



HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Akademický rok 2020/2021

Jméno studenta: Adéla Straková
Studijní obor/zaměření: Management obchodních činností
Téma bakalářské práce: Analýza zákaznické spokojenosti ve vybrané firmě

Hodnotitel – oponent: Ing. Michael Satýnek
Podnik – firma: MUDr. Petra Žižková – estetická dermatologie s.r.o.

Kritéria hodnocení: (1 nejlepší, 4 nejhorší, N-nelze hodnotit)

	1	2	3	4	N
A) Definování cílů práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B) Metodický postup vypracování práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C) Teoretický základ práce (řešeršní část)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D) Členění práce (do kapitol, podkapitol, odstavců)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E) Jazykové zpracování práce (skladba vět, gramatika)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F) Formální zpracování práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G) Přesnost formulací a práce s odborným jazykem	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
H) Práce s odbornou literaturou (normy, citace)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I) Práce se zahraniční literaturou, úroveň souhrnu v cizím jazyce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
J) Celkový postup řešení a práce s informacemi	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
K) Závěry práce a jejich formulace	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L) Splnění cílů práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
M) Odborný přínos práce (pro teorii, pro praxi)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
N) Přístup autora k řešení problematiky práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O) Celkový dojem z práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Navrhuji klasifikovat bakalářskou práci klasifikačním stupněm:¹

v ý b o r n ě

Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:²

Bakalářská práce se zaměřuje na analýzu zákaznické spokojenosti ve firmě MUDr. Petra Žižková – estetická dermatologie s.r.o. V teoretické části se autorka zabývá nejprve problematikou zákazníka a následně marketingovými nástroji, které poté aktivně používá v praktické části. Obě kapitoly zahrnující teoretickou část práce jsou logicky uspořádány a velmi kvalitně zpracovány.

V praktické části autorka nejprve představuje firmu MUDr. Petra Žižková – estetická dermatologie s.r.o., vymezuje její cílové zákazníky a analyzuje firmu prostřednictvím marketingových nástrojů, které blíže specifikovala v teoretické části. Následuje vyhodnocení výzkumu autorky realizovaného prostřednictvím dotazníkového šetření. Při vyhodnocení výzkumu se autorka opírá o vhodně vytvořené grafické zpracování výsledků výzkumu. V závěru praktické části jsou navržena opatření, která by měla vést ke zlepšení zákaznické spokojenosti. Návrhy navazují na výsledky výzkumu a jsou podrobněji rozpracovány.

Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:³

1. Uvažuje majitelka firmy o zavedení některého z Vámi uvedených návrhů zlepšujících opatření?

V Plzni, dne 31. 5. 2021

Podpis hodnotitele