

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
FAKULTA LOGISTIKY A KRIZOVÉHO ŘÍZENÍ

HODNOCENÍ OPONENTA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno a příjmení studenta: David Mališ

Oponent bakalářské práce: Ing. Jan Strohmandl

Akademický rok: 2010/2011

Téma bakalářské práce: Služby poskytované zákazníkům, jejich měření a vyhodnocování účinnosti

Kritéria hodnocení:		Stupeň hodnocení podle ECTS					
		A	B	C	D	E	F
1	Náročnost tématu práce		X				
2	Splnění cílů práce					X	
3	Teoretická část práce			X			
4	Praktická část práce					X	
5	Formální úprava práce		X				

Hodnocení v jednotlivých kritériích označte znakem **X** v příslušné úrovni.

Celkové slovní hodnocení bakalářské práce:

Předložená bakalářská práce na téma „Služby poskytované zákazníkům, jejich měření a vyhodnocování účinnosti“ vychází z požadavků, kladených na studenty podle profilu absolventa SO Logistika a management.

V teoretické části autor rozebírá z dostupné literatury služby zákazníkům, které lze poskytovat firmou (podnikem). Nelze však řešit tuto problematiku bez dostupných statistických a matematických metod, kterými lze vyhodnotit jednotlivé metriky pro hodnocení spokojenosti zákazníků, které v teoretické části chybí.

V praktické části autor řeší prodejnu automobilů ve Vyškově, konkrétně firmu Auto – Pytela, která se zabývá prodejem vozidel firmy Hyundai. Provedený popis činnosti je sice podrobný, ale v práci chybí analýza, která by jednotlivé kritéria z použitého dotazníku HGSI rozebrala

a vyhodnotila. Vzhledem k tomu, že se jedná o běžně užívaný dotazník (stejný pro všechny prodejce firmy Hyundai), celkový přínos práce autora spočívá pouze ve statistickém vyhodnocení.

Navrhovaná opatření ke zlepšení činnosti firmy jsou reálná, přesto navrhované náklady nejsou ničím podloženy (ekonomickým rozbohem či jednoduchými výpočty nákladů), což by dokreslilo reálnou hodnotu daných návrhů na zlepšení.

Nedostatkem práce je skutečnost, že autor se nezabýval vlastním šetřením, pouze posbíral data, se kterými pracoval a mimo přepisu do tabulkových hodnot s těmito daty dále nepracoval. Současně se nezabýval výsledky tohoto šetření, kdy např. ve výsledku byla snížena spokojenost zákazníků s prodejní firmou v roce 2010 a současně nehledal danou příčinu včetně návrhu nápravných opatření.

I přes výše uvedené nedostatky práci doporučuji k obhajobě.

Otázky k obhajobě bakalářské práce:

1. Jaký je Váš vlastní přínos při hodnocení spokojenosti zákazníků, když jste použil dotazníkové šetření firmy Hyundai (HGSI), které pro potřeby prodejce musí být každoročně vyhodnoceno a odevzdáno?
2. Které další metody pro hodnocení spokojenosti zákazníků mimo dotazníkové šetření lze využít?
3. Vysvětlíte pojem Fleet program (str. 48).

Klasifikace oponenta bakalářské práce: E - dostatečně

V Uherském Hradišti dne 31. srpna 2011

.....
podpis oponenta bakalářské práce

A - výborně	B – velmi dobře	C - dobře	D - uspokojivě	E - dostatečně	F - nedostatečně
-------------	-----------------	-----------	----------------	----------------	------------------