OBCHODNÍ AKADEMIE TOMÁŠE BATI
A VYŠŠÍ ODBORNÁ ŠKOLA EKONOMICKÁ ZLÍN
náměstí T. G. Masaryka 3669, 761 57 ZLÍN

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Smluvní partner

Posudek bakalářské práce

Jméno studenta:	~~Vedoucí~~/oponent BP:	Ak. rok:
Petra Hřibová	**Ing. Jana Šilhánová**	**2013/2014**

Téma BP:

Měření spokojenosti zákazníků u společnosti DiMER, spol. s. r. o.

Kritéria hodnocení:		Počet bodů (0 – 10)
1	Náročnost tématu práce	**7**
2	Splnění cílů práce	**6**
3	Teoretická část práce	**6**
4	Praktická část práce (analytická část)	**4**
5	Praktická část práce (řešící část)	**4**
6	Formální úroveň práce	**5**
	~~CELKOVÝ POČET BODŮ~~ (0 – 60)	**33**

Hodnocení jednotlivých kritérií:

0 bodů	**nesplněno** (odpovídá stupni **„F"** podle ECTC)
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:

Studentka Petra Hřibová si pro svou bakalářskou práci zvolila téma Měření spokojenosti zákazníků u společnosti DIMER, spol. s. r. o.

Na svou teoretickou část navazuje SWOT analýzou. Dále je v bakalářské práci studentky uveden dotazník, který firma zpracovala a rozeslala svým zákazníkům e-mailem. Podle mého názoru je toto dotazníkové šetření v práci zbytečné a nemá pro její přínos žádný význam.

Studentka dále zpracovala vlastní dotazníkové šetření, určené pro 50 respondentů z řad malých, středních i velkých firem. Na základě něj pak byla studentkou vyslovena doporučení pro firmu DIMER, spol. s. r. o.

Práce působí nedotaženým dojmem, doporučení by měla být více propracovaná. Práce vykazuje také chyby po formální stránce.

Cíl práce byl splněn.

Otázky k obhajobě:

1. Ve svých doporučujete zkvalitnění úrovně internetových stránek. Jaké konkrétní úpravy máte na mysli?
2. Jak uvádíte, firma NORMA Czech měla v rámci dotazníkového šetření připomínky k délce vyřizování požadavků. O jaké konkrétní požadavky se jednalo? Navrhujete jejich vyřízení do 24 hodin. Platí toto doporučení pouze pro firmu NORMA Czech?
3. Jako opatření proti špatné platební morálce zákazníků uvádíte zavést sankce za nevyzvednuté zásilky. Jak lze podle Vašeho názoru přimět takového zákazníka k úhradě sankce?

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. X

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

Ve Zlíně dne: 12.05.2014

.....

podpis hodnotitele BP