

Posudek vedoucího

Bakalářská práce

Název práce: Analýza úrovně služeb zákazníkům ve vybrané firmě

Autor práce: Zdeněk Alinč

- | | |
|--|----|
| 1) Autor postupoval při zpracování iniciativně: | 9 |
| 2) Autor postupoval při zpracování samostatně: | 6 |
| 3) Autor dokázal využít poznatky získané během studia: | 6 |
| 4) Autor prokázal schopnost pracovat s odbornou literaturou: | 6 |
| 5) Autor využíval konzultací u svého vedoucího diplomové práce v potřebném rozsahu | 10 |
| 6) Práce byla zpracována průběžně a odevzdána v předepsaném termínu: | 10 |
| 7) Práce splňuje obsah zadání: | 8 |
| 8) Práce je po stránce odborné na odpovídající úrovni: | 8 |
| 9) Práce je po stránce formální včetně příloh na dobré úrovni: | 7 |
| 10) Práce je využitelná při výuce nebo výzkumných projektech: | 6 |

Celkový počet bodů: 76

Práci k obhajobě doporučuji a hodnotím ji známkou: velmi dobř

V Pardubicích 21.8.2014

doc. Ing. Otakar Machač, CSc.
vedoucí práce

Práce se zabývá měřením a hodnocením úrovně služem zákazníkům v rodinné firmě. Autor nejprve definoval ukazatele a následně provedl jednoduchý marketingový průzkum pomocí dotazníků a osobních rozhovorů se zákazníky. Výsledky průzkumu statisticky vyhodnotil a navrhl opatření ke zlepšení služeb zejména v oblasti informačního systému.

Poznámky:

Celkový počet bodů: pro celkovou známku není závazný,
jinak doporučujeme hodnotit následovně: 100 - 90 bodů = výborně,
80 - 89 bodů = výborně minus
70 - 79 bodů = velmi dobře
60 - 69 bodů = velmi dobře minus
50 - 59 bodů = dobře

ře