



## Posudek bakalářské práce

Jméno studenta:

Lucie Mahdřáková

Vedoucí/oponent BP:

Ing. Jana Šilhánová

Ak. rok:

2011/2012

Téma BP:

Analýza spokojenosti zákazníků firmy OMV

Kritéria hodnocení:		Počet bodů (0 – 10)
1	Náročnost tématu práce	6
2	Splnění cílů práce	4
3	Teoretická část práce	6
4	Praktická část práce (analytická část)	5
5	Praktická část práce (řešící část)	5
6	Formální úroveň práce	4
<b>CELKOVÝ POČET BODŮ (0 – 60)</b>		<b>30</b>

### Hodnocení jednotlivých kritérií:

0 bodů	<b>nesplněno</b> (odpovídá stupni „F“ podle ECTS)
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:

Lucie Maňáková řeší ve své bakalářské práci analýzu spokojenosti zákazníků na prodejně OMV – Louky.

V teoretické části se studentka zabývá terminologií marketingového výzkumu a jeho metodami. Tyto své poznatky následně aplikuje v praktické části. Přínosem bakalářské práce je řada doporučení, která studentka v závěru práce vyslovuje.

Cíl bakalářské práce byl splněn.

## Otázky k obhajobě:

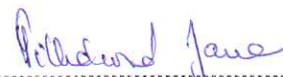
1. Ve svých doporučeních uvádíte, že by bylo vhodné dát zaměstnancům příkaz, aby pro spokojenost zákazníků tiskl stvrzenky při jakékoliv transakci. Je fyzicky vytištěná účtenka jen dobrou vůlí prodejce nebo tuto záležitost řeší některá vyhláška či zákon?
2. V bakalářské práci uvádíte, že by bylo vhodné myčku doplnit o doplňkovou službu – půjčování vysokotlakého čističe. Jakým způsobem jste dospěla k částce Kč 10,-- půjčovního za 5 minut?

Práce splňuje kritéria pro obhajobu BP.

X

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

Ve Zlíně dne: 2. září 2012



-----  
podpis hodnotitele BP