

## Posudek vedoucího bakalářské práce

Student: Tereza Lacinová  
Číslo studenta: E18737  
Název bakalářské práce: Analýza spokojenosti zákazníků vybrané firmy  
Cíl práce: Cílem bakalářské práce bylo s využitím dotazníkového šetření analyzovat spokojenost zákazníků vybrané firmy.  
Vedoucí práce: Mgr. Pavla Jindrová, Ph.D.  
Studijní program: E6208 Ekonomika a management  
Akademický rok: 2020/2021

### 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 se ve své bakalářské práci nejprve věnovala teoretickému vymezení pojmů k dané problematice. Následně představila vybranou firmu, která se zaměřuje na prodej gastro zařízení, gastronomického vybavení a gastro bazaru, a která dále poskytuje dodávky profesionální velkokuchyňské techniky, projekci, montáž a servis. V souladu s tématem bakalářské práce autorka připravila, zrealizovala a vyhodnotila dotazníkové šetření, jehož cílem bylo zjistit spokojenost zákazníků s prodávaným zbožím a nabízenými službami. S ohledem na podrobné vyhodnocení tohoto dotazníkového šetření došlo k překročení doporučeného rozsahu bakalářské práce, což ovšem nelze v tomto případě vnímat negativně. Na základě získaných výsledků autorka vyslovila doporučení pro tuto analyzovanou firmu. Z výsledků dotazníkového šetření vyplývá převažující spokojenost zákazníků s prodávanými zařízeními a s poskytovanými službami. Pozitivně lze vyhodnotit praktický dopad této bakalářské práce, jejíž výsledky mohou být jedním ze zpětnovazebních zdrojů pro firmu o názorech zákazníků, které pak mohou pomoci ke zlepšování poskytovaných služeb.

Práce má jasnou logickou strukturu. Je psána srozumitelně s velmi dobrou formální úpravou.

Autorka, na základě české i anglicky psané odborné literatury a na základě interních zdrojů o analyzované firmě 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

Která z vašich doporučení pro analyzovanou firmu 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 10.5.2021

Podpis .....