

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ
Fakulta managementu a ekonomiky

Posudek oponenta bakalářské práce

Jméno studenta: *Manethová Martina*

Oponent BP: *Ing. Monika Sýkorová*

Ak. rok: *2015/2016*

Téma BP: *Analýza péče o zákazníka ve firmě Baťa a.s. do roku 1945 jako inspirace pro současné podnikatelské prostředí*

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	ano
b) získávání dat je náročné	částečně
c) zpracování dat je náročné	ano
2. Cíle a metody práce:	5
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	ano
b) teoretická část vychází z vhodně zvolených domácích i cizojazyčných zdrojů (s přihlédnutím k relevantnosti, aktuálnosti a typu publikací)	částečně
c) teoretické zdroje v textu jsou citovány odpovídajícím způsobem	ano
4. Praktická část práce – analýza:	5
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	ano
b) řešící část práce navazuje na výsledky analýz	ano
c) návrhy jsou podloženy odpovídajícími argumenty	částečně
d) práce naplnila stanovené cíle	ano
6. Formální úroveň práce:	5
a) text je logicky provázán	ano
b) v práci je použita správná terminologie	částečně
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	27

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

Studentka si vybrala velmi aktuální téma, protože mnoho zaměstnanců si neuvědomuje, že jejich mzdy neplatí zaměstnavatel, ale zákazník. Spokojený zákazník je pro firmu základním předpokladem úspěchu na trhu. Cíle a metody práce jsou jasně definovány, autorka uvádí jak práci zracuje, které metody využije a jaká data předpokládá, že získá.

Teoretická část splňuje požadavky zadání pro zpracování bakalářské práce. Formální úroveň práce je kvalitní. Oceňuji, že autorka při zpracování praktické části čerpala z archivních zdrojů a sekundární literaturu využila jen minimálně.

Autorka navrhla jako výstup práce obecná doporučení, což může díky své univerzálnosti oslovit širší publikum. Doporučuji část doporučení i veřejně publikovat.

Otázky k obhajobě:

1. V čem spatřujete nadčasovost Baťovských principů v péči o zákazníka?
2. Jak seznámíte podnikatelskou veřejnost se svými výstupy?
3. Jak bude Vaše práce využita?

BP byla podrobena kontrole ke zjištění původnosti práce v IS STAG¹. Na základě výsledků této kontroly bylo zjištěno, že práce *není* plagiát.

Práce *splňuje* kritéria pro obhajobu BP².

Ve Zlíně dne 24.5.2016

.....
podpis oponenta BP

¹ Vyplňuje pouze vedoucí práce, oponent práce nevyplňuje.

² Práce nesplňuje kritéria pro obhajobu, pokud je minimálně jedno kritérium hodnoceno 0 body.