

## Posudek oponenta bakalářské práce

Jméno studenta:  
**Zdeňka Skalková**

Oponent BP:  
**Ing. Aleš Vozar**

Ak. rok:  
**2008/2009**

Téma BP:  
**Hodnocení spokojenosti zákazníků firmy Gumárny Zubří, a. s.**

Kritéria hodnocení:		Stupeň hodnocení podle ECTS					
		A 1	B 1,5	C 2	D 2,5	E 3	F 5
1	Náročnosti tématu práce	x					
2	Splnění cílů práce	x					
3	Teoretické části práce		x				
4	Praktické části práce (analytická část)	x					
5	Praktické části práce (řešící část)		x				
6	Formální úrovně práce	x					

Hodnocení v jednotlivých kritériích označte znakem **X**) v příslušné úrovni.

(Obraťte, prosím, list a pokračujte v hodnocení na druhé straně formuláře.)

# HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

## I. Autor: Zdeňka Skalková

Název: Hodnocení spokojenosti zákazníků firmy Gumárny Zubří, a.s.

## II. Cíl práce a jeho naplnění

Autor cíl práce uvedený v zadání BP splnil, ovšem s drobnými výhradami.

## III. Obsahové zpracování a přístup k řešení práce

První část práce představuje soubor výběru poznatků z odborné literatury. Uvádí čtenáře do velmi široké a variabilní oblasti managementu jakosti, přičemž ze skladby kapitol je patrná snaha autora držet se tématu BP a tuto podřídit cíli. Tématicky tedy odpovídá požadavkům ze zadání BP. Většina textu vychází z omezeného množství zdrojů k předmětu práce. Tím autor naplnil spíše minimální požadavky na tuto část. Metod pro splnění potřeb a očekávání zákazníků je celá řada, autor v práci vybírá 4 základní, které ve stručnosti rozebírá. Zde je škoda, že se nepokusil o odvážnější a originálnější přístup a o větší hloubku zpracování, zejména o posouzení kladů a záporů vyjmenovaných metod s uvedením vlastního názoru na možné výše přínosů pro firmu s výrobním sortimentem, jaký má Gumárny Zubří, a.s. Toto posouzení by dle mého názoru prospělo praktické části práce.

Významným kladem teoretické části pro část praktickou, je zcela jistě i podrobný popis tvorby dotazníku k měření spokojenosti zákazníků v jeho dílčích krocích, podmínek pro maximální jednoznačnost a srozumitelnost definovaných otázek při respektování potřeby hodnocených znaků a míry jednoduchosti.

Ostatní body teoretické části vcelku správně popisují soubory souvislostí, které musí každý nositel procesu respektovat jako vstupy, podmínky vlastního procesu a výstupy, bez kterých nelze účinně předmětný proces řídit a naplnit tak daný cíl.

Autor vhodným výběrem, uspořádáním posloupností kapitol práce i jednoduchým, byť minimalizovaným obsahem těchto kapitol prokazuje, že části spokojenosti zákazníků porozuměl a zná význam a místo tohoto procesu v systému managementu jako celku.

Praktická část systémově správně popisuje strategické cíle firmy Gumárny Zubří, a.s., seznamuje čtenáře práce s její historií, pozicí firmy na trhu, její strategií, výrobním sortimentem jakož i strukturou zákazníků. Autor práce se snažil jako vstup do praktické části zpracovat mimo jiné SWOT analýzu, což lze hodnotit velmi kladně. V zásadě lze potvrdit i správnost obsahu některých silných či slabých stránek, příležitostí k rozvoji a hrozeb vnějšího konkurenčního prostředí. Pro účely práce je tato část práce postačující. Osobně jsem však přesvědčen, že v reálu a při praktické potřebě firmy získat seriózní výsledky analýzy by toto příslušelo spíše vybranému týmu odborníků firmy, aby přínos a následné nasměrování firmy bylo relevantní a maximálně přínosné.

Zaměření autora na dotazníkovou akci (včetně doprovodných podmínek a metod získávání podkladů) je zpracováno přehledně a věcně správně. Podchyceny jsou hlavní kritéria, získané výsledky, které autor podrobuje uspořádané analýze i vlastnímu hodnocení-posuzování.

