



Posudek bakalářské práce

Jméno studenta:

Vedoucí/oponent BP:

Ak. rok:

Kateřina Dostálová

Ing. Jarmila Čepelová

2012/2013

Téma BP:

Analýza spokojenosti se službami poskytovanými Katastrálním úřadem pro Zlínský kraj

Kritéria hodnocení:		Počet bodů (0 – 10)
1	Náročnost tématu práce	8
2	Splnění cílů práce	8
3	Teoretická část práce	9
4	Praktická část práce (analytická část)	9
5	Praktická část práce (řešící část)	9
6	Formální úroveň práce	8
CELKOVÝ POČET BODŮ (0 – 60)		51

Hodnocení jednotlivých kritérií:

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:

Bakalářská práce se zabývá analýzou spokojenosti se službami poskytovanými Katastrálním úřadem pro Zlínský kraj. V teoretické i praktické části bakalářské práce jsou splněny definované cíle uvedené v úvodu, o čemž svědčí zodpovědný přístup autorky pro analýzu problematiky.

Bakalářská práce má logickou strukturu a v teoretické části autorka prokázala, že je schopna na dostatečné úrovni pracovat s literárními zdroji. V praktické části je nutno vyzdvihnout zpracování marketingového průzkumu spokojenosti zákazníků a především jeho následné vyhodnocení.

Významnou částí bakalářské práce jsou doporučení a návrhy směřující ke zvýšení spokojenosti zákazníků Katastrálního úřadu pro Zlínský kraj.

Otázky k obhajobě:

1. Jak přistupuje zaměstnanec úřadu k nespokojenému klientovi? Jaké používá techniky k vyřešení jeho problému?
2. Jak vybrat a jak si udržet nejlepší zaměstnance, kteří by byli reprezentanti a zárukou spokojenosti klientů Katastrálního úřadu pro Zlínský kraj?
3. Jaký je postoj Katastrálního úřadu pro Zlínský kraj k Vaším doporučením?

BP byla podrobena kontrole ke zjištění původnosti práce v IS STAG/Portál. Na základě výsledků této kontroly bylo zjištěno, že BP není plagiát.

Práce splňuje kritéria pro obhajobu BP.

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

Ve Zlíně dne: 13.05.2013



podpis hodnotitele BP