

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
FAKULTA LOGISTIKY A KRIZOVÉHO ŘÍZENÍ

HODNOCENÍ VEDOUCÍHO BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno a příjmení studenta: David Mališ

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Zdeněk Málek, Ph.D.

Akademický rok: 2010/11

Téma bakalářské práce: Služby poskytované zákazníkům, jejich měření a vyhodnocování účinnosti

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:

Bakalářská práce na téma „Služby poskytované zákazníkům, jejich měření a vyhodnocování účinnosti“ splňuje cíle práce. Teoretická část vymezuje zásady problematiky podle dostupné, odborné literatury. Autor se snažil v praktické části o podrobné rozpracování jednotlivých oblastí souvisejících s tématem bakalářské práce. Nedostatkem je, že není kvalitněji rozpracována problematika kladů a záporů vyplývající z analýzy současného stavu.

Práce je vhodně doplněna obrázky a tabulkami. Formální úprava práce je na požadované úrovni, práce s literaturou odpovídá normě.

Závěr

Bakalářská práce splňuje stanovené požadavky. Student prokázal schopnost samostatné práce s odbornou literaturou a samostatného řešení odborné problematiky. Bakalářskou práci doporučuji k obhajobě.

Otázky k obhajobě bakalářské práce:

1. Můžete vyčíslit celkovou nákladovost navrhovaného řešení a zhodnotit jeho přínosy pro zákazníka?
2. Myslíte si, že systém HSGI dostatečně odráží skutečný stav kvality služeb a spokojenost zákazníků a pružně reaguje na případné připomínky?

Klasifikace vedoucího bakalářské práce: C - dobře

V Uherském Hradišti dne 24. srpna 2011

.....
podpis vedoucího bakalářské práce

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