



Posudek bakalářské práce

Jméno studenta:

Vedoucí/oponent BP:

Ak. rok:

Renata Vrbová

Ing. Dana Jurečková

2011/2012

Téma BP:

Měření spokojenosti zákazníka jako významná součást komunikačního mixu ve firmě

Kritéria hodnocení:		Počet bodů (0 – 10)
1	Náročnost tématu práce	9
2	Splnění cílů práce	10
3	Teoretická část práce	10
4	Praktická část práce (analytická část)	10
5	Praktická část práce (řešící část)	10
6	Formální úroveň práce	9
CELKOVÝ POČET BODŮ (0 – 60)		58

Hodnocení jednotlivých kritérií:

0 bodů	nesplněno (odpovídá stupni „F“ podle ECTS)
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:

Autorka se zabývá měřením spokojenosti zákazníka jako významné součásti komunikačního mixu ve společnosti SERVIS CLIMAX a.s. V první části bakalářské práce prokazuje, že umí velmi dobře pracovat s odbornou literaturou. Přináší stručný výklad základních pojmů o marketingovém výzkumu a charakterizuje jednotlivé části komunikačního mixu.

Praktická část přináší široký úhel pohledu na výchozí situaci zvolené organizace. Autorka měří spokojenost zákazníka společnosti pomocí dotazníkového šetření. Závěry výzkumné sondy jsou velmi dobře zpracovány formou grafů a slovního vyjádření. Na základě získaných informací odhaluje některé firemní nedostatky a v závěru vyvozuje ze zjištěných dat potřebné návrhy praktických opatření.

Bakalářská práce je velmi dobře propracovaná po stránce formální i obsahové, autorka jde do hloubky problému a na základě zjištěných informací je schopna vyvodit patřičná doporučení.

Otázky k obhajobě:

Které nástroje komunikačního mixu byste více posílila pro komunikaci s odběrateli?

Co považujete za největší nevýhodu z hlediska poskytovaných služeb?

Práce splňuje kritéria pro obhajobu BP.



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



Ve Zlíně dne: 15. května 2012

.....
podpis hodnotitele BP