



## Posudek bakalářské práce

Jméno studenta:

Kateřina Vaňharová

Vedoucí/oponent BP:

Ing. Ladislav Raab

Ak. rok:

2012/2013

Téma BP:

**Analýza spokojenosti zákazníků firmy RAAB COMPUTER**

Kritéria hodnocení:		Počet bodů (0 – 10)
1	Náročnost tématu práce	9
2	Splnění cílů práce	10
3	Teoretická část práce	9
4	Praktická část práce (analytická část)	8
5	Praktická část práce (řešící část)	10
6	Formální úroveň práce	10
<b>CELKOVÝ POČET BODŮ (0 – 60)</b>		<b>56</b>

### Hodnocení jednotlivých kritérií:

0 bodů	<b>nesplněno</b> (odpovídá stupni „F“ podle ECTS)
1 – 2 body	<b>splněno pouze na úrovni základních požadavků</b> (odpovídá stupni „E“ podle ECTS)
3 – 4 body	<b>splněno s výraznějšími, ale ne kritickými nedostatky</b> (odpovídá stupni „D“ podle ECTS)
5 – 6 bodů	<b>splněno, nedostatky neovlivňují podstatně celou práci, zejména výsledky</b> (odpovídá stupni „C“ podle ECTS)
7 – 8 bodů	<b>splněno zcela bez výhrad</b> (odpovídá stupni „B“ podle ECTS)
9 – 10 bodů	<b>splněno nadstandardně</b> (odpovídá stupni „A“ podle ECTS)

### **Připomínky k práci:**

Poznatky získané z literatury a ostatních zdrojů jsou zpracovány do přehledného celku. Po stránce stylistické, gramatické a grafické nemám žádné připomínky. Cíle práce byly splněny.

V dotazníku mi chybí možnost zpětné vazby – kontakt na zákazníka nebo alespoň uvedení konkrétního problému, se kterým je zákazník nespokojený, abychom se mohli pokusit vylepšit jeho nespokojenost.

Jako doporučení pro firmu použila autorka pěkné nápady. O mnohých už déle uvažujeme, některé již realizujeme a jiné jsou příliš technicky náročné nebo drahé.

### **Otázky k obhajobě:**

Žádné

BP byla podrobena kontrole ke zjištění původnosti práce v IS STAG/Portál. Na základě výsledků této kontroly bylo zjištěno, že BP není plagiát.

Práce splňuje kritéria pro obhajobu BP.



Práce nespĺňuje kritéria pro obhajobu BP (minimálně jedno kritérium hodnoceno 0 body).



Ve Zlíně dne: 10.5.2013



-----  
podpis hodnotitele BP