

## POSUDEK BAKALÁŘSKÉ DIPLOMOVÉ PRÁCE

**POZOR: V počítači vyplňujte pouze do označených políček!**

Typ posudku („kliknutím“ zakřížkujte platnou variantu)

Posudek vedoucí/ho práce

Posudek oponenta/ky

### Autor/ka práce

Jméno a příjmení: Pavlína Syručková

Název práce Využití service designu jako nástroje firmy pro úspěch na přeplněném trhu

### Autor/ka posudku

Jméno a příjmení: Marek Vranka

Pracoviště: MKPR IKSŽ

### 1. VZTAH SCHVÁLENÝCH TEZÍ A VÝSLEDNÉ PRÁCE („kliknutím“ zakřížkujte vybrané hodnocení)

		Odpovídá schváleným tezím	Odchyluje se od tezí, odchýlení je v práci zdůvodněné a je vhodné	Odchyluje se od tezí, odchýlení je v práci zdůvodněné, ale není vhodné	Odchyluje se od tezí, odchýlení není v práci zdůvodněné a není vhodné	Neodpovídá schváleným tezím
1.1	Cíl práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2	Technika práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3	Struktura práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

KOMENTÁŘ (slovní hodnocení vztahu tezí a práce, případně konkrétní popis hlavních výtek)

Práce nejspíše odpovídá tezím, ty jsou ale značně vágní, tudíž odchýlit se od nich by bylo značně obtížné.

### 2. HODNOCENÍ OBSAHU VÝSLEDNÉ PRÁCE

Vyplňujte písmeno na škále A – B – C – D – E – F (A=nejlepší, F= nevyhovující)

		Hodnocení známkou
2.1	Relativní úplnost zpracované literatury ke zvolenému tématu	D
2.2	Pochopení zpracované literatury a schopnost ji aplikovat	C
2.3	Zvládnutí zvolené techniky zpracování materiálu	D
2.4	Logičnost výkladu, podloženost závěrů	E

KOMENTÁŘ (slovní hodnocení obsahu výsledné práce, případně konkrétní popis hlavních výtek)

Práce v první části popisuje, co to je design služeb, kde služba je de facto cokoli nad rámec prodávaného fyzického produktu. Ve výzkumné části je na několika stranách popsána aplikace některých nástrojů u vybrané firmy. Provedena je rovněž stručná SWOT analýza a představeno dotazníkové šetření, u něhož ale není zřejmé, do jaké míry se na něm autorka vlastně podílela.

### 3. HODNOCENÍ KONEČNÉ PODOBY VÝSLEDNÉ PRÁCE

Vyplňujte písmeno na škále A – B – C – D – E – F (A=nejlepší, F= nevyhovující)

		Hodnocení známkou
3.1	Struktura práce	A
3.2	Funkčnost a přiměřenost poznámkového aparátu a odkazů	A
3.3	Dodržení citační normy (Pokud se v textu opakovaně objevují pasáže přejaté bez udání zdroje, hodnotěte písmenem F. Pokud v textu zjistíte přejaté pasáže vydávané autorem neoprávněně za vlastní zjištění, nedoporučte práci k obhajobě a ve „zdůvodnění v případě nedoporučení“ navrhněte, aby s autorem/kou bylo zahájeno disciplinární řízení.)	A
3.4	Jazyková a stylistická úroveň práce (Pokud je opakovaně porušována platná kodifikace pravopisné normy, hodnotěte písmenem F.)	C
3.5	Oprávněnost a vhodnost příloh, grafická úprava práce	A

KOMENTÁŘ (slovní hodnocení podoby výsledné práce, případně konkrétní popis hlavních výtek)

V Kapitole 7 je jeden odstavec duplikován. Jinak práce odpovídá formálním požadavkům. Diskuse chybí, nicméně vzhledem k povaze empirické části by nejspíš nebylo co diskutovat. Když se uvádí, že „Díky používání různých

nástrojů dokáže firma odhalit skrytá přání a opravdové motivace zákazníků,“ co je tím myšleno? V práci je zmíněn dotazník a rozhovory – co z toho jsou ty skryté přání odhalující nástroje? Navíc dotazník je distribuován pouze stávajícím zákazníkům. na saturovaném trhu v případě zájmu o růst musíme zkoumat zejména přání a potřeby potenciálních zákazníků...

**4. SHRNUJÍCÍ KOMENTÁŘ HODNOTITELE/KY** (celkové hodnocení výsledné práce, její silné a slabé stránky, původnost zpracování tématu apod.)

Práci chybí srozumitelný cíl a působí spíše jako rozsáhlejší referát o designu služeb s připojenými zápisky z aplikace několika nástrojů designování. Zcela chybí jakákoliv kritičtější reflexe: je service design vůbec v něčem unikátní? Fungují zmiňované nástroje? Jaké je vlastně poselství či přínos práce?

**5. OTÁZKY NEBO NÁMĚTY, K NIMŽ SE PŘI OBHAJOBĚ DIPLOMANT(KA) MUSÍ VYJÁDŘIT**

5.1	Vysvětlíte, jak se design služeb liší od designu produktů.
5.2	Jaká služba byla designována ve firmě Alfa?
5.3	Jaký problém byl identifikován a řešen s využitím designu služeb?

**6. ANTIPLAGIÁTORSKÁ KONTROLA TEXTU**

Seznámil jsem se s výsledky antiplagiátorské kontroly v SISu.

Komentář pro případnou shodu nad 5%:

6.1	-
-----	---

**7. NAVRHOVANÉ CELKOVÉ HODNOCENÍ PRÁCE** („kliknutím“ zakřížkujte vybrané hodnocení)

**A**  **B**  **C**  **D**  **E**  **F** (nedoporučuji k obhajobě)

ZDŮVODNĚNÍ V PŘÍPADĚ NEDOPORUČENÍ

-

Datum: 9. 6. 2024

Podpis: .....

**Hotový posudek vytiskněte, podepište a odevzdejte na sekretariát příslušné katedry. Posudek nahrajte do SISu ve formátu PDF, nebo jej zašlete sekretářce příslušné katedry, která jej do SISu nahraje v zastoupení. Nevkládejte do SISu naskenované posudky s podpisem. V SISu musí být posudek bez podpisu.**