

Název práce: **Modelování procesů jako prostředek komunikace se zákazníky**

Typ práce: diplomová

Hodnocení práce: **v ý b o r n ě**

Vedoucí práce: Mgr. Josef Šlerka

Oponent/-ka práce: Mgr. Michaela Slussareff, PhD.

Konzultant/-ka práce: Mgr. Vít Šisler, PhD.

Řešitel/-ka práce: Bc. Martina Pokorná

Slovní hodnocení práce

Předložená diplomová práce přináší velice cenné teoretické poznatky a výsledky z vlastního kvantitativního a kvalitativního šetření. Autorka si vybrala velice důležité a aktuální téma, které je jistě třeba rozsáhleji studovat. Použitá literatura zahrnuje obsáhlý a kvalitní soubor titulů vztahujících se k danému tématu. Práce splňuje obecné charakteristiky odborného textu i formální požadavky na diplomovou práci, proto ji doporučuji k ústní obhajobě.

Autorka v práci zpracovává téma modelování procesů jako prostředku komunikace se zákazníky, přičemž nabízí značně obsáhlý teoretický vhled do souvisejících oblastí, jako jsou teorie komunikace, mentální modelování apod. V teoretické části autorka prokázala kvalitní schopnosti práce se zdroji, její rešerše poskytuje velice ucelený materiál prezentující teoretický náhled na problematiku. V navazující praktické části pak pomocí dotazníkového šetření mapuje trend procesního modelování a využití modelovacích nástrojů v českých firmách.

Výzkum je metodologicky velice dobře řešený, byly použity vhodné nástroje sběru dat a tvorby výzkumného vzorku. Analýza dat byla provedena precizně a autorka z ní dobře vyvodila výzkumné závěry.

Po formální i obsahové stránce je práce velmi dobře zpracovaná a plně způsobilá k ústní obhajobě. Vzhledem k výše uvedenému navrhuji hodnocení „výborně“.

Práci doporučuji k obhajobě.

Hodnotící tabulka

Aspekty práce	Vysvětlení	Možné hodnocení
metodologie a věcné zpracování tématu	35	0 – 40 bodů
přínos a novost práce	15	0 – 20 bodů
citování, korektnost citování, využití inf. zdrojů	20	0 – 20 bodů
slohové zpracování	15	0 – 15 bodů
gramatika textu	5	0 – 5 bodů
CELKEM	90	

Výsledné hodnocení práce

Bodový zisk za práci	Hodnocení práce
0 – 50 bodů	Neprospěl, nedoporučeno k obhajobě
51 – 60 bodů	Dobře (3)
61 – 80 bodů	Velmi dobře (2)
81 – 100 bodů	Výborně (1)

V Praze dne 1.9.2017 Michaela Slussareff

jméno a příjmení zhotovitel/-ka posudku