

Konzultantský posudek na bakalářskou práci Jiřího Ziky „Firemní kultura a její vliv na práci se zákazníky v prostředí autoservisů na Praze 6“

Doc. PhDr. Pavel Kuchař, CSc

Práce je věnována problematice utváření firemní kultury v malých podnicích, které zde představují autoservisy na Praze 6. Byla řádně konzultována, autor prokázal, že umí pracovat s odbornou literaturou a také že umí připravit a provést kvalitativní šetření, o které se práce opírá i v prostředí, které je vůči podobným empirickým šetření spíše nevlídné.

Práce má standardní podobu. V první části autor podává přehled základních východisek firemní kultury a v jejím rámci vymezuje roli zákazníka. Vychází z odpovídající odborné literatury. Místy práce navozuje dojem marketingové příručky, ale s ohledem na zvolené téma patrně nebylo možné se některým pasážím vyhnout (zejm. se to týká části věnované kontaktu se zákazníkem).

Druhá část je založena na vlastním kvantitativním šetření zmíněných autoservisů. Bylo založeno na provedení 19 standardizovaných rozhovorů. S ohledem na omezený rozsah nebylo možné postupovat standardní cestou statistického zpracování, s čímž se ovšem autor vyrovnal se ctí. V interpretaci vhodně zohlednil své osobní zkušenosti, takže celkový dojem z předložené analýzy je pozitivní.

Jak jsem uvedl, práce byla pravidelně konzultována, takže mé hlavní připomínky autor vždy následně do práce zapracoval. Výsledná podoba mě zcela uspokojuje. Práci doporučuji k obhajobě a navrhuji ji hodnotit jako výbornou.