



## Posudek bakalářské práce

Jméno studenta:

Michaela Štanzlová

VEDOUcí  
Oponent BP:

Mgr. Michal Gaja

Ak. rok:

2014/2015

Téma BP:

Měření spokojenosti zákazníků GOLDEN APPLE CINEMA, a.s.

Kritéria hodnocení:		Počet bodů (0 – 10)
1	Náročnost tématu práce	7
2	Splnění cílů práce	8
3	Teoretická část práce	7
4	Praktická část práce (analytická část)	8
5	Praktická část práce (řešící část)	7
6	Formální úroveň práce	5
<b>CELKOVÝ POČET BODŮ (0 – 60)</b>		<b>42</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:

Studentka celkem obstojně splnila dotazníkové šetření. 400 respondentů je už docela slibný vzorek pro zjištění míry spokojenosti zákazníků multikina Golden Apple Cinema. Výsledek není překvapivý, potvrdil nepodložené domněnky vedení společnosti a potvrdil správnost připravovaných kroků ke zlepšení stávajícího stavu. V řadě obecných doporučujících návrhů se studentka a vedení společnosti nezávazně na sobě shodlo. Nicméně, musíme zohlednit i skutečnost, že studentka zhruba rok ve společnosti brigádně pracuje na pozici uvaděč, pokladní, obsluha bufetu. Navíc absolvovala letní marketingovou stáž, takže zná velmi dobře prostředí společnosti, cenovou politiku včetně komunikace se zákazníky. Proto v práci shledáváme nedostatky v hlavně ve velmi stručném obecném řešení odstranění a předcházení problémů spokojenosti zákazníků, které studentka mohla podrobněji rozebrat v návaznosti na cenovou politiku, komunikační mix i obchodně provozní podmínky společnosti. Další výtku máme ke grafickému zpracování prezentace výsledků některých bodů dotazníku. Nešťastně zvolená legenda u výsečových grafů byla nepřehledná, barvy zejména žlutá a zelená splývaly. I přes tyto drobné nedostatky doporučujeme práci k obhajobě.

### Otázky k obhajobě:

Jde na základě dotazníkového šetření k měření spokojenosti diváků vydefinovat obecného diváka multikina GAC? Jak by vypadal jeho profil?

Některé hodnoty vycházející z dotazníků jde porovnat s ekonomickými ukazateli společnosti. Odpovídá třeba poměr návštěvnosti dabovaných snímků a titulkových výsledku z dotazníku?

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: 12.6.2015

  
Golden Apple Cinema  
GOLDEN APPLE CINEMA, a.s.  
návrhová Mira 174, 250 01 Zlín  
IČ: 27721400 tel: 571 617 234

.....  
podpis hodnotitele BP