

## Posudek vedoucího bakalářské práce

Jméno bakalanta	Jana MORAVCOVÁ
Téma práce	Řízení spokojenosti zákazníka ve společnosti Stavební keramika, s.r.o.
Cíl práce	Cílem práce je návrh systému pro hodnocení spokojenosti zákazníka a jeho realizace a vyhodnocení výsledků.
Vedoucí bakalářské práce	Ing. Michal Kuběnka, 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 BP 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 BP (tabulky, grafy, propočty apod.)	vysoce funkční x	funkční	méně funkční	neuspokojivé

Odpovídající hodnocení jednotlivých hledisek označte:

x

### Připomínky a otázky k obhajobě:

- Jak reagoval management podniku na výsledky Vašeho průzkumu zákaznické spokojenosti? Provede nějaká konkrétní opatření např. v cenotvorbě?
- Bude podnik na základě Vámi navrhované metodiky provádět pravidelné průzkumy?

**Práce je - ~~není~~ doporučena k obhajobě** (nehodící se škrtněte)

### Navržený klasifikační stupeň:

Výborně

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

### Vedoucí bakalářské práce:

Jméno, tituly: Michal Kuběnka, Ing., Ph.D.

Podpis:

V Pardubicích dne 23. května 2010