

## Posudek vedoucího

*Bakalářská práce*

Název práce: **Měření výkonnosti podniku z pohledu zákazníků**

Autor práce: **Monika Staňková**

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

Studentka při zpracování bakalářské práce prokázala schopnost pracovat s českou i zahraniční odbornou literaturou. Díky tomu se jí podařilo sepsat poměrně kvalitní literární rešerši, zaměřenou na problematiku měření zákaznické výkonnosti podniku a hodnocení zákaznické spokojenosti. Kvalitu rešerše snižuje absence specifík měření zákaznické výkonnosti na B2B trzích, na kterých byl realizován výzkum. V praktické části byla analyzována spokojenost odběratelů na základě kvantitativního výzkumu ve vybraném podniku.

Studentka potřebovala pomoc při třídění získaných poznatků z literární rešerše a interpretaci analyzovaných statistik. Práce obsahuje detailní analýzu dat, avšak postrádá diskusi výsledků v širších souvislostech. Cíle práce byly splněny, a proto práci doporučuji k obhajobě.

Celkový počet bodů: 75

**Práci k obhajobě doporučuji a hodnotím ji známkou: velmi dobře**

V Pardubicích 18.8.2014

vedoucí práce: Ing. Michal Paták, Ph.D.

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  
méně než 50 bodů = nevyhověl