

Posudek vedoucího diplomové práce

Jméno studenta: Bc. Mária Postrková
Studijní program: Procesní inženýrství
Studijní obor: Řízení jakosti
Zaměření (pokud se obor dále dělí):
Ústav: Ústav výrobního inženýrství
Vedoucí diplomové práce: Ing. Josef Hrdina
Akademický rok: 2011/2012

Název diplomové práce:

Hodnocení spokojenosti zákazníků ve firmě HOLLEN s.r.o.

Hodnocení diplomové práce s využitím klasifikační stupnice ECTS:

Kritérium hodnocení	Hodnocení dle ECTS
1. Aktuálnost použité literatury	A - výborně
2. Využití poznatků z literatury	A - výborně
3. Zpracování teoretické části	A - výborně
4. Popis experimentů a metod řešení	B - velmi dobře
5. Kvalita zpracování výsledků	B - velmi dobře
6. Interpretace získaných výsledků a jejich diskuze	A - výborně
7. Formulace závěrů práce	A - výborně
8. Přístup studenta k diplomové práci	A - výborně

Předloženou práci **doporučuji** k obhajobě a navrhuji hodnocení

A - výborně

Komentáře k diplomové práci:

Předložená diplomová práce splňuje cíl formulovaný v zadání práce, kterým je hodnocení spokojenosti zákazníků ve firmě HOLLEN s.r.o.

Struktura práce je logická. V teoretické části práce autorka prokázala, že je dostatečně schopna na požadované úrovni pracovat s literárními prameny.

Je třeba vyzdvihnout, že autorka pracovala samostatně a prokázala ve své práci, že problematice hodnocení spokojenosti zákazníků jako součást podnikového procesu řízení rozumí a orientuje se v ní.

V praktické části analyzuje současný stav měření spokojenosti zákazníků. Navrhuje metodiky hodnocení zákazníků včetně vypracování metodologie.

Následuje ověření a vyhodnocení získaných dat z navržených dotazníků. V závěru doporučuje postupy pro další zlepšení spokojenosti zákazníků.

Celkové zpracování diplomové je v souladu s požadavky jak po stránce zpracování, tak po stránce odborné.

Otázky vedoucího diplomové práce:

V e Zlíně dne 25.5.2012

podpis vedoucího diplomové práce