

### Posudek oponenta diplomové práce

Jméno studenta	Bc. Jakub Dubravčík
Téma práce	Marketingová analýza spokojenosti zákazníků a návrhy strategického přístupu zvyšujícího její úroveň
Cíl práce	Cílem práce je zpracovat marketingovou analýzu spokojenosti návštěvníků Světového poháru v Lillehammeru a předložit návrhy na zvýšení spokojenosti v problémových aspektech.
Vedoucí diplomové práce	Ing. Kateřina Kantorová, 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 DP na podkladové materiály, konzultace, průzkumy ...	vysoké x	průměrné	nižší	nejsou
použití analýz, matem. statistických a jiných metod, komparací apod.	ve velké míře	přiměřené x	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 DP (tabulky, grafy, propočty apod.)	vysoce funkční	funkční x	méně funkční	neuspokojivé

Odpovídající hodnocení jednotlivých hledisek označte:

#### Připomínky a otázky k obhajobě

Student zpracoval zajímavou práci z oblasti marketingové analýzy spokojenosti zákazníků, pozitivní vliv měla také jeho účast na předkládání a pomoc při vyplňování dotazníku respondenty. Po teoretickém vstupu do problematiky se autor práce zaměřil na charakteristiku akce a také její ekonomickou přínosnost pro pořadatele. Stěžejní je představení dotazníku, vytvořeného studenty Lillehammer University College a také jeho vyhodnocení. Přínos práce lze spatřovat v úpravě dotazníku tak, aby byl pro respondenty přívětivější, a to jak po obsahové stránce, tak také v počtu otázek a množství nabízených odpovědí. Dále se autor zaměřil na určité problémové oblasti akce, která byla jinak hodnocena zákazníky – respondenty jako velmi zdařilá.

1. Ve své práci uvádíte, že vámi hodnocená akce vykazovala určité organizační problémy, např., že příliš nepřispívá ke zvýšení návštěvnosti norského regionu, ve kterém se Světový pohár koná. Jaká další opatření, kromě některých již uvedených v práci, byste doporučoval pro podporu jeho atraktivnosti?

**Práce je doporučena k obhajobě** (nehodící se škrtněte)

**Navržený klasifikační stupeň:**

Výborně

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

**Oponent diplomové práce:**

Jméno, tituly: doc. Ing. Marcela Kožená, Ph.D.

Podpis:

V Pardubicích dne: 16. 5. 2016