

Posudek vedoucího bakalářské práce

Student: Eliška Koloburdová
Číslo studenta: E18218
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 type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input checked="" 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

V souladu s tématem bakalářské práce se autorka nejprve věnovala vymezení teoretického rámce zpracovávané problematiky. Zde se věnovala především oblasti spokojenosti zákazníka. V této souvislosti byla také zpracována charakteristika marketingového výzkumu. Příslušná pozornost byla věnována metodě dotazování, která patří mezi důležité metody marketingového výzkumu. Tato metoda pak byla využita ke splnění cíle bakalářské práce. Autorka připravila a zrealizovala dotazníkové šetření, týkající se spokojenosti zákazníků vybrané firmy. Na základě výsledků z vyhodnocení tohoto šetření autorka vyslovila doporučení pro vedení firmy, které by mohly zlepšit poskytované služby a tedy ještě zvýšit spokojenost jejich zákazníků. Kladně hodnotím také provedenou SWOT analýzu vybrané firmy.

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

Autorka, na základě odborné literatury a internetových zdrojů 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 12.5.2021

Podpis