

ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

Provozně ekonomická fakulta

Posudek oponenta bakalářské práce

Název práce **Návrhy opatření ke zvýšení spokojenosti zákazníků vybraného podniku**

Student **Martina Fričová**

Vedoucí práce **Ing. Zdeněk Bednarčík, MBA, Ph.D.**

Pracoviště **Katedra řízení**

Oponent **Ing. Josef Kříž, CSc.**

Formulace cílů práce a metodika zpracování	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Práce s daty a informacemi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Celkový postup řešení	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Členění práce (kapitoly, podkapitoly, odstavce)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Práce s odbornou literaturou (citace, norma)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Úroveň jazykového zpracování	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Přesnost formulací a práce s odborným jazykem	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Formální zpracování – celkový dojem	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Splnění cílů práce, závěry práce a jejich formulace	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Souhrn a klíčová slova odpovídají obsahu práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Celkové hodnocení práce známkou				2

Hodnocení: 1 = nejlepší

Datum 9. 1. 2023

.....
podpis oponenta práce

Odůvodnění hodnocení a celkové shrnutí:

Autorka bakalářské práce předkládá kvalitně zpracované téma orientované na řešení spokojenosti zákazníků. Práce je velmi dobře strukturována, jednotlivé kapitoly jsou zaměřeny na podstatné odborné oblasti. Teoretická část práce vytváří vhodný předpoklad pro praktické řešení náročné odborné problematiky ve vybrané organizaci. Při řešení praktické části práce je zřejmá odborná erudice autorky. Výsledkem práce je návrh souboru opatření ke zkvalitnění přístupu k řešení spokojenosti zákazníků jako koncepčního záměru rozvoje řízení vybrané organizace.

Otázky k obhajobě:

V čem může koncepce marketingového řízení podporovat dlouhodobý rozvoj spokojenosti zákazníků ve vybrané organizaci.

Jakou formou by autorka práce průběžně sledovala trendy spokojenosti zákazníků.



Datum 9. 1. 2023

.....
podpis oponenta práce