



Posudek bakalářské práce

Jméno studenta:

Marie Lysoňková

Vedoucí BP:

Ing. Miloslava Kubíčková, Ph.D.

Ak. rok:

2014/2015

Téma BP:

Měření spokojenosti zákazníků společnosti Michlovský – protlaký, a.s.

| Kritéria hodnocení: | | Počet bodů (0 – 10) |
|--|---|---------------------|
| 1 | Náročnost tématu práce | 8 |
| 2 | Splnění cílů práce | 7 |
| 3 | Teoretická část práce | 8 |
| 4 | Praktická část práce (analytická část) | 7 |
| 5 | Praktická část práce (řešící část) | 6 |
| 6 | Formální úroveň práce | 7 |
| CELKOVÝ POČET BODŮ (0 – 60) | | 43 |

Hodnocení jednotlivých kritérií:

| | |
|-------------|--|
| 0 bodů | nesplněno (odpovídá stupni „F“ podle ECTC) |
| 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 na téma „Měření spokojenosti zákazníků společnosti Michlovský – protlaký, a.s.“ vychází z dostatečného počtu literárních zdrojů.

Praktická i teoretická část je v souladu.

V praktické části je představena firma a pro měření spokojenosti zákazníků je využita metoda dotazníkového šetření. Dotazování se týkalo pouze zákazníků na území ČR. Slabou stránkou práce je nižší návratnost dotazníků, kterou však autorka zdůvodnila. Při konstrukci dotazníků byly využity i složitější formy otázek – baterie.

Vyhodnocení dotazníku bylo provedeno přehledně a vyústilo v závěry a doporučení pro firmu. Bylo by vhodné doplnit některá doporučení o finanční náklady a konkrétní vyjádření – např. u školení zaměstnanců (školení externí nebo interní, náplň školení).

V práci jsou menší stylistické chyby.

Cíl práce byl splněn a doporučuji práci k obhajobě.

Otázky k obhajobě:

1. Má podle Vás získaný počet dotazníků vypovídací schopnost?
2. Jako další formu propagace firmy uvádíte možnost účasti na veletrhu. Uveďte, který veletrh by byl nejvhodnější a jaké finanční prostředky by musela firma vynaložit.

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

Ve Zlíně dne: 14. května 2015

Kuřichová

.....
podpis hodnotitele BP