



Posudek bakalářské práce

Jméno studenta:
Jana Šulíková, DiS

oponent BP:
Ing. Hana Brišová

Ak. rok:
2016/2017

Téma BP:

Analýza měření spokojenosti zákazníků ve firmě XY

Kritéria hodnocení:		Počet bodů (0 – 10)
1	Náročnost tématu práce	4
2	Splnění cílů práce	0
3	Teoretická část práce	6
4	Praktická část práce (analytická část)	2
5	Praktická část práce (řešící část)	0
6	Formální úroveň práce	6
CELKOVÝ POČET BODŮ (0 – 60)		18

Hodnocení jednotlivých kritérií:

0 bodů	nesplněno (odpovídá stupni „F“ podle ECTC)
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:

Teoretická část koresponduje s částí praktickou. Rozsah použité literatury je pouze základní, citační norma je splněna.

V úvodu práce studentka popsala, čím se práce zabývá, avšak zapoměla definovat cíl práce.

V analytické části identifikovala jednotlivé skupiny zákazníků a analyzovala současný stav měření spokojenosti zákazníků ve vybrané firmě. Z uvedeného měření spokojenosti není zřejmé, o jakou zákaznickou skupinu se jedná a kde bylo měření prováděno. Dále bylo provedeno takzvané dotazníkové šetření o 4 otázkách, z něhož není zřejmé, o jakou zákaznickou skupinu se jedná.

Provedené dotazníkové šetření tudíž nemá žádnou vypovídací schopnost. Před závěrem práce chybí kapitola návrhy a doporučení, tudíž nebyl splněn cíl práce.

Práci považuji za neúplnou a doporučuji k dopracování.

Pozn.: u většiny tabulek chybí zdroj

Otázky k obhajobě:

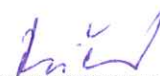
1. U jaké cílové skupiny jste prováděla měření spokojenosti zákazníků?
2. Jedná se o dotazníkové šetření v případě 4 otázek?

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

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



Ve Zlíně dne: 22.5.2017



podpis hodnotitele BP