



## Posudek vedoucího diplomové práce

 Jméno studenta:  
 Bc. Tomáš Buzrla

 Vedoucí DP:  
 Ing. Martin Jahoda

 Ak. rok:  
 2014

Téma DP:

Projekt inovace reklamačního systému ve firmě XYZ, spol. s r. o.

Kritéria hodnocení:		Počet bodů (0 – 10)
1	Náročnost tématu práce	10
2	Splnění cílů práce	8
3	Teoretická část práce	9
4	Praktická část práce (analytická část)	8
5	Projektová část (řešící část)	9
6	Formální úroveň práce	7
<b>CELKOVÝ POČET BODŮ (0 – 60)</b>		<b>51</b>

### Hodnocení jednotlivých kritérií:

ROZSAH BODŮ	SLOVNÍ VYJÁDŘENÍ
0 bodů	<b>nesplněno</b> (odpovídá stupni „F“ podle ECTS)
1 – 2 body	<b>splněno pouze na úrovni základních požadavků</b> (odpovídá stupni „E“ podle ECTS)
3 – 4 body	<b>splněno s výraznějšími, ale ne kritickými nedostatky</b> (odpovídá stupni „D“ podle ECTS)
5 – 6 bodů	<b>splněno, nedostatky neovlivňují podstatně celou práci, zejména výsledky</b> (odpovídá stupni „C“ podle ECTS)
7 – 8 bodů	<b>splněno zcela bez výhrad</b> (odpovídá stupni „B“ podle ECTS)
9 – 10 bodů	<b>splněno nadstandardně</b> (odpovídá stupni „A“ podle ECTS)

### **Připomínky k práci:**

Autor si pro svou diplomovou práci zvolil téma řízení reklamací ve firmě XYZ, spol. s r.o. Je to téma nelehké a v současné době pro firmu XYZ, spol. s r.o. aktuální. Diplomant se s ním vypořádal velice dobře.

Práce je po formální stránce přehledně strukturovaná. Má dobrou úroveň i z hlediska úpravy a jediným nedostatkem je výskyt pravopisných chyb a nesprávných stylistických obrátů.

Těžištěm teoretické části je popis spotřebitelských smluv z pohledu nového občanského zákoníku. V praktické části autor nejprve krátce představil společnost XYZ, spol. s r.o., nastínil současný stav řešení reklamací nerentabilních výrobků, zanalyzoval je a následně v projektové části navrhl nový způsob řešení reklamací.

Chtěl bych vyzdvihnout, že diplomant prokázal schopnost zpracovat množství získaných informací, třídit je a vyvozovat z nich závěry. Velice oceňuji způsob a zájem, s jakým se autor seznámil se současným stavem řešení reklamací ve firmě XYZ, spol. s r.o. a jak hluboce pronikl do zásadních změn, které přinesla novela občanského zákoníku. Za důležité považuji, že diplomant pronikl do detailu daného problému, samostudiem nabyt spoustu informací a následně navrhl řešení, které je smysluplné a pro firmu využitelné.

### **Otázky k obhajobě:**

1/ Jaká mohou být úskalí získání části nákladů na reklamace od dodavatelů? Jaké podmínky pro reklamaci u dodavatele diplomant navrhuje?

2/ Mohou mít smluvní servisy důvody, proč by nechtěly vyměňovat reklamovaný výrobek kus za kus?

DP byla podrobena kontrole ke zjištění původnosti práce v IS STAG. Na základě výsledků této kontroly bylo zjištěno, že DP není plagiát.

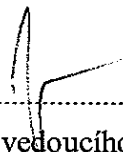
Práce splňuje kritéria pro obhajobu DP.



Práce nesplňuje kritéria pro obhajobu DP (minimálně jedno kritérium hodnoceno 0 body).



Ve Zlíně dne: 3.5.2014

  
-----  
podpis vedoucího DP