

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ
FAKULTA MANAGEMENTU A EKONOMIKY

Posudek **vedoucího** bakalářské práce

Jméno studenta:
Soňa Ščevková

Vedoucí/oponent BP:
doc. ing. Petr Briš, CSc.

Ak. rok:
2011/2012

Téma BP: Hodnocení spokojenosti zákazníků ve firmě

Kritéria hodnocení:		Počet bodů (0 – 10)
1	Náročnost tématu práce	8
2	Splnění cílů práce	6
3	Teoretická část práce	8
4	Praktická část práce (analytická část)	6
5	Projektová část (řešící část)	6
6	Formální úroveň práce	8
CELKOVÝ POČET BODŮ (0 – 60)		42

Hodnocení jednotlivých kritérií:

ROZSAH BODŮ	SLOVNÍ VYJÁDŘENÍ
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:

Diplomantka prokázala schopnost pracovat samostatně, téma její bakalářské práce se týkalo řízení kvality, jehož součástí je také sledování zpětné vazby od zákazníka. Autorka BP se dokázala v této problematice dostatečně zorientovat, provedla analýzu sledování spokojenosti zákazníků ve výrobní organizaci a na základě zjištěných nedostatků navrhla změnu, která spočívala v návrhu nového dotazníku spolu s návrhem nového řízení při sledování spokojenosti zákazníků.

Otázky k obhajobě:

1. Popište činnosti , které se v organizaci provádějí po návratu vyplněných dotazníků, uveďte nějaké příklady.

Práce splňuje kritéria pro obhajobu BP.

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

Ve Zlíně dne: 25.5.2012



podpis vedoucího BP