

BAKALÁŘSKÉ STUDIJNÍ PROGRAMY
na Vyšší odborné škole ekonomické, Zlín

Hodnocení bakalářské práce

Jméno studenta: J. Pavlů

Oponent BP*: Ing. Hana Brišová

Vedoucí BP*:

Akademický rok: 2005/2006

Téma BP: Měření spokojenosti zákazníků jako významná součást obchodních procesů v a.s. Velveta

Tabulka A

Kritéria hodnocení BP	Stupeň obtížnosti	Úroveň							Součin
		A 1	B 1,5	C 2	D 2,5	E 3	F _x 4	F 5	
1 Splnění cílů	3						X		12
2 Logická stavba	2				X				5
3 Teoretická část	3	X							3
4 Analytická část	3				X				7,5
5 Práce s literaturou	2	X							2
6 Stylistická a jazyková úroveň	1		X						1,5
7 Formální úroveň	1		X						1,5
Celkem	15								28

$$32,5: 15 = 2,16 \cdot 1,5 = 3,25$$

Tabulka B

	Úroveň náročnosti	
Hodnocení náročnosti tématu BP	Velmi náročná	Běžná náročnost
Koeficient náročnosti	1	1,5

Tabulka C

Interval	Stupeň ECTS	Slovní hodnocení
1,0 – 1,49	A	Výborně
1,5 – 1,99	B	Velmi dobře
2,0 – 2,49	C	Dobře
2,5 – 2,99	D	Uspokojivě
3,0 – 3,49	E	Dostatečně
3,5 – 3,99	FX	Nedostatečně
4,0 -	F	Nedostatečně

Připomínky a otázky k obhajobě:

Teoretická část obsahuje kapitole Měření a hodnocení zákaznické spokojenosti.

V praktické části BP je popsán proces prodeje.

Měření spokojenosti zákazníka – tedy ústřednímu tématu BP se autorka věnuje pouze na 1,5 stranách v kapitole č. 6.

Otázky:

1. Je podle Vás hodnocení prodeje dostačující pro měření spokojenosti zákazníka?
2. Na základě čeho jste dospěla k závěrům, které uvádíte v kapitole č. 7?
3. Myslíte si, že rozesílání dotazníků poštou, který firmě doporučujete, je ideální forma pro měření zákaznické spokojenosti?
4. Co máte na mysli pod pojmem, že se spokojenost zákazníka pravidelně vyhodnocuje? Uvedte časový horizont.
5. Proč jste v práci neuvedla výsledky dotazníkového šetření?
6. Myslíte si, že jste splnila cíl své práce?

Návrh na klasifikaci bakalářské práce : **E - dostatečně**

Ve Zlíně.....

dne 3. 1. 2006.....



.....
podpis hodnotícího