

**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 oponenta)**

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

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

---

Oponent (u externích oponentů uveďte též adresu a funkci ve firmě):    Mgr. Ivan MATTA

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

Ačkoli autorka cíl své práce nikde jasně nevytyčila, dle názvu lze usuzovat, že cílem práce bylo zmapovat úroveň služeb zákazníkům v americké společnosti působící na území České republiky. Bohužel tento cíl nebyl splněn.

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

Obsahové zpracování nese velmi vážných pochybení. Jako nejzávažnější lze označit následující: neadekvátní úvod, kde autorka zcela zapomněla vytyčit cíl své práce; absence jakéhokoli vlastního výzkumu, který je pro práci tohoto typu zcela nezbytný; zcela chybějící kapitola závěr (Conclusion). Zcela nevyvážená je také proporcionalita teoretické a vlastní práce a úplná absence příloh.

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

Formální úprava je na průměrné úrovni. Jazykový projev je nevyspělý. Autorka porušuje základní pravidla akademického psaní, např. používání zkrácených tvarů (*it's, don't, ...*), osobní jazyk (*I have chosen, Me personally I consider, ...*), neformální jazyk (*And here is a chance ...*) atd. Dále se objevují zjevné gramatické a stylistické chyby, které poukazují na autorčinu nepečlivost. Tabulky se nevyskytují vůbec a jediný graf je použit na straně 6 a poté opět na straně 38, což působí neprofesionálně.

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

Celkový dojem z práce je bohužel velmi špatný. Čtenář nabývá dojmu, že psaní práce probíhalo v časové tísni bez pravidelných konzultací s vedoucím práce. Mnoho chyb mohlo být snadno podchyceno, pokud by práce byla před svázáním znovu důkladně pročtena. Za nejzávažnější pochybení považují absenci celé kapitoly „Conclusion“, která je pro tento typ práce stěžejní. Jako oponent doporučuji práci přepracovat, popř. zcela změnit téma.

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

- I.    Proč jste dopustila, aby Vaše práce nesla tak vážná pochybení?
- II.   Konzultovala jste práci se svým vedoucím? Pokud ano, schválil Vám finální verzi před svázáním?

6. NAVRHOVANÁ ZNÁMKA

nevyhověla

Datum: 08.08.2013

Podpis:

