

## POSUDEK VEDOUCÍHO DIPLOMOVÉ PRÁCE

**Název práce:** Návrh na zlepšení procesů centralizovaného zákaznického servisu u společnosti DHL Freight CZ s.r.o.

**Autor práce:** Bc. Markéta Bílková

1. Práce odpovídá zadanému tématu a osnově	5	(max. 5)
2. Autor uplatnil znalosti nabyté studiem na DFJP	4	(max. 5)
3. Autor použil adekvátní odbornou literaturu	5	(max. 5)
4. Naplnění cíle práce	10	(max. 10)
5. Autor postupoval při zpracování iniciativně a samostatně	10	(max. 10)
6. Jazyková úroveň práce (sloh, gramatika)	9	(max. 10)
7. Formální úroveň práce (úprava, přehlednost, správnost citování)	9	(max. 10)
8. Při zpracovávání práce autor dodržoval předepsané termíny	10	(max. 10)
9. Autor využíval konzultací a řádně zapracoval připomínky vedoucího práce	15	(max. 15)
10. Celková odborná úroveň práce	19	(max. 20)

Celkový počet bodů: 96 (max. 100)

**Hodnocení diplomové práce:**

**A - výborně**

V Pardubicích 15.06.2020

Ing. Nina Kudláčková, Ph.D.

**Případný komentář k výše uvedenému hodnocení:**

Diplomová práce nevykazuje známky plagiátorství.

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