

POSUDEK BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Typ posudku:	Konzultantský
Autorka práce:	Tereza Svobodová
Název práce:	Dodržování standardů zákaznického servisu v prodeji
Vedoucí práce:	Ing. Mgr. Jiří Remr, Ph.D., MBA
Navržené hodnocení:	výborně

Zdůvodnění Vašeho hodnocení práce (zejména výhrad a kritických připomínek) rozepište podle níže uvedených kritérií.

1. Je cíl práce (výzkumná otázka) jasně formulován a odpovídají mu závěry? Je práce vhodně strukturována?

Ano; cíl práce je nejprve obecně nastíněn na str. 2 v rámci úvodního seznámení čtenáře se zaměřením práce, a dále je podrobněji rozpracován v analytické části (str. 27). Kromě výzkumných otázek autorka formulovala také několik konkrétních hypotéz, na jejichž verifikaci je soustředěna praktická část práce. Stanoveným cílům práce odpovídá navržený výzkumný design, který se opírá o aplikaci metody zúčastněného pozorování v podobě mystery shoppingu. Zaměření práce vhodně doplňuje případová studie. Z prezentovaných výsledků analytické části a z formulovaných závěrů je patrné, že práce vytyčené cíle naplňuje.

2. Opírá se autor/ka o dostatek literatury relevantní tématu práce? Využívá i cizojazyčné texty?

Ano; autorka pro zpracování práce použila adekvátní množství zdrojů: celkově uvádí celkem 26 knižních a časopiseckých pramenů; práce se opírá rovněž o zahraniční literaturu (10 zdrojů).

3. Jaká je kvalita použitých dat nebo zdrojů (včetně jejich výběru, sběru a popisu) a metod jejich analýzy?

Vysoká; v rámci zpracování tématu předložené práce autorka využívala analytické postupy korektně. Způsob prezentace výsledků je na adekvátní úrovni a respektuje oborové normy.

4. Jaká je kvalita argumentů, o něž autor/ka opírá závěry, k nimž dospěl/a?

Adekvátní; práce neobsahuje žádná nepodložená tvrzení, formulované závěry se striktně opírají o analyzovaná data a autorčina argumentace se opírá o empirická data. Teoretická část práce je pečlivě vybraným přehledem relevantních přístupů a vhodným způsobem zasazuje praktickou úlohu do sociologicky relevantního rámce.

5. Jsou v práci autorova/autorčina tvrzení a zjištění jasně odlišena od tvrzení a zjištění převzatých?

Ano; autorka zřetelně oddělovala svá vlastní hodnocení a interpretace od zjištění přímo vyplývajících z dat. Podobně korektním způsobem pracovala také s literaturou a s prameny, kdy je z formulace textu patrné, které myšlenky jsou vlastní, a které jsou převzaté.

6. *Jaká je úroveň odkazového aparátu, jazyka a dalších formálních náležitostí?*

Adekvátní; autorka aplikovala citační pravidla korektně, což dokládá její kompetenci připravit odborný text. Samotné formulace jsou srozumitelné, bez zásadních chyb.

7. *Jiné přednosti a/nebo nedostatky, které neodpovídají výše uvedeným kritériím (jsou-li jaké).*

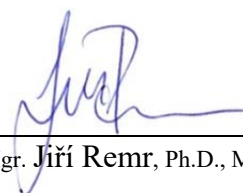
Autorka se při zpracovávání vlastního výzkumu řídila relevantními oborovými, profesními a etickými normami. Použitý způsob vizualizace dat je sice korektní a svůj účel plní, nicméně mu měla být věnována větší pozornost (viz zejména editace tabulek z SPSS či překrývající se popisky v grafu 3). Ocenění si naopak zaslouží část věnovaná metodologii výzkumu, které je zpracována velmi pečlivě a podrobně.

8. *Náměty na diskuzi při obhajobě práce.*

Jak autorka reflektuje svou roli pozorovatelky?

Jak z této pozice hodnotí výhody a nevýhody zúčastněného pozorování?

Celkové hodnocení práce: **výborně**



Ing. Mgr. Jiří Remr, Ph.D., MBA