

HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE (dále jen BP)

Jméno studenta: Lucie Ludvíková

Téma BP: Analýza měření spokojenosti zákazníků ve společnosti ContiTrade Services s.r.o

Akademický rok: 2010/2011

Oponent BP*: Ing. Hana Brišová

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				2,5
Splnění cílů BP				X				2,5
Teoretická část BP			X					2
Praktická část BP					X			3
Stylistická a gramatická úroveň BP			X					2
Formální úroveň BP				X				2,5
Součet								14,5

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	FX	Nedostatečně
4,01 – 5,00	F	Nedostatečně

Celkové hodnocení a otázky k obhajobě BP:

(Uvádí vedoucí i oponent BP.)

Téma bakalářské práce se zaměřuje na analýzu měření spokojenosti zákazníků ve společnosti ContiTrade Services s.r.o. Cílem práce je zjistit spokojenost zákazníků se službami, kvalitou, ochotou personálu, rychlostí poskytovaných služeb v oblasti pneuservisu a autoservisu a navrhnout doporučení ke zvýšení spokojenosti zákazníků.

V teoretické části autorka zpracovala poznatky vztahující se k danému tématu jako je zákazník, faktory ovlivňující rozhodování o koupi, kupní rozhodovací proces a marketingová výzkum.

V praktické části charakterizovala firmu ContiTrade Services a její produkty, specifikovala služby, které firma poskytuje. Uvítala bych, kdyby autorka zhodnotila společnost shrnutím do SWOT analýzy. V kapitole 6 je provedena analýza informací prostřednictvím dotazníkového šetření včetně jejího zhodnocení. V kapitole 8 jsou uvedena některá doporučení a případná řešení vedoucí ke zdokonalení služeb a ke zvýšení spokojenosti zákazníků. Předložená práce je povrchně zpracována na nízké úrovni. Svým rozsahem a zpracováním odpovídá úrovni absolventské práce.

Poznámky:

- chybné značení zdrojů u tabulek a grafů
- str. 41-46 jsou popsány jen na půl strany


Otázky:

1. Jakou souvislost vidíte mezi plánovaným celorepublikovým průzkumem a vaším realizovaným výzkumem? Otázky ve vašem dotazníku tomu nenasvědčují, přestože jedním z cílů bylo zjistit reálnost a dosažitelnost celorepublikového výzkumu.
2. Sekundárním cílem vašeho průzkumu bylo zjistit, zda by zákazníci uvítali rozšíření nabízených služeb. Která z otázek vašeho dotazníku odpovídá tomuto cíli?

Návrh na výslednou známku BP: D/uspokojivě

(Uved'te stupeň ECTS + slovní vyjádření)

Ve Zlíně 10.5.2011



.....
podpis hodnotícího