

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ  
FAKULTA MANAGEMENTU A EKONOMIKY

**Posudek oponenta bakalářské práce**

Jméno studenta:  
Soňa Ščevková

Oponent BP:  
Ing. Iveta Bielčíková

Ak. rok:  
2011/2012

Téma BP:

Hodnocení spokojenosti zákazníků ve firmě Chirana-Dental s.r.o.

Kritéria hodnocení:		Počet bodů (0 – 10)
1	Náročnost tématu práce	8
2	Splnění cílů práce	10
3	Teoretická část práce	8
4	Praktická část práce (analytická část)	9
5	Projektová část (řešící část)	7
6	Formální úroveň práce	9
<b>CELKOVÝ POČET BODŮ (0 – 60)</b>		<b>51</b>

**Hodnocení jednotlivých kritérií:**

ROZSAH BODŮ	SLOVNÍ VYJÁDRĚNÍ
0 bodů	<b>nesplněno</b> (odpovídá stupni „F“ podle ECTS)
1 – 2 body	<b>splněno pouze na úrovni základních požadavků</b> (odpovídá stupni „E“ podle ECTS)
3 – 4 body	<b>splněno s výraznějšími, ale ne kritickými nedostatky</b> (odpovídá stupni „D“ podle ECTS)
5 – 6 bodů	<b>splněno, nedostatky neovlivňují podstatně celou práci, zejména výsledky</b> (odpovídá stupni „C“ podle ECTS)
7 – 8 bodů	<b>splněno zcela bez výhrad</b> (odpovídá stupni „B“ podle ECTS)
9 – 10 bodů	<b>splněno nadstandardně</b> (odpovídá stupni „A“ podle ECTS)

### **Připomínky k práci:**

Zvolená téma je zaujímavým podnetom pre spoločnosť CH-D ako ďalej zlepšovať hodnotenia spokojnosti zákazníkov. V bakalárskej práci sú spracované vlastné analýzy a návrhy na zlepšenia súčasného stavu získavania spätnej väzby od zákazníkov. Cieľ práce bol splnený.

### **Otázky k obhajobe:**

Konkrétnejšie upresnenie ekonomického zhodnotenia návrhu.

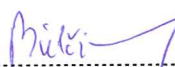
Práce splňuje kritéria pro obhajobu BP.



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



V Piešťanoch dne: 15.5.2012

  
-----  
podpis oponenta BP