

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ
Fakulta managementu a ekonomiky

Posudek oponenta bakalářské práce

Jméno studenta: *Jana Křiváková*

Oponent BP: *Ing. Jarmila Bilíková*

Ak. rok: 2014/2015

Téma BP: *Systém řešení zákaznických reklamací ve společnosti OSRAM Česká republika s.r.o.*

U hodnocení kritéria 1 zohledněte náročnost tématu práce.
Při hodnocení kritérií 2-6 zohledněte následující bodování:
5 bodů – splněno velmi kvalitně, výrazně překračuje požadavky
4 body – splněno kvalitně
3 body – splněno bez výhrad
2 body – splněno s menšími nedostatky
1 body – splněno, ale s výraznými nedostatky
0 bodů – nesplněno

KRITÉRIA HODNOCENÍ	Počet bodů
1. Náročnost tématu práce:	4
a) řešená problematika je složitá	částečně
b) získávání dat je náročné	ano
c) zpracování dat je náročné	částečně
2. Cíle a metody práce:	4
a) cíle práce jsou srozumitelně formulovány	ano
b) metody zpracování práce jsou srozumitelně formulovány	ano
c) prezentované cíle práce jsou v souladu s tématem práce	ano
d) zvolené metody a postupy jsou vhodné pro naplnění cílů práce	ano
3. Teoretická část práce:	4
a) teoretická část práce obsahuje kritickou literární rešerši	částečně
b) teoretická část vychází z vhodně zvolených domácích i cizojazyčných zdrojů (s přihlédnutím k relevantnosti, aktuálnosti a typu publikací)	ano
c) teoretické zdroje v textu jsou citovány odpovídajícím způsobem	ano
4. Praktická část práce – analýza:	4
a) v analytické části práce jsou využity poznatky z teorie	ano
b) zvolené metody práce byly vhodně aplikovány	ano
c) postup aplikace metod práce je dostatečně popsán	ano
d) práce obsahuje souhrnné zhodnocení současného stavu	ano
e) závěry analýz jsou dostatečně podloženy	ano

5. Praktická část práce – řešící část:	4
a) řešící část práce navazuje na teoretické poznatky	částečně
b) řešící část práce navazuje na výsledky analýz	ano
c) návrhy jsou podloženy odpovídajícími argumenty	ano
d) práce naplnila stanovené cíle	ano
6. Formální úroveň práce:	3
a) text je logicky provázán	ano
b) v práci je použita správná terminologie	ano
c) použité zdroje jsou citovány dle požadované normy	ano
d) práce má jazykovou úroveň odpovídající kvalifikační práci	ano
e) práce má grafickou úroveň odpovídající kvalifikační práci	ano
CELKOVÝ POČET BODŮ	23

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

Předložená bakalářská práce dle mého názoru po věcné stránce naplňuje zadání v celém rozsahu. Autorka detailně popsala teoretická východiska řešené problematiky, provedla analýzu současného stavu a následně navrhla možnosti pro zlepšení stávajícího systému.

Po formální a jazykové stránce je práce zpracována dobře, avšak obsahuje několik formálních a gramatických chyb.

Otázky k obhajobě:

Jaké další nástroje k evidenci reklamací lze použít mimo Excelu?

Jakým způsobem by byli potrestáni procesní inženýři v případě nedodání důkazů o implementaci nápravného opatření?

Práce *splňuje* kritéria pro obhajobu BP¹.

V Bruntále dne 19.5.2015



.....
podpis oponenta BP

¹ Práce *nesplňuje* kritéria pro obhajobu, pokud je minimálně jedno kritérium hodnoceno 0 body.