

## Posudek vedoucího

Bakalářská práce

Název práce: **Hodnocení výkonnosti vybraného podniku z pohledu zákazníka**

Autor práce: **Lukáš Rytíř**

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

Teoretická část práce je věnována zákaznické výkonnosti a jejím výstupním měřítkům. Je zpracovaná s logickou strukturou, s využitím domácích i zahraničních literárních zdrojů, kde však mohlo být využito více aktuálnějších, zejména zahraničních zdrojů. Při vlastním zpracování nastudované literatury student podcenil časovou náročnost a přesto, že potřeboval významnou pomoc, nevyužíval konzultací v potřebném rozsahu, které mu mohly pomoci lépe pochopit a popsat podstatu popisovaného problému. V praktické části práce jsou zpracovány výsledky dotazníku, který se věnuje hodnocení výkonnosti dodavatelů vybraným odběratelem anorganických kyselin a solí. Protože se jedná o malou firmu, byly zpracovány odpovědi pouze od dvou respondentů. Ti písemně zhodnotili jednotlivé charakteristiky dodavatele. Autor při zpracování využil poznatků z teoretické části práce a zaměřil se na popis a obsahovou analýzu výsledků, které vhodě doplnil postřehy z konzultace s respondenty a přehlednými tabulkami. I v této části zpracování podcenil časovou náročnost a možnost konzultací, což se projevilo na konečném výsledku. Lze však ocenit jeho analytické zhodnocení výsledků v závěru práce. Přes uvedené nedostatky práce splňuje zadání, svým rozsahem i zpracováním vyhovuje požadavkům na bakalářskou práci a lze ji doporučit k obhajobě.

54

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

**dobře**

V Pardubicích

18.8.2014

vedoucí práce Ing. Vladimíra Vlčková, Ph.D

