

HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE (dále jen BP)

Jméno studenta: Michaela Fialová
Téma BP: Měření spokojenosti zákazníků firmy Promens a.s.
Akademický rok: 2010/2011
Vedoucí BP*: Ing. Jaromír Vaja, PhD.

Oponent BP*:—

* Nehodící se škrtněte.

Tabulka A

Kritéria hodnocení BP	Stupeň hodnocení podle ECTS							Stupeň hodnocení
	A 1	B 1,5	C 2	D 2,5	E 3	F _x 4	F 5	
Náročnost tématu BP		X						Velmi dobře
Splnění cílů BP	X							Velmi dobře
Teoretická část BP	X							Výborně
Praktická část BP	X							Výborně
Stylistická a gramatická úroveň BP		X						Velmi dobře
Formální úroveň BP	X							Výborně
Součet								Výborně

Poznámka: Hodnocení jednotlivých kritérií označte znakem „X“ v příslušné řádce.
Součet hodnocení kritérií vypočtete vydělením součtu stupňů hodnocení šesti.

Navrhne-li vedoucí nebo oponent BP v kritériu 2 – splnění cílů BP stupeň nedostatečně (F_x nebo F), je celá práce hodnocena nedostatečně a komise po obhajobě rozhodne o konečné klasifikaci. Je-li nedostatečně hodnoceno jiné kritérium mimo kritéria 2, vypočítá se návrh známky včetně tohoto nedostatečně hodnoceného kritéria.

Tabulka B – Celkové hodnocení BP

Interval	Stupeň ECTS	Slovní hodnocení
1,00 – 1,25	A	Výborně
1,26 – 1,75	B	Velmi dobře
1,76 – 2,25	C	Dobře
2,26 – 2,75	D	Uspokojivě
2,76 – 3,00	E	Dostatečně
3,01 – 4,00	F _X	Nedostatečně
4,01 – 5,00	F	Nedostatečně

Celkové hodnocení a otázky k obhajobě BP:

(Uvádí vedoucí i oponent BP.)

Hodnocení

Téma BP studentka zvolila na základě doporučení firmy Promens. Hlavním důvodem je fakt, že spokojenost zákazníka naše firma dlouhodobě sleduje, ovšem pouze v omezené míře.

Vznikla tak příležitost přistoupit k problematice spokojenosti zákazníka v ucelené a dokonalejší formě, ale také z pohledu externí, tedy nezávislé osoby.

Studentka uchopila problematiku velmi správně a přistupovala k ní optikou výrobní firmy.

Cíle BP byly bezesporu splněny o čemž svědčí kvalitně a důsledně zpracovaná teoretická část.

V analytické části se dobře vyrovnala s překážkami jako např. omezené množství informací, komunikační bariéry nebo časové prodlevy.

Výsledek vlastního průzkumu je pro nás velmi hodnotný, neboť nám poskytl objektivní, aktuální a nezávislý pohled. Ověřili jsme tak řadu našich znalostí a předpokladů, ale také nám vyvrátil některá zažitá přesvědčení nebo tvrzení.

V závěru pak studentka prokazuje, že je schopna definovat problém, navrhnout okamžitá opatření a doporučení k dalšímu zlepšení.

Otázky k obhajobě

Proč měřit spokojenost zákazníka?

Proč byla celková návratnost dotazníků poměrně vysoká?

Která ze šesti popisovaných metod měření je nejvhodnější pro výrobní podnik pro měsíční a roční periodu a proč?

Návrh na výslednou známku BP:

(Uveďte stupeň ECTS + slovní vyjádření)

Ve Zlíně dne 18.05.2011

Jaromír Vaja
podpis hodnotícího