

Posudek vedoucího diplomové práce

Název diplomové práce:

The Correlation between Employee Engagement and Service Quality.
Case Study, Order Management, Customer Logistics

Autor diplomové práce:

Dolores El Houkayem

Cíl diplomové práce:

Cílem práce je identifikace faktorů, které působí na pozitivní korelaci mezi pracovní činností zaměstnanců a kvalitou poskytovaných služeb v konkrétní obchodní společnosti za účelem zkvalitnění obchodního procesu, zlepšování týmové práce a řízení v nadnárodních společnostech.

HODNOCENÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE	
Kritéria hodnocení (každé max 10 bodů)	Přidělené body
1. Vymezení cíle a jeho naplnění	10
2. Náročnost tématu na znalosti	9
3. Adekvátnost použitých metod, způsob jejich použití	9
4. Hloubka a správnost provedené analýzy (ve vztahu k cílům)	8
5. Práce s literaturou, citace	6
6. Logická stavba a členění práce	9
7. Jazyková a terminologická úroveň	8
8. Formální úprava a náležitosti práce, rozsah	8
9. Vlastní přínos studenta	8
10. Využitelnost výsledků práce v praxi/teorii	9
Celkové bodové hodnocení (max 100 bodů)	84
Výsledná známka	velmi dobře (2)

Celkové zhodnocení, doplňující otázky či poznámky:

Práce sleduje aktuální tematiku pracovního nasazení ve vztahu ke kvalitě poskytovaných služeb. Empirické šetření realizuje autorka ve společnosti, ve které sama působí jako členka sledovaných týmů. Teorie se váže konkrétně ke sledovanému cíli. Autorka pracuje se současnými poznatky, přístupy a modely. Pozitivně hodnotím též praktickou část práce a to jak použité metody, tak i způsob zpracování dat i jejich interpretaci. Doporučuji věnovat větší pozornost citacím a práci se zdroji. Práce je inovativní. Práce splňuje požadavky diplomové práce.

Jméno vedoucího diplomové práce:

Eva Kašparová

Pracoviště vedoucího diplomové práce:

KPSŘ,FPH,VŠE