

**Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně**  
**FAKULTA LOGISTIKY A KRIZOVÉHO ŘÍZENÍ**

---

**HODNOCENÍ VEDOUCÍHO BAKALÁŘSKÉ PRÁCE**

Jméno a příjmení studenta: Gabriela Holečková

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Pavel Taraba, Ph.D.

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:

Tému bakalářské práce považujem za zaujímavú. Študentka spracovala teoretickú časť na vysokej úrovni. Počet použitých literárnych zdrojov a ich aktuálnosť hodnotím ako zodpovedajúcu úrovni bakalárskej práce. Študentka v praktickej časti bakalárskej práce pomocou vhodne zvolených metód analyzovala súčasný stav zákaznickeho servisu v podniku eMKa, Plus s.r.o. Závěry vyplývajúce z bakalárskej práce považujem za vhodne formulované. Kladne hodnotím návrh dotazníka zameraného na zistenie spätnej väzby zákazníkov podniku. Celkovú úroveň vyjadrovania študentky považujem za výbornú. Bakalárska práca je logicky členená a pre čitateľa zrozumiteľná a pútavá. Ciele bakalárskej práce študentka splnila a prácu odporúčam k obhajobe. Bakalársku prácu hodnotím ako výbornú - A.

**Práce prošla kontrolou v systému Theses.cz – není plagiát.**  
Bakalářskou práci doporučuji k ústní obhajobě.

Otázky k obhajobě bakalářské práce:

1. Ktorý návrh na zlepšenie v oblasti zákazníckeho servisu považujete za najvýznamnejší. Svoje tvrdenie zdôvodnite.

Klasifikace vedoucího bakalářské práce: .....A.....

V Uherském Hradišti dne 22.5.2013

.....  
podpis vedoucího bakalářské práce

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