

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ
FAKULTA MANAGEMENTU A EKONOMIKY

Posudek oponenta bakalářské práce

Jméno studenta:
Kateřina Řešetková

Oponent BP:
Ing. Radek Blahuš

Ak. rok:
2010/2011

Téma BP:

Analýza spokojenosti zákazníků společnosti KOVOKON Popovice s.r.o.

Kritéria hodnocení:		Počet bodů (0 – 10)
1	Náročnost tématu práce	8
2	Splnění cílů práce	6
3	Teoretická část práce	7
4	Praktická část práce (analytická část)	6
5	Praktická část práce (řešící část)	6
6	Formální úroveň práce	4
CELKOVÝ POČET BODŮ (0 – 60)		37

Hodnocení jednotlivých kritérií:

0 bodů	nesplněno
1 – 2 body	splněno pouze na úrovni základních požadavků
3 – 4 body	splněno s výraznějšími, ale ne kritickými nedostatky
5 – 6 bodů	splněno, nedostatky neovlivňují podstatně celou práci, zejména výsledky
7 – 8 bodů	splněno zcela bez výhrad
9 – 10 bodů	splněno nadstandardně

Připomínky k práci:

Teoretická část práce se zabývá oblastí systému managementu jakosti a měření spokojenosti zákazníka. Obě jsou srozumitelně zpracovány, avšak u první z těchto oblastí si nejsem zcela jist návazností na téma celé práce. Praktická část práce popisuje podrobně společnost Kovokon Popovice s.r.o. a analyzuje její situaci pomocí stručné SWOT analýzy bez určení hodnoty a důležitosti jednotlivých stránek podniku a pomocí analýzy portfolia zákazníků. Analýza spokojenosti zákazníků probíhala dotazníkovým šetřením u 17 hlavních zákazníků přičemž výsledky tohoto šetření jsou v kapitole Interpretace výsledků přehledně zpracovány. Dotazník byl dobře připraven, návrhy řešení jsou zde však uvedeny pouze ve velmi obecné rovině a doporučují hlubší analýzu. Přestože vyznění práce bohužel kazí velice časté hrubky, překlepy, změny času nebo rodu v průběhu věty či neodpovídající odkazy na čísla obrázků, plní dle mého názoru kritéria nutná pro obhajobu bakalářské práce.

Otázky k obhajobě:

Jakým vhodným způsobem byste při vyhodnocování dotazníku a při navrhování doporučení brala v potaz názor hlavních odběratelů, především společnosti Siemens, která tvoří přibližně 46% odbytu společnosti Kovokon?

Pro zlepšení dodávkové spolehlivosti navrhuje zakomponovat do smluv sankce za pozdní dodávky. Je společnost Kovokon schopná včasné dodávky dodržet, pokud bude takto nucena vlastním opatřením? Pokud ne, jak výrazně by se platba těchto sankcí projevila na finanční stabilitě podniku?

Práce splňuje kritéria pro obhajobu BP.



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



Ve Zlíně dne: 25.5.2011



.....
podpis oponenta BP