

**ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI**  
**Fakulta filozofická**

**Katedra anglického jazyka a literatury**

**PROTOKOL O HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE**  
**(Posudek oponenta)**

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

Název práce: **ZÁKAZNICKÝ SERVIS SPOLEČNOSTI V SEVERNÍ AMERICE S KOMENTÁŘEM A VYSVĚTLENÍM POJMŮ**

Hodnotil (u externích vedoucích uveďte též adresu a funkci ve firmě): **Mgr. Ivan Matta**

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

*Cílem práce byla analýza zákaznického servisu ve vybrané americké společnosti. Tento cíl byl splněn.*

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

*Studentka si celou práci vhodně rozvrhla, čímž zajistila její přehlednost, což každý čtenář významně ocení. Zvolené přílohy a glosáře také celou práci vhodně doplňují.*

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

*Formálně je práce na velmi dobré úrovni. Především jazykový projev je vysoce vyzrálý a je ozdobou celé práce. Rovněž z grafického hlediska nenese práce vážnějších pochybení.*

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

*Celkový dojem z bakalářské práce je velmi pozitivní. Působivý vhled do interních záležitostí firmy WestJet dokazuje autorčin pečlivý výzkum, který byl nezbytný pro úspěch následné analýzy. Čtenář má při čtení dojem, že autorka zná společnost WestJet více než jen jako pozorovatel.*

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

- I. Jak se vám podařilo proniknout do vnitřních záležitostí firmy WestJet?
- II. Čím je podle vás specifický letecký provoz v Kanadě?
- III. Myslíte si, že by firma tohoto typu měla v Česku šanci na úspěch?

6. NAVRHOVANÁ ZNÁMKA

(výborně, velmi dobře, dobře, nevyhově):

výborně

Datum: 20/08/2014

Podpis:

