

Hodnocení oponenta bakalářské práce

Autor práce	Johana Ficová		
Název práce	Měření spokojenosti zákazníků ve firmě XY		
Obor/forma studia	MK KS	Rok	2019-2020
Autor posudku	Mgr. Ladislav Burgr		

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	a
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	a
10 Jazyková a formální úroveň práce	30	a
Návrh hodnocení dle váženého průměru	1,00	A

Na práci lze ocenit (silné stránky):

- Zejména využitelnost práce a jejich výsledků v praxi. Přehlednost a správný výběr kritérií pro určení respondentů. Možnost práci dále rozvíjet např. použitím výsledků v praxi, rozšířením dotazníků na další klienty ...

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

- Nenašel jsem slabé stránky, jen bych uvítal informace o využití výsledků a plánech firmy na další výzkumy. Autorka ale v závěru vysvětluje, že k tomuto se firma nedostala, protože řešila dopady korona virové krize na svoje zákazníky.

Otázky k obhajobě:

- Byli respondenti nějak upozorněni na skutečnost, že odpovědi na dotazník nejsou anonymní? V dotazníku ani průvodním mailu jsem to nenašel a sám dotazník se jako anonymní tváří 😊
- V otázkách komunikace firmy (č. 8) neuvádíte web firmy (ani Instagram), i když i to je forma komunikace. Proč? (mimořadně vaše firma má docela pěkný a moderní web)
- V kap. 6.2 správně uvádíte, že nemá smysl segmentovat zákazníky podle věku, ale i přesto jste uvedla průměrný věk zákazníka firmy. Šlo by zjistit celkový počet spotřebitelů, tedy asi všech členů domácností připojených firmou SychrovNET, kteří využívají vaše služby? Jak?

Ve Zlíně dne 16. 8. 2020

Podpis:



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