

**Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně**  
**FAKULTA LOGISTIKY A KRIZOVÉHO ŘÍZENÍ**

---

**HODNOCENÍ OPONENTA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE**

Jméno a příjmení studenta: Michaela Továrková

Oponent bakalářské práce: Ing. Miroslav Musil, Ph.D.

Akademický rok: 2012/2013

**Téma bakalářské práce: Analýza spokojenosti zákazníků ve vybrané organizaci.**

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:

Řešené téma je pro podnik aktuální. Cílem bakalářské práce je, na základě podrobné analýzy spokojenosti zákazníků v podniku ED7 Czech s.r.o. vypracovat návrhy na zkvalitnění komunikace a péče o zákazníka. Dílčími cíli spokojenosti zákazníka budou návrhy vhodných stimulačních faktorů. Uvedená osnova vytváří předpoklad splnění cíle. Práce rozebírá v teoretické části problematiku zákazníků, marketingového výzkumu spokojenosti zákazníků a oblast dotazníků. V praktické části je proveden marketingový výzkum za pomoci dotazníku složeného z 10 sledovaných oblastí. Následně jsou vyhodnoceny a zanalyzovány získaná data z marketingového šetření s cílem nalezení řešení pro zlepšení spokojenosti zákazníků. Vyhodnocení dotazníkového šetření je v některých bodech ( například 5, 7 a 8) problematické. Formální stránka výrazně snižuje úroveň práce. Vyskytuje se nezarovnaný text práce do bloku, různé řádkování textu, gramatické chyby, umístění označení obrázků, tabulek

a jejich zdrojů není podle schváleného vzoru pro bakalářské práce na ZTB ve Zlíně, u obrázku 5, 6, 7, 8 a dalších není uveden zdroj, není uveden zdroj používaných vzorců k výpočtům. Formulované návrhy jsou možné. Cíl práce se podařilo naplnit.

Otázky k obhajobě bakalářské práce:

1. Je vzorek 16 dotazníků reprezentativní a průkazný?
2. Kdo vytvořil dotazník uvedený v příloze?
3. Jak proběhlo vyhodnocení otázky č.5 ? Hodnotící škála nebyly stanoveny.
4. Jak proběhlo vyhodnocení otázky č.7 ? Barevné označení neodpovídá.
5. Jak proběhlo vyhodnocení otázky č.8 ? Procentní podíly jsou jiné než uvádí text.
6. Jaký předpokládáte přínos pro podnik z formulovaných návrhů?

Klasifikace oponenta bakalářské práce: C - dobře

V Uherském Hradišti dne 24.5. 2013

.....  
podpis oponenta bakalářské práce

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