Významným přínosem práce pro firmu je zcela jistě vlastní doporučení autora pro zlepšování uvedeného systému monitoringu a zpracování dat. Zcela jistě tato část zasluhuje

kvalifikovaný týmový rozbor výstupů a doporučení autora v Týmu pro zlepšování procesů managementu jakosti, sekce Spokojenost zákazníků. Vítám uvedení kladů i záporů jako námět pro zlepšení práce pro zodpovědné pracovníky za danou oblast i jako zpětnou vazbu k již realizovanému procesu.

Autor zcela správně odhalil potřebu-nutnost doplnit funkci pracovníka kvality nákupu. I když jde pro firmu o náklad, lze kvalitní a řízenou činností této pozice přinést firmě poměrně značné úspory. (ceny materiálu, přenos požadavků našich zákazníků na naše dodavatele, péče o zákazníky, tlak na dodavatele k racionalizacím jeho procesů a činností, apod.) Výčet ostatních přínosů uvádí autor.

Přínosem práce je i popis systému přezkoumání procesu hodnocení spokojenosti zákazníků vrcholovým managementem Gumárny Zubří, a.s. v rámci hodnocení míry splnění ročních cílů. Měsíční hodnocení dává managementu firmy možnost korekcí procesů v průběhu roku. Autor ve své práci poměrně na slušné úrovni doplnil běžně prováděné číselné vyhodnocení stavu spokojenosti zákazníků o soustavu grafů, které zcela jistě přispívají vizualizaci výsledků a při správné prezentaci zcela jistě osloví i nižší vrstvy managementu.

Autor v popisu ale i v závěru praktické části nevědomky poukazuje na administrativní náročnost přípravy dotazníkové akce až závěrečnou analýzu po sběru dat.

S touto stinnou stránkou procesu se autor musel při komunikaci se zodpovědnými pracovníky a při sběru dat a informací k práci ve firmě zaručeně setkat. Je proto spíše překvapením, že se tímto problémem (analýzou příčiny a navržením způsobů jeho zlepšení) autor podrobně nezabýval.

Přes tyto skutečnosti lze považovat, že cíl praktické části byl naplněn.

#### **IV. Formální náležitosti práce a úprava**

Formální stránka práce je na standardní úrovni.

#### **V. Připomínky k práci**

K teoretické části nemám připomínek. Je zpracovaná velmi dobře a to i s přihlédnutím k tomu, že autor neprošel intenzivními školeními, vzděláváním v této oblasti.

V praktické části práce bych vedle uvedených výstupů uvítal i takový, který by byl zaměřen na racionalizaci-řízení alespoň některých činností, které se vážou k monitoringu, zpracování získávaných dat, jejich analýze až po kvalitní výstupy, které by poskytly i vizualizovanou podobu získaných informací vrcholovému vedení společnosti, pro jejich návrhy správných rozhodnutí v oblasti řízení péče o zákazníka.

Požadavky na praktickou část byly autorem v zásadě naplněny. Po zodpovězení níže uvedené otázky při obhajobě BP, lze považovat práci minimálně pro Gumárny Zubří a.s. za přínosnou.

#### **VI. Otázky doporučené k bližšímu vysvětlení při obhajobě**

Jako doplněk pro plnou hodnotu Vaší práce se pokuste stručně charakterizovat negativní vlivy, podmínky působící na stávající proces hodnocení spokojenosti zákazníků včetně úskalí spojených s vyhodnocováním získaných údajů.

Pokuste se doporučit firmě Gumárny Zubří jednoduchý systém k řízení vztahů se zákazníky, který by shromažďoval významné informace o zákaznících, možnosti jejich rozdělení, nákupních preferencích a dalších dat s možností práce s nimi a s cílem poskytnout zákazníkům ještě lepší služby.

Zároveň se pokuste charakterizovat alespoň základní rizika, na která je nutné se zaměřit při implementaci, aby Vámi navržený systém neselhal a zavedení splnilo očekávání.

