

HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE (dále jen BP)

Jméno studenta: Renáta Sedlářová

Téma BP: Zjištění míry spokojenosti zákazníků v rámci systému řízení kvality v mopas a. s.

Akademický rok: 2010/2011

Vedoucí BP*: Ing. Otto Michálek, CSc.

Oponent BP*:

* Nehodící se škrtněte.

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							VYBORNĚ 1
Splnění cílů BP	X							VYBORNĚ 1
Teoretická část BP	X							VYBORNĚ 1
Analytická část BP	X							VYBORNĚ 1
Stylistická a gramatická úroveň BP	X							VYBORNĚ 1
Formální úroveň BP	X							VYBORNĚ 1
Součet								6

Poznámka: Hodnocení jednotlivých kritérií označte znakem „X“ v příslušné řádce.
Součet hodnocení kritérií vypočtete 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.)

Celá BP je vhodným způsobem členěna a jednotlivé kapitoly jsou sestaveny podle zadání bakalářské práce. Zabývá se měřením spokojenosti zákazníků firmy mopas a.s. Holešov, zabývající se běžnými a generálními opravami vozů TATRA. Autorka správně vymezila klíčové pojmy, metody výzkumu a rozboru chování zákazníků na trhu oprav nákladních vozidel.

V teoretické části autorka výstižným způsobem popsala hlavní pojmy v systému řízení kvality a charakterizovala příslušné normy řady ISO 9000 a zaměřila se na proces marketingového výzkumu spokojenosti zákazníka. Výsledkem této činnosti je zpracování dotazníku o spokojenosti zákazníka, který je uveden v příloze PV bakalářské práce.

V praktické části autorka odpovídajícím a výstižným způsobem představila firmu, pro kterou svoji výzkumnou práci prováděla. Dále pak popsala metodu výzkumu a stanovila cíle výzkumu. Realizace výzkumné sondy byla provedena podle dotazníku, sestaveného z 10 jednoznačně formulovaných otázek. Výsledky hodnocení dotazníkového šetření jsou přehledně zpracovány grafickou formou a vhodně komentovány.

Výsledky výzkumu jsou správně interpretovány. Se závěry a doporučeními je nutno souhlasit. Autorka správně odhalila problémy, které firma musí vyřešit aby zaujala nové zákazníky a upevnila svoje pozice na trhu.

OTÁZKA : Jaký je význam monitorování spokojenosti zákazníků pro společnost ?

Návrh na výslednou známku BP: A , VÝBORNĚ
(Uveďte stupeň ECTS + slovní vyjádření)

Ve Zlíně dne 12. 5. 2011



.....
podpis hodnotícího