



Posudek bakalářské práce

Jméno studenta:
Zuzana Talašová

oponent BP:
Ing. Hana ŠEDOVÁ, Ph.D.

Ak. rok:
2011 / 2012

Téma BP:

Analýza spokojenosti zákazníků Sanatoria MIRAMARE, s.r.o.

Kritéria hodnocení:		Počet bodů (0 – 10)
1	Náročnost tématu práce	8
2	Splnění cílů práce	10
3	Teoretická část práce	9
4	Praktická část práce (analytická část)	9
5	Praktická část práce (řešící část)	9
6	Formální úroveň práce	9
CELKOVÝ POČET BODŮ (0 – 60)		54

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:

Bakalářská práce je zaměřena na analýzu spokojenosti zákazníků Sanatoria Miramare, s.r.o. Tato firma poskytuje lázeňské služby.

V teoretické části autorka definuje základní pojmy pro praktickou část, zabývá se například marketingem služeb, SWOT analýzou, spokojeností zákazníka, atd.

V praktické části autorka nejdříve charakterizuje hotel Sanatorium Miramare, s.r.o. a nabídkou jejích služeb. V závěru je uveden návrh na zvýšení spokojenosti zákazníků (viz kapitola 9, zhodnocení možností uskutečnění navrhovaného plánu. Tento návrh je zpracován velmi pečlivě, názorně a je zcela jistě pro firmu do budoucnosti využitelný. Autorka vychází z výsledků dotazníkového šetření, ale také z vlastních návrhů a především z hypotézy uvedené v úvodu, že „stávající klienti nejsou stoprocentně spokojeni s poskytovanými službami“.

Poznámky:

- Negativem bakalářské práce je použití 1.osoby jednotného čísla.
- Velmi pozitivně hodnotím četnost dotazníkového šetření – 1629 dotazníků je velký úspěch a firma se pak může opřít o kvalitní výsledky analýzy, které jsou uvedeny v této bakalářské práci.
- Pozitivně hodnotím také cenovou kalkulaci návrhů autorky.
- Velmi pozitivně hodnotím doplnění stanoviska firmy k jednotlivým návrhům autorky. Tak je prokázáno, že firma se těmito návrhy již zabývala. Tím významnější je pak pro firmu tato bakalářská práce jako výstup.

Otázky k obhajobě:

- Výsledky analýzy jsou pro firmu pozitivní. Co firma Miramare, s.r.o. považuje za stoprocentní spokojenost? Dotaz je položen z důvodu, že výsledky byly víceméně velmi dobré.

Práce splňuje kritéria pro obhajobu BP.

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

Ve Zlíně dne: 07.05.2012



.....
podpis hodnotitele BP