



Posudek bakalářské práce

Jméno studenta:

Oponent BP:

Ak. rok:

Renata VRBOVÁ

Ing. Růžena Vorlová

2011/2012

Téma BP: **Měření spokojenosti zákazníka jako významná součást komunikačního mixu ve firmě**

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

Hodnocení jednotlivých kritérií:

0 bodů	nesplněno (odpovídá stupni „F“ podle ECTS)
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:

Teoretická část je příjemně věcná s dostatečnou šíří zdrojů, plně korespondující a částečně praktickou. Co do připomínek:

- studentka u veškerých zdrojů uvádí strany a nerozlišuje tak mezi parafrázemi a přímými citacemi – žádný z textů není uveden v uvozovkách ani kurzívou, tedy údajně není přímou citací.
- menší pozornost by mohla být věnována nástrojům marketingového výzkumu, které nejsou použity v praktické části práce (tzn. pozorování, osobní, telefonický či skupinový rozhovor atd.)

Praktická část je srozumitelná. Dotazník je vhodně cílený, s užitím otevřených i uzavřených otázek. Prezentace závěrů a doporučení je dostatečná, věcná a realizovatelná.

Praktická část – připomínky:

- není bohužel specifikována a popsána cílová skupina odběratelů, u kterých byl průzkum realizován (velko či maloobdoběratelé?, laici či specialisté? ...), takže nelze dobře posoudit relevantnost závěrečných doporučení
- 14 stran (z celkových 28 praktické části) je pouze popisem (slovním a grafickým) výsledků jednotlivých otázek bez jakékoli analýzy. Taktéž postrádám strukturovanější vyhodnocení – tedy s vazbami mezi jednotlivými otázkami (např. podle sortimentu, podle spokojenosti s dodacími termíny atd.)
- závěrečná kapitola 5 – Komunikační mix pouze popisuje stávající aktivity bez jakékoli vazby na předešlý výzkum a z něj vyplývající doporučení. Zařazení této kapitoly se mi jeví pouze jako účelové ke splnění tématu práce.

Jazyk práce je kultivovaný, bez stylistických a gramatických chyb.

Práci považuji za kvalitně zpracovanou a rozhodně doporučuji k obhajobě.

Otázky k obhajobě:

1. Specifikujte prosím (nejlépe už v rámci obhajoby) cílovou skupinu odběratelů (viz. připomínky výše).
2. Jak uvádíte, průzkum byl realizován na osobním setkání odběratelů. Proč jste ne zvolila formu osobního dotazování, které by zajistilo větší vypovídací schopnost výsledků – tzn. zamezilo by se výskytu otázek bez odpovědi? Byl některý z vyplněných dotazníků vyřazen?

Práce splňuje kritéria pro obhajobu BP.

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

Ve Zlíně dne: 16.5.2012



.....
podpis hodnotitele BP