

Posudek oponenta bakalářské práce

Jméno studenta:
Alžběta BUTOROVÁ

Oponent BP:
Ing. Lucie Macurová, Ph.D.

Ak. rok:
2012/2013

Téma BP:

Management kvality ve firmě AHOLD Czech Republic, a.s. se zaměřením na řízení vztahů se zákazníky

Kritéria hodnocení:		Počet bodů (0 – 10)
1	Náročnost tématu práce	7
2	Splnění cílů práce	7
3	Teoretická část práce	7
4	Praktická část práce (analytická část)	7
5	Projektová část (řešící část)	7
6	Formální úroveň práce	7
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:

V předložené bakalářské práci se studentka zabývá managementem kvality ve společnosti AHOLD Czech Republic, a.s. V praktické části studentka představila společnost AHOLD CR, a.s. hlavně se zaměřením na management kvality v supermarketu Albert. Dále provedla analýzu současného stavu spokojenosti zákazníků společnosti (hodnocení prodej podle CQI, hodnocení podle nezávislého průzkumu firmy INCOMA Research a vyhodnocení podnětů ze zákaznické infolinky). Studentka analýzu dále obohatila o vlastní analýzu spokojenosti zákazníků v supermarketech Albert a to prostřednictvím dotazníkového šetření. V závěru práce nalezneme závěrečná doporučení a návrhy.

Otázky k obhajobě:

- 1) Na str. 13 uvádíte, že pojmy "kvalita" a "jakost" v BP chápete jako synonyma. Pokuste se však o charakteristiku rozdílů mezi těmito pojmy.
- 2) Okomentujte výpočet průměrného hodnocení zvolených hledisek supermarketu Albert v obrázku č. 10 na s.56 (výpočet průměrného hodnocení u jednotlivých hledisek).
- 3) Dotazníkové šetření mezi zákazníky jste uskutečnila v období od 1.4. do 20.4.2013. Proč jste se šetřením nezačala dříve ? Neměla jste obavy, že by výsledky nebyly dostatečně relevantní pro Vaši BP a musela tak šetření opakovat ? Popřípadě, že by jste nestihla výsledky zpracovat do své BP ?
- 4) Jak sama v úvodu na str. 10 uvádíte, tak supermarkety jsou v dnešní době spíše negativně medializovány jako prodejní místo nekvalitního zboží, neochoty a podvodného jednání ve vztahu k zákazníkům. Jaké konkrétní rady byste, v této souvislosti, doporučila společnosti AHOLD Czech Republic, a.s. ?

Práce splňuje kritéria pro obhajobu BP.



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



Ve Zlíně dne: 23. května 2013

.....
podpis oponenta BP

Instrukce pro hodnocení jednotlivých kritérií:

Kritérium 1. Hodnocení náročnosti tématu práce (0 - 10 bodů)

Toto kritérium hodnotí originalitu zvoleného tématu, jeho zaměření na studijní obor, složitost řešené problematiky, náročnost na teoretické i praktické informační zdroje.

Kritérium 2. Hodnocení splnění cílů práce (0 - 10 bodů)

Toto kritérium hodnotí splnění zadání práce na základě definovaných cílů práce, které musí být součástí úvodu. Definovaný cíl práce odpovídá požadované náročnosti vzhledem k typu práce.

Kritérium 3. Hodnocení teoretické části práce (0 - 10 bodů)

Hodnotí se především výběr teoretických zdrojů a jejich možná aplikace pro řešení tématu. Hodnotí se rovněž způsob i úroveň citací. Rozsah zpracované literatury, její aktuálnost, využití cizojazyčné literatury, využitelnost přehledu pro vlastní práci, diskuse alternativních pohledů, rozbor použitých citací. Literární přehled práce je po metodické a formální stránce řádně zpracován včetně citací a odkazů na použitou literaturu.

Kritérium 4. Hodnocení praktické části práce (analytická část) (0 - 10 bodů)

Hodnotí se úroveň analýzy zadaného tématu, vazba analýzy na stanovené cíle, využití teoretických poznatků pro analýzu problému. Při hodnocení se bere v úvahu náročnost získávání informací, přístup studenta a jeho schopnost logických závěrů z analýzy jako východisko pro řešící část.

Kritérium 5. Hodnocení praktické části práce (řešící část) (0 - 10 bodů)

Hodnotí se věcná úroveň řešení problému, dosažení stanovených cílů, návaznost řešící části na analytickou část. Kritérium hodnotí rovněž celkovou úroveň provázanosti teoretické a praktické části práce, zdůvodnění návrhů a jejich dopadů.

Kritérium 6. Hodnocení formální úrovně práce (0 - 10 bodů)

Hodnotí se úroveň grafického zpracování práce. Hodnotí se gramatická úroveň, zvolené formulace, celková úroveň vyjadřování. Správnost členění, logické návaznosti textu, správnost použité terminologie, jednoznačnost a přehlednost grafických prací, jazyková úroveň.