

## Posudek oponenta diplomové práce

 Jméno studenta:  
 Bc. Lenka Polišenská

 Oponent DP:  
 Ing. Zuzana Virglerová, Ph.D

 Ak. rok:  
 2013/2014

Téma DP:

Projekt zvýšení spokojenosti zákazníků a zaměstnanců firmy TECHNODAT CAE - systémy s.r.o.

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)	4
5	Projektová část (řešící část)	4
6	Formální úroveň práce	5
<b>CELKOVÝ POČET BODŮ (0 – 60)</b>		<b>31</b>

### Hodnocení jednotlivých kritérií:

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

### **Připomínky k práci:**

Předložená diplomová práce si klade za cíl vytvořit projekt zvýšení spokojenosti zákazníků a zaměstnanců ve vybrané společnosti. V teoretické části autorka provedla literární rešerši týkající se spokojenosti zákazníků a zaměstnanců. V rámci analytické části bylo provedeno dotazníkové šetření jak mezi náhodně vybranými zákazníky, tak mezi zaměstnanci společnosti. Otázky v dotaznících by mohly být formulovány výstižněji, aby lépe popisovali cíl, kterého chtěla autorka dosáhnout. V rámci projektové části jsou poté navrženy způsoby, jak zvýšit spokojenost zaměstnanců. Projekt působí místy chaoticky, pro lepší pochopení by měl být zpřehledněn. V rámci projektu je provedena i riziková analýza, která by mohla být více rozpracovanější, aby plnila svoji roli v práci. V práci chybí přínosy práce, které budou vyvolány provedenými změnami. Autorka nemá na základě čeho vyhodnotit, jestli se její návrhy společnosti vyplatí či nikoliv.

Autorka v práci nedodržela citační normu. Práci doporučuji k obhajobě.

### **Otázky k obhajobě:**

1. Podle čeho jste vybírala zaměstnance, pro které plánujete provést školení?
2. Jak zhodnotíte, jestli se Vámi navrhované změny společnosti vyplatí či nikoliv.

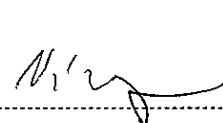
Práce splňuje kritéria pro obhajobu DP.



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



Ve Zlíně dne: 12.5.2014



podpis oponenta DP