

## Posudek vedoucího diplomové práce

Jméno diplomanta	Bc. Jakub Dubravčík
Téma práce	Marketingová analýza spokojenosti zákazníků a návrhy strategického přístupu zvyšujícího její úroveň
Cíl práce	Zpracovat Marketingovou analýzu spokojenosti zákazníků a předložit návrhy strategického přístupu zvyšující úroveň jejich spokojenosti.
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:

x
---

### Připomínky a otázky k obhajobě:

Autor diplomové práce využil své zkušenosti získané během pobytu na Lillehammer University College v norském Lillehammeru. Práce se věnuje marketingové analýze spokojenosti diváků světového poháru v běhu a skoku na lyžích. Součástí práce je návrh strategického přístupu s potenciálem zvýšení spokojenosti.

Nosná část je postavena na zpracování dat získaných marketingovým šetřením formou dotazování. Autor práce velmi dobře znal prostředí a místní podmínky a tyto znalosti včetně získaných dat využil pro podrobný návrh strategického přístupu s cílem zvýšit návštěvnost a spokojenost návštěvníků.

**Otázky:**

1. Z dotazníku je patrné, že nebylo zjišťováno, zda se sportovní akce zúčastnily také děti resp. rodiny s dětmi a v jaké míře. Myslíte si, že by mohlo mít pozitivní vliv na návštěvnost zaměření se i na rodiny s dětmi? Pokud ano, jaký marketingový přístup k tomuto segmentu byste navrhoval.

**Práce je doporučena k obhajobě.****Navržený klasifikační stupeň:**

výborně
---------

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

**Vedoucí diplomové práce:**

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

Podpis:

V Pardubicích dne 17. 5. 2016