



## Posudek bakalářské práce

Jméno studenta:

Oponent BP:

Ak. rok:

**Monika Polepilová**

**Ing. Miloslava Kubíčková, Ph.D.**

**2014/2015**

Téma BP:

**Analýza kvality poskytovaných služeb firmy System plus Zlín, s. r. o.**

Kritéria hodnocení:		Počet bodů (0 – 10)
1	Náročnost tématu práce	4
2	Splnění cílů práce	2
3	Teoretická část práce	2
4	Praktická část práce (analytická část)	2
5	Praktická část práce (řešící část)	1
6	Formální úroveň práce	5
<b>CELKOVÝ POČET BODŮ (0 – 60)</b>		<b>16</b>

### Hodnocení jednotlivých kritérií:

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:

Bakalářská práce z dostatečného počtu literárních zdrojů.

Teoretická část popisuje marketingový mix služeb. Situační analýzy jsou však uvedeny v nesprávném pořadí. SWOT analýza by měla být výsledkem předchozích analýz.

Vzhledem k tomu, že práce se má zabývat kvalitou služeb, tak v teorii je pouze jedna definice kvality (s. 16).

Praktická část popisuje firmu na 6 stranách a některé informace jsou zcela zbytečné (podrobný popis organizační struktury). V následující kapitole je výčet poskytovaných služeb i s jejich náplní.

V kapitole Marketingový mix služeb firmy by bylo vhodné dát ceníky služeb do příloh.

I v praktické části jsou situační analýzy v nesprávném pořadí.

Stěžejní částí práce mají být návrhy a doporučení pro firmu. V této kapitole však autorka uvedla pouze jeden na zvýšení kvality (školení zaměstnanců), jednotné oblečení techniků a rozšíření služeb o fyzickou ostrahu a pořadatelskou službu.

Navrhaná doporučení jsou bez vyjádření finančních nákladů (kurz, uniforma)

### V práci chybí

- soupis možných kritérií kvality obecně a v praktické části specifikovaný na konkrétní služby firmy
- pojednání o certifikátech kvality
- hodnocení současného stavu kvality
- případné návrhy na zvýšení kvality (pouze komunikační kurz pro zaměstnance)

### Otázky k obhajobě:

1. Firma by měla zákazníkovi garantovat kvalitu. Vlastní firma některé z certifikátů kvality?
2. V poslední kapitole máte uveden pouze jeden návrh na zlepšení kvality služeb – školení komunikace pro zaměstnance. Návrh je velice obecný. Doplňte o náklady na tento kurz, pořadatele atd.
3. Doplňte další kurzy na zvýšení kvality služeb vzhledem k činnosti firmy (např. ostraha objektů, pořadatelská služba)
4. Uveďte kritéria pro posuzování kvality jednotlivých typů služeb poskytovaných firmou.

BP byla podrobena kontrole ke zjištění původnosti práce v IS STAG/Portál. Na základě výsledků této kontroly bylo zjištěno, že BP není plagiát.

Práce splňuje kritéria pro obhajobu BP.

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

Ve Zlíně dne: 15. května 2015

*Kubíčková*

podpis hodnotitele BP