

Hodnocení oponenta bakalářské práce

Autor práce	Roman PAVLŮ		
Název práce	Měření spokojenosti zákazníků vybrané firmy		
Obor/forma studia	MK KS	Rok	2018/2019
Autor posudku	RNDr. Zuzana Wroblowská, Ph.D.		

Hodnocený parametr	Váha	Hodnocení
1 Naplnění tématu a rozsah práce	30	a
2 Nastavení cílů a metod práce	40	a
3 Úroveň teoretické části práce	50	b
4 Úroveň analytické části práce	50	a
5 Úroveň projektové části práce	50	
6 Splnění cíle práce	60	a
7 Struktura a logika textu	40	a
8 Kvalita zdrojů a práce s nimi v textu	40	a
9 Inovativnost, kreativita a využitelnost návrhů	30	b
10 Jazyková a formální úroveň práce	30	b
Návrh hodnocení dle váženého průměru	1,19	A

Na práci lze ocenit (silné stránky):

- Autor shromáždil adekvátní množství relevantních sekundárních zdrojů, systematicky s nimi pracoval, korektně a správně citoval.
- Silnou stránkou práce je její kompaktnost, struktura i logická návaznost.

Výhrady, připomínky a náměty k práci (slabé stránky):

- Připomínku mám k množství textu, který je věnován marketingovému výzkumu, přičemž ne všechny metody a techniky bylo možné zúročit v praktické části vzhledem k volbě tématu, a mám za to, že to bylo na úkor hlubší literární rešerše v systémech řízení kvality na trhu B2B.
- Co snižuje výsledné hodnocení, je kvalita grafů, která ale nemá podstatný vliv na hodnocení práce, a dále slabší hodnocení parametru 9.

Otázky k obhajobě:

- Jaký je dle Vašeho názoru vztah mezi spokojeností zákazníka a loajalitou zákazníka?
- Jaké informace by přineslo rozšíření výzkumného projektu o dimenzi důležitosti jednotlivých hodnocených oblastí (znaků) spokojenosti pro zákazníka?
- Měl by být dotazník modifikován pro potřeby zmapování spokojenosti nového zákazníka dříve, než bude osloven v rámci realizace managementu kvality? Pokud ano, jak?

Ve Zlíně dne 2. 5. 2019


Podpis: RNDr. Zuzana Wroblowská, Ph.D.

Hodnocení odpovídá stupnici ECTS:

A = 1,00-1,24, B = 1,25-1,50, C = 1,51-2,00, D = 2,01-2,50, E = 2,51-3,00, F = 3,01