



## Posudek bakalářské práce

Jméno studenta:

Lucie Ševčíková

Vedoucí/oponent BP:

Ing. Ivo Kravar

Ak. rok:

2013/2014

Téma BP:

Průzkum spokojenosti zákazníků ve společnosti XYZ, a.s.

Kritéria hodnocení:		Počet bodů (0 – 10)
1	Náročnost tématu práce	8
2	Splnění cílů práce	8
3	Teoretická část práce	7
4	Praktická část práce (analytická část)	8
5	Praktická část práce (řešící část)	8
6	Formální úroveň práce	8
<b>CELKOVÝ POČET BODŮ (0 – 60)</b>		<b>47</b>

### Hodnocení jednotlivých kritérií:

0 bodů	<b>nesplněno</b> (odpovídá stupni „F“ podle ECTC)
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>

**Připomínky k práci:**

Bakalářská práce Lucie Ševčíkové odpovídá, dle mého názoru, požadavkům, jež má tato splňovat. Autorka prokázala schopnost zpracovat teoretické podklady a získané poznatky aplikovat do praxe a konkrétních závěrů a doporučení. I když obecně zvolené téma a vlastní dotazník se může jevit jako v minulosti již často zpracované, jeho náročnost je daná specifickým prostředím, na které se autorka svým výzkumem zaměřila. Jak správně poznamenala ve své práci, jí zvolená forma komunikace se zákazníkem není v odvětví běžná a byla ve firmě aplikována poprvé. Svoji bakalářskou prací autorka nejen úspěšně prokázala své znalosti a schopnost tyto převést do praktických závěrů, ale současně přinesla nové podněty pro činnost firmy.

**Otázky k obhajobě:**

1. S ohledem na rozsah Dotazníku, které z otázek/odpovědí považujete za rozhodující sdělení a proč.

BP byla podrobena kontrole ke zjištění původnosti práce v IS STAG/Portál. Na základě výsledků této kontroly bylo zjištěno, že BP není/je plagiát.

Práce splňuje kritéria pro obhajobu BP.



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



Ve Zlíně dne: 4.května 2014



.....  
podpis hodnotitele BP