

## Posudek oponenta bakalářské práce

Jméno studenta:  
Lenka Tesařová

Oponent BP:  
Mgr. Otakar Pavelka

Ak. rok:  
2008/2009

Téma BP: Analýza komunikace se zákazníky ve společnosti ACTIVA spol. 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)

Bakalářská práce je zpracována na praktické a stále aktuální téma – komunikace se zákazníky. Za společnost ACTIVA spol. s r.o. jsem rád, že se studentka rozhodla pro naši společnost, a to ze dvou důvodů. Prvním důvodem, který také zmiňuje v úvodu své práce, je fakt, že Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně je naším zákazníkem a návrhy, které v práci uvádí použijeme tak, aby naším zákazníkem také nadále zůstala. Druhým důvodem je pak skutečnost, že komunikace se zákazníky je pro nás stálou prioritou, protože zákazníci jsou pro nás, podobně jako pro ostatní firmy, důležití.

Bakalářskou práci hodnotím velmi pozitivně. Teoretickou část pojala odborně, prokázala schopnost práce s různými informačními zdroji a zpracovala ucelený text k řešenému tématu. Praktická část je věnována výhradně společnosti ACTIVA spol. s r.o.. Analýza je důkladně propracována a je informačně hodnotná. Předložené návrhy jsou pro společnost ACTIVA spol. s r.o. inspirací a výzvou. Návrhy jsou zajímavé a podnětné.

Studentka Lenka Tesařová byla v průběhu zpracování bakalářské práce komunikačně i organizačně schopná a operativní v jednání.

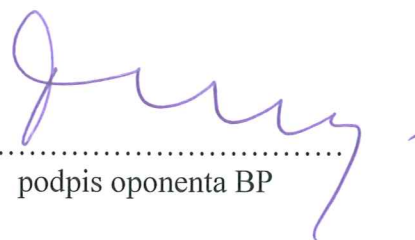
Bakalářská práce Lenky Tesařové je pro společnost ACTIVA spol. s r.o. velmi přínosná. Práci doporučuji k obhajobě.

Otázky: V návrhové části jste uvedla soubor několika návrhů pro společnost ACTIVA spol. s r.o..

- Jaký nám (společnosti ACTIVA spol. s r.o.) doporučujete časový postup v realizaci uvedených návrhů?

Návrh na klasifikaci bakalářské práce:      A - výborně

V Olomouci dne 20.5.2009



.....  
podpis oponenta BP

Pro klasifikaci použijte tuto stupnici:

Stupeň klasifikace:	A - výborně	B - velmi dobře	C - dobře	D - uspokojivě
	E - dostatečně	F - 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.