

Posudek oponenta diplomové práce

Jméno studenta: Bc. Mária Poštrková
Studijní program: Procesní inženýrství
Studijní obor: Řízení jakosti
Zaměření (pokud se obor dále dělí):
Ústav: Ústav výrobního inženýrství
Vedoucí diplomové práce: Ing. Josef Hrdina
Oponent diplomové práce: Ing. Jana Knedlová
Akademický rok: 2011/2012

Název diplomové práce:

Hodnocení spokojenosti zákazníků ve firmě HOLLEN s.r.o.

Hodnocení diplomové práce s využitím klasifikační stupnice ECTS:

| Kritérium hodnocení | Hodnocení dle ECTS |
|--|---------------------------|
| 1. Splnění zadání diplomové práce | A - výborně |
| 2. Formální úroveň práce, včetně jazykového zpracování | B - velmi dobře |
| 3. Množství, aktuálnost a relevance použitých literárních zdrojů | A - výborně |
| 4. Popis experimentů a metod řešení | A - výborně |
| 5. Kvalita zpracování výsledků | B - velmi dobře |
| 6. Interpretace získaných výsledků a jejich diskuze | A - výborně |
| 7. Formulace závěrů práce | A - výborně |

Předloženou práci **doporučuji** k obhajobě a navrhuji hodnocení

A - výborně

Komentáře k diplomové práci:

Předložená diplomová práce se zabývá problematikou hodnocení spokojenosti. Byla zpracována ve spolupráci se zákazníky společnosti HOLLEN s.r.o. V teoretické části jsou postupně popisovány systémy managementu kvality a také způsoby měření spokojenosti. Autorka se z velké části věnuje popisu hodnocení spokojenosti zákazníků, způsobům a metodice tvorby a zpracování dotazníků. Tyto informace jsou vhodným teoretickým základem pro praktickou část. Jejich popis je kvalitní po odborné i formální stránce, obsahuje pouze drobné odchylky od šablony (překlepy, gram.chyby str. 34, 37, popis některých obrázků a tabulek je odskočený). V praktické části je popsána použitá metoda dotazníkového průzkumu včetně zdůvodnění volby jednotlivých částí. Jsou popsány výsledky hodnocení všech otázek (uzavřené + jedna otevřená). V následném statistickém vyhodnocení jsou využity hodnoty odhadu aritmetického průměru, minima a maxima, zdůvodněn jejich přínos, případně popsány jejich výsledky. Posledním bodem je soupis doporučení pro zjišťování spokojenosti zákazníků a následně i vypracování směrnice stanovující postup tohoto výzkumu. Práce je vypracována na velmi dobré úrovni a svědčí o dobré orientaci autorky v dané problematice. Jednotlivé body práce jsou vytvářeny dle logického úsudku s dobrou provázaností teorie a praktické činnosti.

Výhrady: Samostatná kapitola pro cíle práce, místy odklon od trpného rodu, tabulky 19, 20, 21 mohly být v přílohách. Zmíněné nedostatky nejsou zásadního charakteru a nemají vliv na celkovou kvalitu práce. Studentka splnila všechny body zadání, prokázala dostatečné znalosti a práci doporučuji k obhajobě.

Otázky oponenta diplomové práce:

1. Myslíte, že by došlo k ovlivnění výsledků průzkumu, pokud by byl dotazník anonymní?
2. Proč byla při určování velikosti vzorku respondentů použita úsudková metoda? Nebylo možno využít metodu Consensu nebo statistickou?

V e Zlíně dne 23.5. 2012

podpis oponenta diplomové práce