

Navrhne-li vedoucí nebo oponent práce hodnocení kteréhokoliv kritéria stupněm nedostatečně (F), je celá práce hodnocena tímto stupněm.