

## Hodnocení oponenta bakalářské práce

Autor práce	Michaela VILÍMKOVÁ		
Název práce	Měření spokojenosti zákazníků vybrané společnosti		
Obor/forma studia	MK PS	Rok	2016/2017
Autor posudku	RNDr. Zuzana Wroblowská, Ph.D.		

Hodnocený parametr	Váha	Hodnocení
1 Naplnění tématu a rozsah práce	30	a
2 Nastavení cílů a metod práce	40	b
3 Úroveň teoretické části práce	50	a
4 Úroveň analytické části práce	50	b
5 Úroveň projektové části práce	50	
6 Splnění cíle práce	60	b
7 Struktura a logika textu	40	a
8 Kvalita zdrojů a práce s nimi v textu	40	a
9 Inovativnost, kreativita a využitelnost návrhů	30	b
10 Jazyková a formální úroveň práce	30	a
<b>Návrh hodnocení dle váženého průměru</b>	<b>1,27</b>	<b>B</b>

### Na práci lze ocenit (silné stránky):

- Cíle a metody korespondují. Pozitivně hodnotím strukturu a logiku textu, práce se dobře čte.
- Vhodně zvolená kombinace postupů (dotazníkové šetření a mystery shopping) zvyšuje kvalitu práce.
- Dotazník poskytuje bohatou látku pro získání informací. V dotazníku oceňuji promyšlené hledání skutečného stavu spokojenosti s přístupem personálu položením doplňujících otázek 18 a 19.

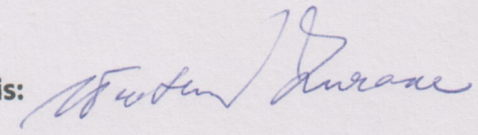
### Výhrady, připomínky a náměty k práci (slabé stránky):

- V praktické části jsou umístěny i grafy, které vzhledem k povaze informace, v nich obsažené, mohly být situovány do části příloh (např. č. 1 a č. 3).
- Jiné typy formátu grafu prezentaci spokojenosti vykazují vyšší vypovídací schopnost.

### Otázky k obhajobě:

- Zvažovala jste rozšíření dotazníku pro účel změření loajality, pakliže ano, k jakým výhodám a nevýhodám jste dospěla?
- Jaké další metody jsou k měření loajality využívány?
- Jaký popis odpovídal udělení bodů, v jednotlivých hodnocených oblastech, kupříkladu "tah na branku" 2 resp. 3 body?

Ve Zlíně dne 10. 5. 2017

Podpis: 

Hodnocení odpovídá stupnici ECTS:

A = 1,00-1,24, B = 1,25-1,50, C = 1,51-2,00, D = 2,01-2,50, E = 2,51-3,00, F = 3,01