

## HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE (dále jen BP)

**Jméno studenta: Michaela Fialová**

**Téma BP: Měření spokojenosti zákazníků firmy PROMENS a.s.**

**Akademický rok: 2010/2011**

**Oponent BP: ing. Šárka Vránová**

**Tabulka A**

Kritéria hodnocení BP	Stupeň hodnocení podle ECTS							Stupeň hodnocení
	A 1	B 1,5	C 2	D 2,5	E 3	F <sub>x</sub> 4	F 5	
Náročnost tématu BP		x						1,5
Splnění cílů BP	x							1,0
Teoretická část BP	x							1,0
Praktická část BP	x							1,0
Stylistická a gramatická úroveň BP		x						1,5
Formální úroveň BP	x							1,0
Součet								<b>7 : 6 = 1,17</b>

Poznámka: Hodnocení jednotlivých kritérií označte znakem „X“ v příslušné řádce.  
Součet hodnocení kritérií vypočtete vydělením součtu stupňů hodnocení šesti.

Navrhne-li vedoucí nebo oponent BP v kritériu 2 – splnění cílů BP stupeň nedostatečně (F<sub>x</sub> nebo F), je celá práce hodnocena nedostatečně a komise po obhajobě rozhodne o konečné klasifikaci. Je-li nedostatečně hodnoceno jiné kritérium mimo kritéria 2 vypočítá se návrh známky včetně tohoto nedostatečně hodnoceného kritéria.

**Tabulka B – Celkové hodnocení BP**

Interval	Stupeň ECTS	Slovní hodnocení
1,00 – 1,25	A	Výborně
1,26 – 1,75	B	Velmi dobře
1,76 – 2,25	C	Dobře
2,26 – 2,75	D	Uspokojivě
2,76 – 3,00	E	Dostatečně
3,01 – 4,00	F <sub>X</sub>	Nedostatečně
4,01 – 5,00	F	Nedostatečně

### **Celkové hodnocení a otázky k obhajobě BP:**

(Uvádí vedoucí i oponent BP.)

Tato BP se zabývá měřením spokojenosti zákazníků velké zlínské firmy zabývající se zpracováním plastových výrobků pro významné klienty na trhu B2B.

Cíle práce byly dva. Jednak zefektivnit měření spokojenosti zákazníků, jednak odhalit nedostatky, na které by se firma měla zaměřit.

Rozsah teoretické a analytické části jsou vzájemně vyvážené, celkově je práce dosti rozsáhlá. Práce je zpracována pečlivě.

V teoretické části je řada informací o metodách, které jsou následně použity v části analytické. Některé metody, např. sběru informací nebo měření spokojenosti, které nebyly při zpracování BP uplatněny, nemusely být popisovány tak podrobně.

Stejně tak v analytické části je podrobně popisována historie firmy (7 stran) a její technologie a produkty (5 stran). Také informace o zákaznících firmy jsou velmi podrobné, včetně informací o jejich historii (3 strany).

Studentka dobře popsala dosavadní systém hodnocení spokojenosti zákazníků ve firmě. Poté navrhla vlastní způsob. Vytvořila různé 4 ankety (ne dotazníky, jak uvádí) pro 4 různé úseky. Ty elektronicky rozeslala a výsledky následně vyhodnotila pomocí několika různých metod. Nakonec provedla srovnání výsledků dle jednotlivých metod .

Práce je vhodně doplněna obrázky a grafy.

Pozitivně hodnotím především studentčinu snahu o zlepšení dosud zavedeného systému hodnocení ve firmě, použití složitějších metod, které v bakalářských pracích nejsou běžné a pečlivé provedení.

Oba cíle práce byly splněny, práce bude jistě pro firmu přínosem.

#### **Otázky:**

1. Předpokládáte, že bude Váš návrh nového způsobu měření spokojenosti zákazníků ve firmě zaveden?
2. Jak dlouho ve firmě pracujete? Prošla jste více pozicemi? Můžete ze své současné pozice ovlivnit zavedení nového systému měření spokojenosti?

**Návrh na výslednou známku BP:      A – výborně**

(Uveďte stupeň ECTS + slovní vyjádření)

Ve Zlíně 7. května 2011



.....  
podpis hodnotícího