



Posudek bakalářské práce

Jméno studenta:

Martina Polomíková

Vedoucí/oponent BP:

Ing. Hana ŠEDOVÁ, Ph.D.

Ak. rok:

2011 /2012

Téma BP:

Měření spokojenosti zákazníků firmy IMECON, s.r.o.

Kritéria hodnocení:		Počet bodů (0 – 10)
1	Náročnost tématu práce	8
2	Splnění cílů práce	8
3	Teoretická část práce	7
4	Praktická část práce (analytická část)	7
5	Praktická část práce (řešící část)	7
6	Formální úroveň práce	7
CELKOVÝ POČET BODŮ (0 – 60)		44

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 je zaměřena na měření spokojenosti zákazníků ve společnosti Imecon, s.r.o. Výroba firmy je zaměřena na obytné, sanitární a technické kontejnery.

V teoretické části jsou zpracovány informace z dostupných literárních zdrojů, jsou definovány pojmy marketingový výzkum, business-to-business marketing, dále je zpracována oblast marketingu ve stavebnictví.

Praktická část je zaměřena na měření spokojenosti zákazníků. Autor definuje problém a cíle práce, pak se zabývá sběrem dat. V další části je provedena analýza podle škálového průměru a analýza četnosti a také analýza podle váhy. V závěru autor vyslovuje svá doporučení.

Poznámka:

- Autorka občas používá nevhodnou terminologii spíše literárního charakteru – např. „V samotném závěru nebudou chybět“ (str.9 dole)
- Použití 1.osoby jednotného čísla je také ne příliš vhodné. – např. „Jak jsem již zmiňovala,“ (kapitola 5.2.), nebo „Abych to shrnula, ...“ (strana neznámá)
- Velmi negativně působí práce bez uvedení čísla stránek – někde jsou, někde nejsou.
- Dotazníkové šetření je zpracováno velmi pečlivě. Jen malé poznámky k formulaci otázek: např. „Jak jste spokojeni s jednáním?“ Zde není jasné, co se tím myslí – při uzavírání smlouvy, v průběhu realizace obchodu, v závěru, s jednáním koho?
- Pozitivně hodnotím naprosto vyčerpávající dotazník, i když některé otázky mohly být formulovány srozumitelněji.
- Závěry práce budou ve firmě zcela jistě využity vzhledem k výstupům analýzy.

Otázky k obhajobě:

- Jak firma IMECON, s.r.o. přistoupila k výsledkům analýzy? Bude některé výsledky analýzy využívat?

Práce splňuje kritéria pro obhajobu BP.



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



Ve Zlíně dne: 07.05.2012

.....
podpis hodnotitele BP