

## HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE (dále jen BP)

**Jméno studenta: Martin Štěpánik**

**Téma BP: Měření spokojenosti zákazníka ve firmě Cominfo, 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					2,0
Splnění cílů BP				x				2,5
Teoretická část BP			x					2,0
Analytická část BP					x			3,0
Stylistická a gramatická úroveň BP				x				2,5
Formální úroveň BP			x					2,0
<b>Součet</b>								<b>14,0 / 6 = 2,33</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	FX	Nedostatečně
4,01 – 5,00	F	Nedostatečně

## Celkové hodnocení a otázky k obhajobě BP:

Tato bakalářská práce byla zaměřena na měření spokojenosti zákazníků ve firmě, která se věnuje vývoji a výrobě produktů sloužících k registračním účelům, turniketových, docházkových, stravovacích, vstupních, vstupenkových a hotelových systémů.

Práce není příliš vyvážená, teoretická část má 15 stran, praktická část má jen 22 stran, včetně řady grafů a obrázků.

V teoretické části mohlo být více prostoru věnováno spokojenosti zákazníka, naopak méně marketingovému výzkumu. Student se zaměřil pouze na marketing služeb, firma přitom také vyrábí.

Struktura práce není vždy logická. Např. napřed je zařazena kapitola o novinkách, pak teprve o výrobcích a službách. Těmto je věnována zbytečně velká část praktické části práce.

Orientace v práci je poměrně složitá. Je zmiňován původní, firmou dříve používaný dotazník, který student údajně pozměnil. Tento však není doložen v přílohách, proto není možno posoudit rozsah a kvalitu studentových úprav.

Dotazník, vytvořený studentem postrádá jakýkoli úvodní text pro respondenty. Pokud ho tito vyplňovali s časovým odstupem, už nemuseli vědět, či firmy jsou „naše výrobky“ v dotazníku zmiňované.

Také studentovy komentáře k výsledkům šetření jsou příliš optimistické. Např. 38% nespokojenost označuje jako „uspokojivou spokojenost“.

Doporučení studenta jsou nedostatečným přínosem pro zlepšení situace.

Stylistická úroveň práce není dobrá. Některé věty je nutno číst opakovaně, aby byly pochopeny a někdy to ani pak není možné. Např. „Svoji oběť na tom má i vliv, že dotazníky byly rozvezeny osobně do firem.“ (str. 40). Někdy jsou formulace v 1. osobě čísla jednotného, jindy se objeví formulace „student provádějící výzkum“.

Formální úroveň práce je snížena faktem, že ne všechny zkratky jsou uvedeny v seznamu zkratek, dále překlepy a několika dalšími drobnými formálními chybami.

## Otázky:

1. Uvádíte, že firma aktivně působí ve 30 zemích světa. Ve kterých nejvíce?
2. Kolik otázek měla původní verze dotazníku (vypracovaného firmou)?
3. Proč jste provedl srovnání s minulými roky jen u třech otázek?

**Návrh na výslednou známku BP: D - uspokojivě**

Ve Zlíně 30.8.2011



.....  
podpis hodnotícího