



Posudek bakalářské práce

Jméno studenta:

Oponent BP:

Ak. rok:

Michaela Jančková

Ing. Miloslava Kubíčková, Ph.D.

2013/2014

Téma BP:

Analýza spokojenosti zákazníků

Kritéria hodnocení:		Počet bodů (0 – 10)
1	Náročnost tématu práce	6
2	Splnění cílů práce	6
3	Teoretická část práce	6
4	Praktická část práce (analytická část)	6
5	Praktická část práce (řešící část)	6
6	Formální úroveň práce	7
	CELKOVÝ POČET BODŮ (0 – 60)	37

Hodnocení jednotlivých kritérií:

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

Připomínky k práci:

Bakalářská práce se zabývá analýzou spokojenosti zákazníků v prodejně Nejčí nábytek. Praktická část je v souladu s teoretickou a vychází z dostatečného počtu literárních zdrojů, které jsou správně citovány.

V úvodu praktické části je představena společnost z hlediska historie a nabízených produktů. Zde by bylo vhodné se zmínit o tom, že bakalářská práce bude zaměřena na prodejnu v Hranicích. Autorka sice tuto skutečnost uvedla v úvodu, ale ve 3. kapitole již o tom není žádná zmínka. Následuje SWOT analýza již zaměřená na prodejnu.

Stěžejní částí práce je analýza současného stavu spokojenosti zákazníků. Zde se autorka stanovila hypotézy, které ověřovala dotazníkovým šetřením. Celkem získala informace od 116 respondentů – zákazníků prodejny.

Výsledky byly zpracovány po jednotlivých otázkách formou tabulek a grafů. Některé grafy jsou však zbytečné vzhledem výsledkům (např. graf 32, 36, 37, 41, 42, 45).

U tabulky 6 se nejedná o četnosti relativní, ale o procenta.

Autorka se snažila výsledky šetření zpracovat i středními hodnotami a mírami variability.

Pokud se týká závěrečných návrhů a doporučení, tak by bylo vhodné je doplnit o případné finanční náklady firmy, pokud by některý z nich realizovala (mzdové náklady, parkoviště, náklady na dopravu atd.).

V práci jsou drobné gramatické a stylistické chyby.

Doporučuji práci k obhajobě.

Otázky k obhajobě:

- 1) Která Vaše doporučení firma přijala?
- 2) Jakým způsobem jste stanovovala hypotézy?
- 3) Může prodejna ovlivnit rychlost dodání zboží?

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

Ve Zlíně dne: 6. května 2014

Mikolona Kubišková

podpis hodnotitele