

POSUDEK VEDOUcíHO BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Název práce: Průzkum spokojenosti s kvalitou služeb kurýrních společností při přepravě zásilek z pohledu provozovatelů e-shopů

Autor práce: Filip Soška

1. Práce odpovídá zadanému tématu a osnově	5	(max. 5)
2. Autor uplatnil znalosti nabyté studiem na DFJP	5	(max. 5)
3. Autor použil adekvátní odbornou literaturu	4	(max. 5)
4. Naplnění cíle práce	9	(max. 10)
5. Autor postupoval při zpracování iniciativně a samostatně	7	(max. 10)
6. Jazyková úroveň práce (sloh, gramatika)	8	(max. 10)
7. Formální úroveň práce (úprava, přehlednost, správnost citování)	9	(max. 10)
8. Při zpracovávání práce autor dodržoval předepsané termíny	8	(max. 10)
9. Autor využíval konzultací a řádně zapracoval připomínky vedoucího práce	14	(max. 15)
10. Celková odborná úroveň práce	17	(max. 20)
Celkový počet bodů:	86	(max. 100)

Hodnocení bakalářské práce:

B - výborně minus

V Pardubicích 10.06.2020

Ing. Dalibor Gottwald, Ph.D.

Případný komentář k výše uvedenému hodnocení:

Předložená bakalářská práce Filipa Sošky řeší velmi zajímavé a současně také velmi ambiciózní téma, a sice průzkum spokojenosti s kvalitou služeb kurýrních společností při přepravě zásilek z pohledu provozovatelů e-shopů. Hned v úvodu je nutné zmínit, že řešené téma nebylo v daném kontextu doposud v podmínkách České republiky zkoumáno, a autor musel tedy přistoupit k realizaci explorativního průzkumu, což není zcela běžné, zejména ve vztahu ke skutečnosti, že se jedná o práci bakalářskou. Z pozice vedoucí BP bych danou skutečnost hned v úvodu posudku rád ocenil. Autor si hned v úvodu BP (s. 9) správně stanovil cíl práce, který je na základě obsahu jednotlivých kapitol možné označit za naplněný. BP je rozdělena do tří kapitol, které na sebe logicky navazují. V rámci úvodní teoretické části BP autor správně na základě dostupných zdrojů vymezuje řešenu problematiku. V rámci této části práce bych rád vyzdvihнул teoretický koncept (s. 22), který autor sestavil a na základě rešerše dostupné literatury pojednávající o dané problematice, a který je následně využit v další části BP. Součástí úvodní kapitoly není opomenuto ani teoretické vymezení samotné problematiky průzkumu, což považuji za velmi správné. V rámci druhé kapitoly jsou prezentovány výsledky realizovaného explorativního průzkumu, které lze z metodologického pohledu považovat za relevantní. Vzhledem k tomu, že bakalářská práce není typem práce, v rámci které je nutné zajistit reprezentativnost výběrového souboru respondentů (z hlediska počtu), neshledávám získaný počet odpovědí za něco, co by mělo zásadním způsobem snižovat celkovou odbornou úroveň práce. Naopak bych zde rád vyzdvihнул skutečnost, kdy autor správně uvádí, že v rámci výběru respondentů, byla použita technika záměrného výběru, konkrétně „výběr na základě dostupnosti“ s tím, že následně veškeré další kroky v rámci analytické části, stejně jako v rámci části návrhové autor realizuje s přihlédnutím k této skutečnosti. V rámci

třetí kapitoly jsou popsány dva návrhy, prostřednictvím kterých by mohly být eliminovány nedostatky u těch služeb poskytovaných kurýrními společnostmi, které jsou v rámci analytické části hodnoceny nejhůře. Uvedené návrhy autor konzultoval s odborníkem z oblasti e-commerce, čímž je možné vnímat jejich relevanci. Po formální stránce je BP zpracována přehledně a samotný text je také vhodně doplněn o obrázky a tabulky. Na základě výše uvedeného komentáře je zřejmé, že Filip Soška předložil kvalitní text BP, který splňuje požadavky kladené na kvalifikační práce daného typu. Na základě výše uvedeného hodnocení navrhuji předloženou BP hodnotit klasifikačním stupněm B – výborně minus.

Bakalářská práce prošla kontrolou plagiátorství a na základě výsledků je možné konstatovat, že práce nevykazuje známky plagiátorství.

- 1, Setkal jste se během zpracování práce s nějakými omezeními v důsledku šíření nemoci COVID-19?
- 2, V rámci druhého návrhu zmiňujete zavedení systému dynamické tvorby cen - používá se již tento systém v některém odvětví v sektoru služeb?

Poznámky:	100 - 91 bodů = A - výborně	70 - 61 bodů = D - velmi dobře minus
	90 - 81 bodů = B - výborně minus	60 - 51 bodů = E - dobře
	80 - 71 bodů = C - velmi dobře	50 - 0 bodů = F - nesplněno