

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
FAKULTA LOGISTIKY A KRIZOVÉHO ŘÍZENÍ

HODNOCENÍ OPONENTA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno a příjmení studenta: GABRIELA HOLEČKOVÁ

Oponent bakalářské práce: Ing. Bc. Jana Bilíková

Akademický rok: 2012/2013

Téma bakalářské práce: Analýza zákaznického servisu v podniku

Kritéria hodnocení:		Stupeň hodnocení podle ECTS					
		A	B	C	D	E	F
1	Náročnost tématu práce		X				
2	Splnění cílů práce	X					
3	Teoretická část práce	X					
4	Praktická část práce	X					
5	Formální úprava práce	X					

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

Celkové slovní hodnocení bakalářské práce:

Bakalářská práce se zabývá logistickou tematikou, což koresponduje se studovaným oborem. Po stránce metodické, obsahové i jazykové je práce na vysoké úrovni. Po stránce formální obsahuje drobné nedostatky, jež však nesnižují její kvalitu. Teoretická část bakalářské práce je ucelenou literární rešerší, vypracovanou na základě využití odpovídajícího množství literárních zdrojů. V praktické části práce autorka popisuje a analyzuje stávající zákaznický servis ve společnosti eMKa Plus, s.r.o. Metody analýz považují za vhodně zvolené. V závěru práce autorka podává návrhy na zlepšení v oblasti zákaznického servisu, které by mohly být pro společnost přínosné. Práce je velmi dobrá.

Bakalářskou práci proto doporučuji k obhajobě.

Otázky k obhajobě bakalářské práce:

1. Dopracujte SWOT analýzu (strana 33) a navrhněte strategii z této analýzy vyplývající.

Klasifikace oponenta bakalářské práce: **A - výborně**

V Uherském Hradišti dne 23. 5. 2013

.....
podpis oponenta bakalářské práce

A - výborně	B – velmi dobře	C - dobře	D - uspokojivě	E - dostatečně	F - nedostatečně
-------------	-----------------	-----------	----------------	----------------	------------------