

OPONENTNÍ POSUDEK ZÁVĚREČNÉ KVALIFIKAČNÍ PRÁCE

Autor závěrečné práce: Filip Holan

Název práce: Spokojenost zákazníka

Oponent práce Ing. Jiří Havlíček

Pracoviště opONENTA Alien technik s.r.o., Velký Dřevíč 91, 549 34 Hronov

A. Kvalita abstraktu, klíčová slova odpovídají náplni práce	Velmi dobře (2)
B. Rozsah a zpracování rešerše	Výborně (1)
C. Řešení práce po teoretické stránce	Výborně (1)
D. Vhodnost, přiměřenost použité metodiky	Výborně (1)
E. Úroveň zpracování výsledků a diskuse	Výborně (1)
F. Vlastní přínos k řešené problematice	Výborně (1)
G. Formulace závěru práce	Výborně (1)
H. Splnění zadání (cílů) práce	Splněno
I. Skladba, správnost a úplnost citací literárních údajů	Výborně (1)
J. Typografická a jazyková úroveň (vč. pravopisu)	Výborně mínus (1-)
K. Formální náležitosti práce (struktura textu, řazení kapitol, přehlednost ilustrací)	Výborně (1)

Komentáře či připomínky:

Anglický abstrakt měl projít korekturou. Z gramatického hlediska mají věty špatný slovosled, některé výrazy jsou nepřesné, resp. špatně použité.
Obsah práce má odlišné formátování (řádkování a okraje) proti zbytku textu.
V úvodu autor píše o porovnání současného způsobu přístupu k zákazníkovi. Nepíše ale s čím bude současný způsob porovnávat.

...pokračuje na straně 2





Celkové zhodnocení:

Práce je zpracovaná na dobré úrovni po obsahové i formální stránce. Student zvolil vhodný postup ke splnění zadání a použil nadprůměrný rozsah odborné literatury.

Práce komplexně popisuje problematiku spokojenosti zákazníka od teorie problematiky a popisu vhodných metod k posuzování problematiky až po předvedení teoretických poznatků na příkladu konkrétní organizace. Při analýze aktuálního stavu problematiky v organizaci autor zjistil několik problematických oblastí, ke kterým v závěru práce nabízí doporučení ke zlepšení.

Otázky k obhajobě:

1. V kap. 2.1. jsou zmiňováni skrytí šampióni, jejich dlouhodobě stabilní zisky a specifické metody. O jaké specifické metody se jedná? Jsou mezi skrytými šampióny i velké korporace nebo jde převážně o menší organizace?
2. Vysvětlete, zda a jak jde dohromady kolísání kvality produktu a zavedená metoda HACCP.
3. Z textu práce a hlavně jejího závěru je patrná neochota organizace k přechodu na procesní přístup, který by mohl z dlouhodobějšího hlediska pomoci vyřešit některé aktuální problémy s kvalitou dodávaného produktu. Je možné pojmenovat příčiny této neochoty? Lze je chápat jako příčiny specifické pro popisovanou organizaci nebo lze tyto příčiny zobecnit na výrobní odvětví, cílovou skupinu zákazníků, obchodní plán, apod.?

Celková klasifikace:

Práce splňuje požadavky na udělení akademického titulu, a proto ji doporučuji k obhajobě

Navrhuji tuto práci klasifikovat stupněm Výborně (1)

V Náchodě

dne 3.6.2014

Podpisem současně potvrzuji, že nejsem v žádném osobním vztahu k autorovi práce

.....
podpis oponenta

