

Posudek vedoucího diplomové práce

Jméno studenta	Bc. Pavlína Hajzlová
Téma práce	Marketingový výzkum spokojenosti zákazníků.
Cíl práce	Sestavit, aplikovat a vyhodnotit marketingový výzkum spokojenosti zákazníků ve vybrané firmě.
Vedoucí diplomové práce	Ing. Kateřina Kantorová, Ph.D.

náročnost tématu na	úroveň		
	nadprůměrná	průměrná	podprůměrná
teoretické znalosti		x	
praktické zkušenosti		x	
podkladové materiály (vstupní data) a jejich zpracování		x	

kritéria hodnocení práce	úroveň			
	nadprůměrná	průměrná	podprůměrná	nelze hodnotit
stupeň splnění cíle práce		x		
samostatnost při zpracování tématu		x		
logická stavba práce		x		
práce s českou literaturou včetně citací		x		
práce se zahraniční literaturou včetně citací		x		
adekvátnost použitých metod		x		
hloubka provedené analýzy		x		
stupeň realizovatelnosti řešení	x			
formální úprava práce (text, grafy, tabulky)		x		
stylistická úroveň		x		
nároky DP na podkladové materiály, konzultace, průzkumy ...	vysoké	průměrné	nižší	nejsou
použití analýz, matem. statistických a jiných metod, komparací apod.	x			
využitelnost námětů, návrhů a doporučení k řešení problému	ve větší míře	přiměřené	částečné	absentuje
obsah a relevantnost příloh v textu či příl. části DP (tabulky, grafy, propočty apod.)	x			
	ve velké míře	x		
	ve větší míře	částečná	nižší	nevyužitelnost
	x			
	vysoce funkční	funkční	méně funkční	neuspokojivé
		x		

Odpovídající hodnocení jednotlivých hledisek označte:

x

Připomínky a otázky k obhajobě:

Teoretická část práce je kvalitně zpracována, je zaměřena na marketingový výzkum a spokojenost zákazníka. Z teoretické části vychází část praktická, která ke zjišťování spokojenosti zákazníka využívá metodu šetření pomocí dotazování.

1. V práci je zařazena analýza SWOT, autorka může uvést, jaké možnosti nabízí komparační matice, která bývá součástí SWOT analýzy.
2. Autorka si pro metodu šetření zvolila dotazování elektronické a písemné. V kapitole 1.3 jsou uvedeny nevýhody elektronického dotazování. Autorka může uvést, jaké rozdíly byly zjištěny mezi získanými daty z elektronického a z písemného dotazování. Potvrzují tyto rozdíly tvrzení, že elektronické dotazování může přinést zkreslené údaje?

Práce je doporučena k obhajobě.

Navržený klasifikační stupeň:

velmi dobře

Do rámečku vypsát slovní hodnocení z této škály: výborně, velmi dobře, dobře, nevyhověl/a

Vedoucí diplomové práce:

Jméno, tituly: Ing. Kateřina Kantorová, Ph.D.

Podpis:

V Pardubicích dne: 12. 5. 2014