



## Posudek bakalářské práce

Jméno studenta:

Jana Štěpančíková Šulíková, DiS

Oponent BP:

Ing. Miloslava Kubičková, Ph.D.

Ak. rok:

2017/2018

Téma BP:

**Analýza měření spokojenosti zákazníků ve firmě XY**

Kritéria hodnocení:		Počet bodů (0 – 10)
1	Náročnost tématu práce	6
2	Splnění cílů práce	5
3	Teoretická část práce	4
4	Praktická část práce (analytická část)	6
5	Praktická část práce (řešící část)	4
6	Formální úroveň práce	7
<b>CELKOVÝ POČET BODŮ (0 – 60)</b>		<b>32</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:**

Zvolené téma je v souladu se studovaným oborem. Teoretická i praktická část BP je v souladu.

Literární zdroje jsou správně citovány, ale jejich počet je na spodní hranici.

Praktická část začíná charakteristikou firmy, na kterou navazuje kapitola, která se zabývá identifikací a segmentací zákazníků firmy. Významnou kapitolou je analýza současného stavu měření spokojenosti zákazníků.

Stěžejní částí práce je vlastní dotazníkové šetření, které bylo založeno na dotazníku sestaveném autorkou práce. Celkem bylo odesláno 51 dotazníků a návratnost dotazování byla 33 % (16 dotazníků). I přes tuto nízkou návratnost mělo zjišťování smysl a autorka se přesvědčila, že tato činnost není jednoduchá. (viz 5. otázka – odrážka jiné neumožňovala se respondentům rozepsat)

Byly analyzovány jednotlivé otázky i se slovním komentářem.

V poslední kapitole jsou uvedena doporučení pro firmu, ale ani u jednoho návrhu nejsou uvedeny finanční náklady.

V práci jsou drobnější stylistické a gramatické chyby.

Doporučuji práci k obhajobě.

### **Otázky k obhajobě:**

1. Které kritérium segmentace je pro firmu nejdůležitější?
2. Do kterých zemí mimo EU vyváží firma své produkty?
3. Kolik zaměstnanců má firma v současné době (v BP stav k 31. 12. 2015)


BP byla podrobena kontrole ke zjištění původnosti práce v IS STAG/Portál. Na základě výsledků této kontroly bylo zjištěno, že BP není plagiát.

Práce splňuje kritéria pro obhajobu BP.

X

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

Ve Zlíně dne: 30. dubna 2018

  
.....  
podpis hodnotitele BP