



Posudek bakalářské práce

Jméno studenta:
Lucie Mahdřáková

Vedoucí/oponent BP:
Ing. Miloslava Kubíčková, Ph.D.

Ak. rok:
2011/2012

Téma BP:

Analýza spokojenosti zákazníků firmy OMV

Kritéria hodnocení:		Počet bodů (0 – 10)
1	Náročnost tématu práce	6
2	Splnění cílů práce	6
3	Teoretická část práce	6
4	Praktická část práce (analytická část)	6
5	Praktická část práce (řešící část)	5
6	Formální úroveň práce	6
CELKOVÝ POČET BODŮ (0 – 60)		35

Hodnocení jednotlivých kritérií:

0 bodů	nesplněno (odpovídá stupni „F“ podle ECTC)
1 – 2 body	splněno pouze na úrovni základních požadavků (odpovídá stupni „E“ podle ECTS)
3 – 4 body	splněno s výraznějšími, ale ne kritickými nedostatky (odpovídá stupni „D“ podle ECTS)
5 – 6 bodů	splněno, nedostatky neovlivňují podstatně celou práci, zejména výsledky (odpovídá stupni „C“ podle ECTS)
7 – 8 bodů	splněno zcela bez výhrad (odpovídá stupni „B“ podle ECTS)
9 – 10 bodů	splněno nadstandardně (odpovídá stupni „A“ podle ECTS)

Připomínky k práci:

Bakalářská práce se zabývá analýzou spokojenosti zákazníků čerpací stanice OMV Louky. Teoretická část práce je v souladu s praktickou částí. Literární zdroje jsou citovány správně, ale jsou chybné popisky u tabulek.

Stěžejní částí práce je dotazníkové šetření (222 respondentů) a jeho vyhodnocení, které vyúsťuje v navrhované změny. Poznámky a připomínky respondentů by bylo vhodnější uspořádat přehledněji od nejvíce požadovaných po nejméně.

Cíl bakalářské práce byl splněn.

Otázky k obhajobě:

1. Co je podle Vás konkurenční výhodou čerpací stanice OMV?
2. Seznámila jste se i s některými konkurenčními bonusovými programy? Čím se liší od OMV?

Práce splňuje kritéria pro obhajobu BP.

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

Ve Zlíně dne: 29. srpna 2012



.....
podpis hodnotitele BP