Univerzita T. Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky
BAKALÁŘSKÉ STUDIJNÍ PROGRAMY
na Vyšší odborné škole ekonomické Zlín

HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE
(dále jen BP)

Jméno studenta: Kristýna Mahdalová

Téma BP: Analýza spokojenosti zákazníků firmy DITIPO, a.s.

Akademický rok: 2010/2011

Oponent BP: ing. Šárka Vránová

Tabulka A

Kritéria hodnocení BP	Stupeň hodnocení podle ECTS							Stupeň hodnocení
	A 1	B 1,5	C 2	D 2,5	E 3	Fx 4	F 5	
Náročnost tématu BP			x					2,0
Splnění cílů BP			x					2,0
Teoretická část BP		x						1,5
Praktická část BP			x					2,0
Stylistická a gramatická úroveň BP			x					2,0
Formální úroveň BP		x						1,5
Součet								**11 : 6 = 1,83**

Poznámka: Hodnocení jednotlivých kritérií označte znakem „X" v příslušné řádce.
Součet hodnocení kritérií vypočtěte vydělením součtu stupňů hodnocení šesti.

Navrhne-li vedoucí nebo oponent BP v kritériu 2 – splnění cílů BP stupeň nedostatečně (Fx nebo F), je celá práce hodnocena nedostatečně a komise po obhajobě rozhodne o konečné klasifikaci. Je-li nedostatečně hodnoceno jiné kritérium mimo kritéria 2 vypočítá se návrh známky včetně tohoto nedostatečně hodnoceného kritéria.

Tabulka B – Celkové hodnocení BP

Interval	Stupeň ECTS	Slovní hodnocení
1,00 – 1,25	A	Výborně
1,26 – 1,75	B	Velmi dobře
1,76 – 2,25	C	Dobře
2,26 – 2,75	D	Uspokojivě
2,76 – 3,00	E	Dostatečně
3,01 – 4,00	FX	Nedostatečně
4,01 – 5,00	F	Nedostatečně

Celkové hodnocení a otázky k obhajobě BP:
(Uvádí vedoucí i oponent BP.)

Tato BP se zabývá průzkumem spokojenosti zákazníků firmy prodávající papírenské a dárkové zboží. Průzkum byl proveden u zákazníků na trhu B2B.
Teoretická a analytická část práce jsou vzájemně vyvážené.
Spokojenost byla zjišťována při osobním jednání se zákazníky. To skýtalo možnost přímo zjistit případné důvody nespokojenosti, např. s obchodními zástupci, fakturačním oddělením apod. Nejen konstatovat stav a uvést, že by to bylo vhodné zjistit. Nespokojenost s fakturačním oddělením není v práci komentována vůbec (ani její příčiny), ta je viditelná pouze z grafu.
Co se týká cen, služeb, šíře nabídky a způsobu vystavení zboží – dle mého názoru mělo být zjišťováno především nakolik je zákazník spokojen s firmou DITIPO v těchto oblastech. Místo toho byl dotazován pouze nakolik jsou pro něj tyto oblasti důležité.
Otázek bylo poměrně málo a odpovědi na poslední z nich nebyly v práci vůbec komentovány.
Vzhledem k tomu, že studentka ve firmě pracuje, mohla být BP propracována do větších podrobností v oblasti návrhů a doporučení. Např. zákazníky žádané výprodejové akce.
Stylistická úroveň práce je negativně ovlivněna hlavně střídáním 1. a 2. osoby čísla množného v teoretické části práce a dosti osobními výrazy v analytické části práce („naší firmy", „pomohli mi", ...). V práci jsou minimálně dvě hrubé gramatické chyby.
Formální stránka práce je na poměrně dobré úrovni, nejsou ale např. vysvětleny zkratky uvedené v grafu organizační struktury firmy (str. 29) a v obrázku č. 3. Zvláště organizační schéma bez vysvětlení zkratek nemá příliš vysokou vypovídací schopnost.
Pozitivně hodnotím studentčina doporučení a cíl práce považuji za splněný.

Otázky:

1. Proč nebyla zjišťována spokojenost obchodních řetězců? Tvoří 66 % prodeje.
2. Jak dlouho firma provozuje e-shopy? Jaký je jejich podíl na celkovém obratu firmy?
3. Firma dosud nemá žádné výprodejové akce?
4. Je výukový program pro děti („zábavné učení") nabízen školkám a školám? Jaké procento tohoto sortimentu nakoupí tyto subjekty?
5. Uvádíte, že informace o žádanosti produktů získává firma od nezávislých maloobchodních prodejců. Nebylo by to rychlejší a přesnější z informačního systému – dle počtu objednávek konkrétních produktů?
6. Jak by mohla vypadat promo akce pořádaná firmou?
7. Dodavatelé výrobního materiálu jsou také z Číny?
8. Jaký je rozdíl mezi dotazníkem a anketou?

Návrh na výslednou známku BP: **C - dobře**
(Uveďte stupeň ECTS + slovní vyjádření)

Ve Zlíně 3. května 2011

.....
podpis hodnotícího