



## Posudek bakalářské práce

Jméno studenta:

Jana Štěpančíková Šulíková

Vedoucí/oponent BP:

Ing. Jan Jordán

Ak. rok:

2016/2017

Téma BP:

**Analýza měření spokojenosti zákazníků ve firmě XY**

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)	7
5	Praktická část práce (řešící část)	7
6	Formální úroveň práce	7
<b>CELKOVÝ POČET BODŮ (0 – 60)</b>		<b>43</b>

### Hodnocení jednotlivých kritérií:

0 bodů	<b>nesplněno</b> (odpovídá stupni „F“ podle ECTC)
1 – 2 body	<b>splněno pouze na úrovni základních požadavků</b> (odpovídá stupni „E“ podle ECTS)
3 – 4 body	<b>splněno s výraznějšími, ale ne kritickými nedostatky</b> (odpovídá stupni „D“ podle ECTS)
5 – 6 bodů	<b>splněno, nedostatky neovlivňují podstatně celou práci, zejména výsledky</b> (odpovídá stupni „C“ podle ECTS)
7 – 8 bodů	<b>splněno zcela bez výhrad</b> (odpovídá stupni „B“ podle ECTS)
9 – 10 bodů	<b>splněno nadstandardně</b> (odpovídá stupni „A“ podle ECTS)

### Připomínky k práci:

Zvolené téma plně koresponduje se zaměřením daného studijního oboru. Toto téma bývá studenty často zpracováváno a množství i kvalita dostupné literatury poskytuje dobrý základ pro řešení. Studentka pracovala samostatně a projevila výraznou iniciativu při řešení tohoto úkolu.

Teoretická část práce studentky velmi dobře definuje obecné principy a postupy získávání informací od zákazníků. Zvolená literatura je vhodná a aktuální pro všeobecné řešení této problematiky.

Studentka se v rámci zvoleného tématu (Analýza měření spokojenosti zákazníků ve firmě XY) zaměřila na velmi těžkou úlohu zpětné vazby. Zpětná vazba od konečného uživatele je v dané firmě ve své podstatě takřka nejobtížnější fází celého cyklu zakázky. Studentka během řešení této úlohy v rámci bakalářské práce a její praktické části, často narážela na problém, kdo je vlastně konečným uživatelem produktu, jak se s ním spojit, tak aby poskytl relevantní informace o užívání a spolehlivosti daných produktů. Teoretické i obecné postupy, kterými se studentka poměrně podrobně zabývá v teoretické části své bakalářské práce, není možné univerzálně a zcela aplikovat na danou firmu vzhledem k jejímu charakteru a k charakteru jejich zákazníků. Studentka provedla průzkum spokojenosti pomocí dotazníku, který ale nepodává zcela relevantní informace o spokojenosti konečných uživatelů s produkty firmy, jelikož není možné zcela vyloučit, že tyto dotazníky byly vyplněny osobami, jako jsou zadavatelé, kteří nemusí být bezprostředními uživateli produktu, atp. což studentka ve své práci zmiňuje. Zadaný cíl bakalářské práce tímto nebyl 100% naplněn, což ale studentka ve své práci objektivně a zcela logicky vysvětluje.

Práce studentky, její vyjadřování, formulace a vložené citace jsou na velmi slušné úrovni. Studentka se ve své práci dopustila několika drobných gramatických chyb a překlepů. V části s grafy zvolila nevhodné probarvení výsečových grafů, kdy negativní výsledky podbarvuje zelenou barvou a pozitivní výsledky barvou červenou, což může být subjektivně matoucí a podvědomě zkreslující.

Pro praktické využití studentkou navržených závěrů, by bylo vhodné se danou problematiku ještě déle a podrobněji zabývat, aby bylo dosaženo přínosnějších výsledků.

Práci doporučuji k obhajobě.

### Otázky k obhajobě:

Jaký typ kladení systematických otázek by studentka navrhla již ve fázi jednání se zákazníkem o TTP(takticko-technických požadavcích)?

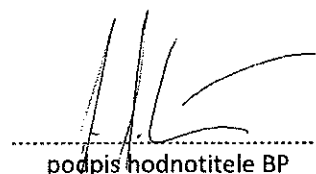


BP byla podrobena kontrole ke zjištění původnosti práce v IS STAG/Portál. Na základě výsledků této kontroly bylo zjištěno, že BP není/je plagiát.

Práce splňuje kritéria pro obhajobu BP.

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

Ve Zlíně dne:



podpis hodnotitele BP