



Posudek bakalářské práce

Jméno studenta:

Jana Štěpančíková Šulíková

Vedoucí/BP:

Ing. Jan Jordán

Ak. rok:

2017/2018

Téma BP:

Analýza měření spokojenosti zákazníků ve firmě XY

| Kritéria hodnocení: | | Počet bodů (0 – 10) |
|--|---|---------------------|
| 1 | Náročnost tématu práce | 8 |
| 2 | Splnění cílů práce | 5 |
| 3 | Teoretická část práce | 8 |
| 4 | Praktická část práce (analytická část) | 7 |
| 5 | Praktická část práce (řešící část) | 7 |
| 6 | Formální úroveň práce | 6 |
| CELKOVÝ POČET BODŮ (0 – 60) | | 41 |

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:

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. Po přepracování a doplnění práce se vypovídající hodnota výsledků z dotazníkového šetření zvýšila. Bohužel byla návratnost dotazníků výrazně nižší. Tuto skutečnost přikládám opětovnému dotazování.

Práce studentky, její vyjadřování, formulace a vložené citace jsou na velmi slušné úrovni.

Práci doporučuji k obhajobě.

Otázky k obhajobě:

Jak by bylo možné ještě zvýšit návratnost vyplněných dotazníků?

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

Ve Zlíně dne:

podpis hodnotitele BP