

**Posudek vedoucího diplomové práce**

Jméno studenta	<b>Bc. Lenka SKALICKÁ</b>
Téma práce	Hodnocení spokojenosti zákazníků
Cíl práce	Cílem diplomové práce je analýza spokojenosti zákazníků s vybranou firmou a na základě marketingového průzkumu navrhnout opatření vedoucí ke zvýšení spokojenosti zákazníků.
Vedoucí diplomové práce	Ing. Jan Černožský, 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 x	průměrné	nižší	nejsou
použití analýz, matem. statistických a jiných metod, komparací apod.	ve velké míře x	přiměřené	částečné	absentuje
využitelnost námětů, návrhů a doporučení k řešení problému	ve větší míře x	částečná	nižší	nevyužitelnost
obsah a relevantnost příloh v textu či příl. části DP (tabulky, grafy, propočty apod.)	vysoce funkční x	funkční	méně funkční	neuspokojivé

**Připomínky a otázky k obhajobě:**

1. Projevila se nějak současná finanční a hospodářská krize na činnosti Vámi analyzované firmy?
2. Jaké jsou přednosti a nedostatky Vámi použité metody hodnocení spokojenosti zákazníka?

**Práce je doporučena k obhajobě.**

**Navržený klasifikační stupeň:**

výborně

**Vedoucí diplomové práce:**

Ing. Jan Černožský, Ph.D.

Podpis:

V Pardubicích dne 15. 5. 2009