



Posudek bakalářské práce

Jméno studenta:

Oponent BP:

Ak. rok:

Kateřina VAŇHAROVÁ

Ing. Růžena VORLOVÁ

2012/2013

Téma BP:

Analýza spokojenosti zákazníků firmy RAAB COMPUTER

Kritéria hodnocení:		Počet bodů(0–10)
1	Náročnost tématu práce	6
2	Splnění cílů práce	6
3	Teoretická část práce	4
4	Praktická část práce (analytická část)	4
5	Praktická část práce (řešící část)	6
6	Formální úroveň práce	6
CELKOVÝ POČET BODŮ (0 – 60)		32

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:

Teoretická část obsahově odpovídá části praktické, citováno je řádně dle normy. Co do připomínek:

- rozsah použité literatury je pouze základní
- kapitola 1, 2 a 3.1 uvádí pojmy a členění, které není v dalších částech využito
- velké množství kapitol a podkapitol této části je v rozsahu pouhého jednoho odstavce (kap. 3.1.+ 3.2.)
- tato část je pouze kompilací citací a parafrází literatury, chybí propojení a syntéza vlastními texty a komentáři studentky, které ze daných pojmů budou využity a proč

Praktická část:

Studentce se podařilo získat reakce dostatečného počtu respondentů. Dotazník je sestaven správně.

Připomínky:

- ačkoli je při zpracování výsledků patrna snaha o analýzu výsledků, je vyhodnocení příliš popisné
- zcela chybí vzájemné propojení odpovědí na jednotlivé otázky a vyhodnocení vzájemných vazeb mezi odpověďmi (např. samostatné analýzy respondentů, které mají lepší či horší zkušenost s konkurencí)
- zcela nevhodně je použit graf ve vyhodnocení otázky 3 (str. 34) – pro vyhodnocení otázky s více možnostmi odpovědí není vhodný koláčový typ grafu – studentka zde použila špatný výpočet výsledků (viz. ot. č. 2 níže)

Závěrečné návrhy a doporučení jsou dostačující a věcné, u některých (7.6., 7.7., 7.8) ale není zřejmá vazba na výsledky dotazníku.

Jazyk i stylistika práce je poněkud civilnější, práce obsahuje hrubé gramatické chyby (např. str. 10, 30)

Práce odpovídá požadavkům na zpracování BP a doporučuji k obhajobě.

Otázky k obhajobě:

1. Svůj projekt definujete jako výzkum? Uveďte důvody proč? (tzn. uveďte definici výzkumu a odlišnosti od průzkumu)
2. Vysvětlíte prosím způsob vyhodnocení ot. 3 dotazníku (str. 34).
3. Uvádíte, že většině respondentů byl dotazník zaslán elektronicky. Můžete popsat, jakou formou vyplňovali?
4. Jedním z Vašich návrhů je sleva internetu pro seniory. Nebojíte se zneužití takové slevy ze strany zákazníků?

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: 17. 5. 2013

podpis hodnotitele BP