

Posudek vedoucího bakalářské práce

Student: Klára Sluková
Číslo studenta: E 17669
Název bakalářské práce: Analýza zákaznických služeb
Cíl práce: Cílem práce je analyzovat řízení zákaznických služeb ve vybraném podniku a posoudit možnosti jejich zlepšování.
Vedoucí práce: PaedDr. Alexandr Šenec
Studijní program: B6208 Ekonomika a management
Akademický rok: 2019/2020

Náročnost tématu

	výborně	velmi dobře	vyhovující	nevyhovující	nelze hodnotit
Teoretické znalosti	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vstupní údaje a jejich zpracování	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Použité metody	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kritéria hodnocení práce

	výborně	velmi dobře	vyhovující	nevyhovující	nelze hodnotit
Stupeň splnění cíle práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Původnost zpracování tématu	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adekvátnost použitých metod	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hloubka provedené analýzy (ve vztahu k tématu)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Logická stavba práce a rozsah	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Práce s českou a zahraniční literaturou včetně citací	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Formální úprava práce (text, grafy, tabulky)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jazyková úroveň (styl, gramatika, terminologie)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Využitelnost výsledků práce

	vysoká	střední	nízká	nelze hodnotit
Pro teorii	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pro praxi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ostatní připomínky k práci

Teoretickou část práce autorka rozdělila, v souladu s jejím zaměřením, na čtyři základní kapitoly, a to Vymezení základních pojmů, Strategie podniku, Význam péče o zákazníka a zejména Služby. Postupovala od základních pojmů podnik, strategie podniku až k důvodům proč podniky ztrácejí zákazníky a jak zákaznické služby řídit. Text teoretické části souvisí s problematikou řešenou v praktické části. Pro posouzení výsledků analýzy zvolila autorka kritéria užívaná ve vybraném podniku, navíc přidala výši dosaženého krycího příspěvku. Rozsah teoretické části je dostatečný, použité zdroje také.

V aplikační části nejprve představila vybraný podnik a jeho hospodářské výsledky. V analytické části práce podrobně analyzovala vybrané prodejní a všechny poprodejní služby, a to podle vybraných kritérií. Zjištěné poznatky souhrnně zhodnotila, jednak podle ekonomické výhodnosti jednotlivých služeb, jednak z hlediska plnění stanovených cílů. Na závěr navrhla možná doporučení pro podnik. Tím splnila zadání i stanovený cíl bakalářské práce.

Formální a stylistická stránka práce je standardní, bez nedostatků.

Vyjádření k výstupům ze systému Theses

Práce vykazala nulovou shodu.

Otázky a náměty k obhajobě

1. Seznámila jste management podniku s výsledky vaší práce, a pokud ano, jaká byla jejich reakce.
2. Máte informace o tom, zda chce podnik zachovat strukturu dosud poskytovaných služeb nebo ji změnit?

Závěrečné hodnocení

Práci **doporučuji** k obhajobě.

Tuto bakalářskou práci navrhuji hodnotit známkou: **B**

V Pardubicích: 3.6.2020

Podpis