

## Posudek vedoucího bakalářské práce

Jméno studenta	Martina Šuglová
Téma práce	Péče o zákazníky
Cíl práce	Prozkoumání činnosti zákaznického centra podniku a navrzení vhodných inovací.
Vedoucí bakalářské práce	Ing. Kateřina Kantrovoá, 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	průměrné	nižší	nejsou
použití analýz, matem. statistických a jiných metod, komparací apod.	ve velké míře	přiměřené	částečné	absentuje
využitelnost námětů, návrhů a doporučení k řešení problému	ve větší míře	částečná	nižší	nevyužitelnost
obsah a relevantnost příloh v textu či příl. části BP (tabulky, grafy, propočty apod.)	vysoce funkční	funkční	méně funkční	neuspokojivé

Odpovídající hodnocení jednotlivých hledisek označte:

<b>x</b>
----------

### Připomínky a otázky k obhajobě

Bakalářská práce je zpracována adekvátně, autorka pracovala samostatně. Teoretický vstup dává rámcový podklad pro následné zpracování praktických aspektů zvoleného tématu.

1. Jaká doporučení dává autorka firmě na základě zjištěných podkladů pro budování vztahů se zákazníky?
2. Jakými dalšími způsoby, lze zjišťovat a hodnotit spokojenost zákazníků? Které z nich může využít firma Mikroelektronika spol. s r. o.?
3. Autorka může uvést, zda seznámila vedoucí pracovníky společnosti s výsledky své práce a jaká byla jejich reakce.

**Práce je doporučena k obhajobě.**

**Navržený klasifikační stupeň:**

velmi dobře

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

**Vedoucí bakalářské práce:**

Jméno, tituly: Ing. Kateřina Kantrovoá, Ph.D.

Podpis:

V Pardubicích dne: 10. 5. 2015