

# ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

Provozně ekonomická fakulta

## Posudek vedoucího 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**

Formulace cílů práce a metodika zpracování	<input type="checkbox"/> 1	<input checked="" type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Práce s daty a informacemi	<input type="checkbox"/> 1	<input checked="" type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Celkový postup řešení	<input type="checkbox"/> 1	<input checked="" type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Členění práce (kapitoly, podkapitoly, odstavce)	<input type="checkbox"/> 1	<input checked="" type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Práce s odbornou literaturou (citace, norma)	<input type="checkbox"/> 1	<input checked="" type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Úroveň jazykového zpracování	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input checked="" type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Přesnost formulací a práce s odborným jazykem	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input checked="" type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Formální zpracování – celkový dojem	<input type="checkbox"/> 1	<input checked="" type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Splnění cílů práce, závěry práce a jejich formulace	<input type="checkbox"/> 1	<input checked="" type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
Souhrn a klíčová slova odpovídají obsahu práce	<input type="checkbox"/> 1	<input checked="" type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
<b>Celkové hodnocení práce známkou</b>				<b>2</b>

Hodnocení: 1 = nejlepší

Datum 29. 12. 2022

.....  
podpis vedoucího práce

## Odůvodnění hodnocení a celkové shrnutí:

Tématem práce je problematika spokojenosti zákazníků vybraného podniku.

Jako hlavní cíl si autorka stanovila posoudit úroveň spokojenosti firemních zákazníků a navrhnout konkrétní opatření k jejímu zvýšení. Hlavní cíl je podpořen dílčími cíli v teoretické i praktické části práce. Cíle jsou konkrétně formulovány a přehledně uspořádány, místo „Hlavním úkolem teoretické části...“ však mělo být uvedeno „Dílčím teoretickým cílem je...“.

Metodika práce je poněkud nepřesná, jsou uvedeny „analýzy primárního výzkumu“, „analýzy šetření“ – výzkum a analýzy je třeba rozlišovat.

V teoretické části jsou vysvětleny pojmy z oblasti marketingového výzkumu, marketingového mixu, součástí kapitoly je i vysvětlení pojmů zákazník a spokojenost zákazníka. Kapitola je logicky uspořádána, podložena citacemi vybraných autorů. Autorka zde prokazuje schopnost práce s odbornou literaturou.

Praktická část zahrnuje charakteristiku firmy, podstatnou součástí této kapitoly je provedení vlastního primárního výzkumu spokojenosti firemních zákazníků. Na základě výsledků výzkumu je provedena jejich interpretace z hlediska nalezení a shrnutí zjištěných problémů a nedostatků, ze kterých vyplývají některé návrhy a doporučení. Praktický přínos práce pro firmu je ale pouze částečný, z výsledků výzkumu mohla autorka vytěžit více námětů na zvýšení spokojenosti zákazníků a lépe některé návrhy konkretizovat.

Jednotlivé cíle práce však lze z celkového pohledu považovat za splněné.

Formální zpracování celé práce a práce s odborným jazykem jsou spíše průměrné, v práci se vyskytují drobné gramatické chyby.

Celkově práce splňuje s uvedenými výhradami dané požadavky na závěrečné bakalářské práce a lze ji doporučit k obhajobě s hodnocením „2“.

Otázky k obhajobě:

Str. 14: Metodika – doporučuji v diskusi vysvětlit rozdíl mezi pojmy „dotazníkové a terénní šetření“;

Str. 52: Návrhy doporučení – více konkretizovat návrh ve znění „doporučuje se zlepšit marketingovou komunikaci“, z výsledků výzkumu se daly odvodit konkrétní a pro firmu přínosné návrhy pro zvýšení spokojenosti zákazníků.

**Kontrola na obsahovou shodu:** Práce nebyla systémem Theses.cz posouzena jako podezřelá.

Datum 29. 12. 2022

.....  
podpis vedoucího práce