## VII. Závěr

Autor tvorbu BP několikrát konzultoval zejména při výběru související literatury a dotazech spíše teoretického charakteru. Pro rozsáhlost práce k zapracování do výsledného textu však došlo pouze v omezené míře. Uvádění argumentů pro některá konstatování i pro samotné návrhy by podtrhlo hodnotu práce. Cíl práce, zejména s ohledem na pasáže v praktické části, považuji za splněný. Za předpokladu uspokojivého zodpovězení doplňkové otázky při obhajobě BP

= Navrhuji autorovi známku: „Výborně – A“ =

Celkové hodnocení práce a otázky k obhajobě:  
(otázky uvádí vedoucí práce i oponent)

Jako doplněk pro plnou hodnotu Vaší práce se pokuste stručně charakterizovat negativní vlivy, podmínky působící na stávající proces hodnocení spokojenosti zákazníků včetně úskalí spojených s vyhodnocováním získaných údajů.

Pokuste se doporučit firmě Gumárny Zubří jednoduchý systém k řízení vztahů se zákazníky, který by shromažďoval významné informace o zákaznících, možnosti jejich rozdělení, nákupních preferencích a dalších dat s možností práce s nimi a s cílem poskytnout zákazníkům ještě lepší služby.

Zároveň se pokuste charakterizovat alespoň základní rizika, na která je nutné se zaměřit při implementaci, aby Vámi navržený systém neselhal a zavedení splnilo očekávání.

Návrh na klasifikaci bakalářské práce: „Výborně – A“

Ve Zlíně dne .....

Ing. Aleš Vozar

.....  
podpis oponenta BP

Pro klasifikaci použijte tuto stupnici:

Stupeň klasifikace:	<b>A</b> - výborně	<b>B</b> - velmi dobře	<b>C</b> - dobře	<b>D</b> - uspokojivě
	<b>E</b> - dostatečně	<b>F</b> - nedostatečně		

Při návrhu klasifikace nedostatečně (F), se doporučuje přítomnost příslušného hodnotitele.

## Hodnocení kritérií:

Kritéria se hodnotí stupněm hodnocení podle stupnice ECTS podle následující tabulky:

Stupeň ECTS	Slovní vyjádření	Číselné vyjádření
A	výborně	1
B	velmi dobře	1,50
C	dobře	2
D	uspokojivě	2,50
E	dostatečně	3
F	nedostatečně	-

Hodnocení v jednotlivých kritériích označte znakem X.

### **Kritérium 1. Hodnocení náročnosti tématu práce**

Toto kritérium hodnotí originalitu zvoleného tématu, jeho zaměření na studijní obor, složitost řešené problematiky, náročnost na teoretické i praktické informační zdroje.

### **Kritérium 2. Hodnocení splnění cílů práce**

Toto kritérium hodnotí splnění zadání práce a na základě zadání definovaných cílů práce, které musí být součástí úvodu.

### **Kritérium 3. Hodnocení teoretické části práce**

Hodnotí se především výběr teoretických disciplín, jejich možná aplikace pro řešení tématu, podíl poznatků získaných během studia, tak i studium odborné literatury a dalších informačních zdrojů. Hodnotí se rovněž způsob i úroveň citací. V teoretické části nelze uvádět poznatky, které nejsou využity v praktické části.

### **Kritérium 4. Hodnocení praktické části práce (analytická část)**

Hodnotí se úroveň analýzy zadaného tématu, vazba analýzy na stanovené cíle, využití teoretických poznatků pro analýzu problému. Při hodnocení se bere v úvahu náročnost získávání informací, přístup studenta a jeho schopnost logických závěrů z analýzy, jako východisko pro řešící část.

### **Kritérium 5. Hodnocení praktické části práce (řešící část)**

Hodnotí se věcná úroveň řešení problému, dosažení stanovených cílů, návaznost řešící části na analytickou část. Hodnotí se logická struktura řešení problému, popřípadě předpoklady jeho verifikace. Kritérium 5 hodnotí rovněž celkovou úroveň provázanosti teoretické a praktické části práce.

### **Kritérium 6. Hodnocení formální úrovně práce**

Hodnotí se gramatická úroveň, zvolené formulace, celková úroveň vyjadřování. Hodnotí se dodržování Směrnice rektora UTB o jednotné formální úpravě vysokoškolských kvalifikačních prací a normy ČSN o úpravě písemností zpracovávaných textovými editory.

Navrhne-li vedoucí nebo oponent práce hodnocení kteréhokoliv kritéria stupněm nedostatečně (F), je celá práce hodnocena tímto stupněm.