

POSUDEK BAKALÁŘSKÉ DIPLOMOVÉ PRÁCE

POZOR: V počítači vyplňujte pouze do označených políček!

Typ posudku („kliknutím“ zakřížkujte platnou variantu)

Posudek vedoucí/ho práce

Posudek oponenta/ky

Autor/ka práce

Jméno a příjmení: Pavlína Syručková

Název práce Využití service designu jako nástroje firmy pro úspěch na přeplněném trhu

Autor/ka posudku

Jméno a příjmení: Soňa Schneiderová

Pracoviště: MKPR IKSŽ FSV UK

1. VZTAH SCHVÁLENÝCH TEZÍ A VÝSLEDNÉ PRÁCE („kliknutím“ zakřížkujte vybrané hodnocení)

		Odpovídá schváleným tezím	Odchyluje se od tezí, odchýlení je v práci zdůvodněné a je vhodné	Odchyluje se od tezí, odchýlení je v práci zdůvodněné, ale není vhodné	Odchyluje se od tezí, odchýlení není v práci zdůvodněné a není vhodné	Neodpovídá schváleným tezím
1.1	Cíl práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2	Technika práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3	Struktura práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

KOMENTÁŘ (slovní hodnocení vztahu tezí a práce, případně konkrétní popis hlavních výtek)
.Práce se neodchyluje od tezí.

2. HODNOCENÍ OBSAHU VÝSLEDNÉ PRÁCE

Vyplňte písmeno na škále A – B – C – D – E – F (A=nejlepší, F= nevyhovující)

		Hodnocení známkou
2.1	Relativní úplnost zpracované literatury ke zvolenému tématu	B
2.2	Pochopení zpracované literatury a schopnost ji aplikovat	B
2.3	Zvládnutí zvolené techniky zpracování materiálů	C
2.4	Logičnost výkladu, podloženost závěrů	C

KOMENTÁŘ (slovní hodnocení obsahu výsledné práce, případně konkrétní popis hlavních výtek)

V první části je vymezeno, co autorka považuje za design služeb. To se odráží i v „případové studii“ týkající se firmy Alfa s.r.o., kde se autorka – podle jejích slov – jako pozorovatel měla možnost zapojit do procesu přípravy implementace service designu a ten popsala. Firma je vybrána dobře, jedná se o firmu se silným stránkami na trhu, proto je dobré získat informace o tom, v čem funguje její design služeb a jak firma uvažuje o jeho vylepšení. K charakteristice firmy jsou popsány nástroje fungování firmy v marketingové oblasti, je provedena SWOT analýza, jež slouží hlavně k identifikaci konkurentů. V úvodních částech DP se autorka věnuje jevům spojených s designem služeb, což je například „plán služeb“ (Service Blueprint) aj. Praktickou část reprezentuje shrnutí výsledků dotazníkového šetření, které prováděla sama firma, která tak zjišťuje možnosti optimalizace činnosti organizace na základě zkušeností zákazníků, posílení image společnosti. Účastníci výzkumu byli vybráni z řad současných zákazníků. Do dotazníku se zapojilo 270 respondentů. Kvantitativní a kvalitativní výzkumu byl věnován zákaznickým preferencím.

3. HODNOCENÍ KONEČNÉ PODOBY VÝSLEDNÉ PRÁCE

Vyplňte písmeno na škále A – B – C – D – E – F (A=nejlepší, F= nevyhovující)

		Hodnocení známkou
3.1	Struktura práce	C
3.2	Funkčnost a přiměřenost poznámkového aparátu a odkazů	A
3.3	Dodržení citační normy (Pokud se v textu opakovaně objevují pasáže přejaté bez udání zdroje, hodnotte písmenem F. Pokud v textu zjistíte přejaté pasáže vydávané autorem neoprávněně za vlastní zjištění,	A

	nedoporučte práci k obhajobě a ve „zdůvodnění v případě nedoporučení“ navrhnete, aby s autorem/kou bylo zahájeno disciplinární řízení.)	
3.4	Jazyková a stylistická úroveň práce (Pokud je opakovaně porušována platná kodifikace pravopisné normy, hodnotte písmenem F.)	A
3.5	Oprávněnost a vhodnost příloh, grafická úprava práce	A

KOMENTÁŘ (slovní hodnocení podoby výsledné práce, případně konkrétní popis hlavních výtek)

V práci se nevyskytují závažné chyby, je psána kultivovaným stylem. Jsou zde nějaké nedokonalosti v podobě překlepů. Struktura práce je méně přehledná, což se ukazuje nikoliv v části obsahu, ale v návaznosti samotného textu.

4. SHRNUJÍCÍ KOMENTÁŘ HODNOTITELE/KY (celkové hodnocení výsledné práce, její silné a slabé stránky, původnost zpracování tématu apod.)

BP na základě konkrétního příkladu jedné firmy, která usiluje o vylepšení service designu ukazuje to, jak firma zkoumá možnosti jeho vylepšení. I přes seznámení se s konkrétní firmou a jejími „nápady“ jsou shrnující výsledky prezentovány spíše obecně, s. 36. Jsou také uvedeny 3 – ne příliš konkrétní cíle, na které se firma bude soustředit – optimalizace nákupu, stanovení funkčního prototypu za účelem ověření zájmu zákazníků a získání feedbacku, rozhovory s experty), a není zřejmé, co konkrétní firma v oblasti design služeb hodlá do budoucna vylepšit (v tom by byl také větší smysl případové studie a o to se mohla pokusit autorka sama v doporučeních). Autorka tak už méně „demonstruje, jak mohou být principy service designu efektivně využity k inovaci služeb“, což slibuje v úvodu. Limity jsou ovšem dány tím, že autorka seznamuje s postupy firmy a je na tomto závislá.

5. OTÁZKY NEBO NÁMĚTY, K NIMŽ SE PŘI OBHAJOBĚ DIPLOMANT(KA) MUSÍ VYJÁDŘIT

5.1	Píšete, že pro zákazníky je nejdůležitějším rozhodovacím kritériem cena, pak kvalita produktů, jako třetí je to důvěryhodnost obchodníka, rychlost dodání produktů, způsob platby, plynulost a efektivita operací, způsoby fakturace atd., s. 32. Je možné například „kvalitu“ výrobků zahrnout do designu služeb?
5.2	Click or tap here to enter text.
5.3	Click or tap here to enter text.

6. ANTIPLAGIÁTORSKÁ KONTROLA TEXTU

Seznámil jsem se s výsledky antiplagiátorské kontroly v SISu.

Komentář pro případnou shodu nad 5%:

6.1	Click or tap here to enter text.
-----	----------------------------------

7. NAVRHOVANÉ CELKOVÉ HODNOCENÍ PRÁCE („kliknutím“ zakřížkujte vybrané hodnocení)

A **B** **C** **D** **E** **F** (nedoporučuji k obhajobě)

ZDŮVODNĚNÍ V PŘÍPADĚ NEDOPORUČENÍ

Click or tap here to enter text.

Datum: 27. 5. 2024

Podpis:

Hotový posudek vytiskněte, podepište a odevzdejte na sekretariát příslušné katedry. Posudek nahrajte do SISu ve formátu PDF, nebo jej zašlete sekretářce příslušné katedry, která jej do SISu nahraje v zastoupení. Nevkládejte do SISu naskenované posudky s podpisem. V SISu musí být posudek bez podpisu.