

Oponentní posudek bakalářské práce

Jméno studenta: Jan Faltín

Oponent bakalářské práce: Doc.Ing. Helena Zídková, Ph.D.

Bakalářská práce na téma „Hodnocení spokojenosti zákazníka ve společnosti IT Bohemia s.r.o.“ splňuje zadání v plném rozsahu.

V úvodní části jsou specifikovány cíle práce, následuje teoretická část. Zde se autor věnuje tématu spokojenost zákazníka v kontextu požadavků normy ISO 9001:2008, dále zmiňuje koncepce a principy managementu kvality.

Stěžejní část práce je v kapitole čtyři. Autor analyzuje různé formy dotazníků, jejich výhody a nevýhody, dále různé typy otázek v dotazníku. To vše směřuje k návrhu dotazníku na hodnocení spokojenosti zákazníků společnosti IT Bohemia s.r.o. Navržený dotazník otestoval nejprve na desetičlenné skupině respondentů. Z toho vzniklo mnoho podnětů, na jejichž základě autor doladil otázky v dotazníku. Poté dotazník rozeslal 40 vybraným společnostem a zpracoval výsledky těch dotazníků, které se vrátily vyplněné. Zpracování dat odhalilo řadu skutečností, které by bylo vhodné zlepšit.


Práce je zpracována celkem pečlivě, je na škodu, že se objevují občas překlapy a stylistická pochybení. Dotazník na hodnocení spokojenosti zákazníka (obr.č. 5) je špatně čitelný.

Po obsahové stránce autor udělal spoustu práce, dotazník, který navrhl, je velmi vhodně uspořádaný a je pro společnost IT Bohemia zřejmým přínosem. Závěry, ke kterým dospěl po vyhodnocení získaných dat, jsou velmi podnětné. Škoda, že řada oslovených firem na dotazník nereagovala, byť svoji účast přislíbila.

Celkově lze práci hodnotit jako zdařilou.

Navrhovaná výsledná klasifikace (*nehodící škrtněte*) :
výborně
velmi dobře
dobře
~~nevyhověl~~

Místo, dne: . Plzeň, . .10.8.2012

.....

.....
podpis