

Z Á P A D O Č E S K Á U N I V E R Z I T A V P L Z N I
F a k u l t a f i l o z o f i c k á
K a t e d r a a n g l i c k é h o j a z y k a a l i t e r a t u r y

PROTOKOL O HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE
(Posudek vedoucího)

Práci předložil(a) student(ka): **Michaela Dolinská**

Název práce: **CUSTOMER SERVICE AT AN AMERICAN COMPANY BASED IN THE
CZECH REPUBLIC WITH COMMENTARY AND GLOSSARY**

Vedoucí práce (u externích oponentů uveďte též adresu a funkci ve firmě): **Alok Kumar, M.A., M.B.A.**

1. CÍL PRÁCE (uveďte, do jaké míry byl naplněn):

Autorka zcela opomněla začít práci příslušným úvodem, který by uvedl celou práci. Kontext použitého výraziva musí být pro čtenáře matoucí. Práce je nesouvislá a postrádá soustředěný přístup, který je nezbytný pro jakýkoli průzkum.

2. OBSAHOVÉ ZPRACOVÁNÍ (náročnost, tvůrčí přístup, proporcionalita teoretické a vlastní práce, vhodnost příloh apod.):

Popis v některých kapitolách postrádá smysl. Např. pojem Franchising je zmíněn, aniž by byl jakkoli spojen s tématem práce, tj. zákaznickým servisem. Ani v celé práci toto propojení není možné najít. Podobně lze nahlížet na použití jediného diagram v celé práci, který se objevuje na straně 6 a následně opět na straně 39 pod hlavičkou „Appendices“.

3. FORMÁLNÍ ÚPRAVA (jazykový projev, správnost citace a odkazů na literaturu, grafická úprava, přehlednost členění kapitol, kvalita tabulek, grafů a příloh apod.):

Práce nenabízí žádný výzkum, z něhož by bylo možné vyvozovat závěry. K překvapení čtenáře v práci nenalezneme ani kapitolu „Conclusion“ (závěr), což nutně vede k zamyšlení, co vedlo autorku k vynechání tak důležité kapitoly.

4. STRUČNÝ KOMENTÁŘ HODNOTITELE (celkový dojem z diplomové práce, silné a slabé stránky, originalita myšlenek apod.):

Práce je plná až do očí bijících chyb, např. vynechání důležité kapitoly, opakování celých částí, používání nejednotné jazykové formy, nahodilé uvedení glosáře bez příslušného číslování atd. Čtenáře až udivuje tento autorčin nesoulad. U zásadních částí zcela chybí komentáře. Existuje i mnoho dalších příkladů, kde práce nesplňuje požadavky. Práce se zdá být tvořena narychlo a rovněž v ní chybí autorčina seriózní analýza. Vedoucí doporučuje práci přepracovat.

5. OTÁZKY A PŘIPOMÍNKY DOPORUČENÉ K BLIŽŠÍMU VYSVĚTLENÍ PŘI OBHAJOBĚ (jedna až tři):

1. Proč jste vynechala zásadní kapitolu celé práce nazvanou „Conclusion“?

6. NAVRHOVANÁ ZNÁMKA
nevyhověla

Datum: 05.08.2013

Podpis: