

**Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně**  
**FAKULTA LOGISTIKY A KRIZOVÉHO ŘÍZENÍ**

---

**HODNOCENÍ OPONENTA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE**

Jméno a příjmení studenta: MICHAELA BÍLKOVÁ

Oponent bakalářské práce: Ing. Bc. Jana Bilíková

Akademický rok: 2011/2012

**Téma bakalářské práce: Analýza spokojenosti zákazníků v obchodní firmě**

Kritéria hodnocení:		Stupeň hodnocení podle ECTS					
		A	B	C	D	E	F
1	Náročnost tématu práce		X				
2	Splnění cílů práce	X					
3	Teoretická část práce	X					
4	Praktická část práce	X					
5	Formální úprava práce		X				

Hodnocení v jednotlivých kritériích označte znakem **X**) v příslušné úrovni.

Celkové slovní hodnocení bakalářské práce:

Předložená bakalářská práce splňuje požadavky na práce tohoto typu kladené. Práce je po stránce metodické a obsahové na velmi dobré úrovni. Po stránce jazykové a formální obsahuje drobné nedostatky, které však nemají vliv na kvalitu předložené práce. Teoretická část bakalářské práce je srozumitelnou literární rešerší, zpracovanou na základě velkého množství použitých zdrojů. V praktické části bakalářské práce autorka provedla analýzu stávajícího stavu spokojenosti zákazníků vybrané společnosti a následně navrhla doporučení vedoucí ke zlepšení zjištěného stavu. Autorka se velmi dobře orientuje v dané problematice a zároveň je schopna získané teoretické poznatky aplikovat praxe. Práce je velmi dobrá, přehledná, srozumitelná a pro danou organizaci by mohla být přínosem.

Bakalářskou práci proto doporučuji k obhajobě.

Otázky k obhajobě bakalářské práce:

Na straně 40 uvádíte ve SWOT analýze, že analyzovanou společnost může reálně ohrozit mimo jiné také reforma zdravotnictví. Uveďte konkrétně dopady.

Klasifikace oponenta bakalářské práce: **A - výborně**

V Uherském Hradišti dne 22.5.2012

.....  
podpis oponenta bakalářské práce

A - výborně	B – velmi dobře	C - dobře	D - uspokojivě	E - dostatečně	F - nedostatečně
-------------	-----------------	-----------	----------------	----------------	------------------

