

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ  
FAKULTA MANAGEMENTU A EKONOMIKY

**Posudek vedoucího bakalářské práce**

Jméno studenta:  
Simona Šillerová

Vedoucí BP:  
Ing. Romana Lešingrová, PhD.

Ak. rok:  
2011

Téma BP:

Péče o zákazníky podle příkladu Tomáše Bati

Kritéria hodnocení:		Počet bodů (0 – 10)
1	Náročnost tématu práce	8
2	Splnění cílů práce	10
3	Teoretická část práce	10
4	Praktická část práce (analytická část)	10
5	Praktická část práce (řešící část)	10
6	Formální úroveň práce	10
<b>CELKOVÝ POČET BODŮ (0 – 60)</b>		<b>58</b>

**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:**

Bakalářská práce má logickou a přehlednou strukturu. Práce je čtivá a obsahově zajímavá. Navíc se jedná o aktuální téma. Práce předkládá pěkné srovnání péče o zákazníky firmy Baťa v minulosti a v současnosti. Práce je využitelná jak pro teoretickou výuku, tak i jako praktický příklad a inspirace, a to nejen pro firmu Baťa. Práci hodnotím jako výbornou a doporučuji ji k obhajobě.

### **Otázky k obhajobě:**

Jaké služby jako zákazník (jakékoliv firmy) nejvíce oceňujete?

Práce splňuje kritéria pro obhajobu BP.

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

Ve Zlíně dne: 24.5.2011

.....  
podpis vedoucího BP

## **Instrukce pro hodnocení jednotlivých kritérií:**

### **Kritérium 1. Hodnocení náročnosti tématu práce (0 - 10 bodů)**

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 (0 - 10 bodů)**

Toto kritérium hodnotí splnění zadání práce na základě definovaných cílů práce, které musí být součástí úvodu. Definovaný cíl práce odpovídá požadované náročnosti vzhledem k typu práce.

### **Kritérium 3. Hodnocení teoretické části práce (0 - 10 bodů)**

Hodnotí se především výběr teoretických zdrojů a jejich možná aplikace pro řešení tématu. Hodnotí se rovněž způsob i úroveň citací. Rozsah zpracované literatury, její aktuálnost, využití cizojazyčné literatury, využitelnost přehledu pro vlastní práci, diskuse alternativních pohledů, rozbor použitých citací. Literární přehled práce je po metodické a formální stránce řádně zpracován včetně citací a odkazů na použitou literaturu.

### **Kritérium 4. Hodnocení praktické části práce (analytická část) (0 - 10 bodů)**

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) (0 - 10 bodů)**

Hodnotí se věcná úroveň řešení problému, dosažení stanovených cílů, návaznost řešící části na analytickou část. Kritérium hodnotí rovněž celkovou úroveň provázanosti teoretické a praktické části práce, zdůvodnění návrhů a jejich dopadů.

### **Kritérium 6. Hodnocení formální úrovně práce (0 - 10 bodů)**

Hodnotí se úroveň grafického zpracování práce. Hodnotí se gramatická úroveň, zvolené formulace, celková úroveň vyjadřování. Správnost členění, logické návaznosti textu, správnost použité terminologie, jednoznačnost a přehlednost grafických prací, jazyková úroveň.