

## Posudek vedoucího bakalářské práce

Student: Denisa Gabrielová  
Číslo studenta: E16438  
Název bakalářské práce: Marketingový výzkum spokojenosti zákazníků vybrané organizace  
Cíl práce: Cílem bakalářské práce bylo představení marketingového výzkumu a ve vybrané organizaci realizace marketingového výzkumu spokojenosti zákazníků pomocí dotazníkového šetření a jeho následné vyhodnocení.  
Vedoucí práce: Mgr. Pavla Jindrová, Ph.D.  
Studijní program: E6208 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Původnost zpracování tématu	<input checked="" type="checkbox"/>	<input 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Formální úprava práce (text, grafy, tabulky)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jazyková úroveň (styl, gramatika, terminologie)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Využitelnost výsledků práce

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

Autorka ve své bakalářské práci nejprve věnovala pozornost základním pojmům marketingu a pravidlům marketingového výzkumu. V souladu s tématem bakalářské práce je zde vymezen pojem „spokojenost zákazníka“ spolu s přístupy ke zjišťování spokojenosti a jejího měření. Nebyl opomenut význam spokojeného zákazníka pro podnik. Hlavním přínosem bakalářské práce je realizace marketingového výzkumu v podobě dotazníkového šetření u zákazníků analyzované společnosti. Získaná data vhodně statisticky vyhodnotila. Výsledky autorka zhodnotila pomocí SWOT analýzy a vyslovila návrhy a doporučení pro analyzovanou společnost pro zvýšení spokojenosti jejich zákazníků.

Bakalářská práce je psána jasně a srozumitelně s vynikající formální úpravou.

Autorka na základě odborné literatury a s využitím výsledků realizovaného dotazníkového šetření vypracovala bakalářskou práci, která splnila cíl, a proto práci doporučuji k obhajobě.

## Vyjádření k výstupům ze systému Theses

Na základě výstupu ze systému Theses, kdy nejvyšší míra podobnosti je 0 %, je zřejmé, že bakalářská práce není plagiátem.

## Otázky a náměty k obhajobě

Které z vašich návrhů a doporučení pro analyzovanou společnost vy osobně vnímáte jako ta nejvíce potřebná pro zvýšení spokojenosti jejich zákazníků?

## Závěrečné hodnocení

Práci **doporučuji** k obhajobě.

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

V Pardubicích 4.6.2020

Podpis .....