

POSUDEK VEDOUcíHO BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Název práce: Zákaznická spokojenost, její vliv na nastavení zákaznické péče a techniky měření

Autor práce: Lucie Svíčková

1. Práce odpovídá zadanému tématu a osnově	3	(max. 5)
2. Autor uplatnil znalosti nabyté studiem na DFJP	4	(max. 5)
3. Autor správně citoval vhodnou odbornou literaturu	4	(max. 5)
4. Naplnění cíle práce	8	(max. 10)
5. Autor postupoval při zpracování iniciativně a samostatně	9	(max. 10)
6. Jazyková úroveň práce (sloh, gramatika)	10	(max. 10)
7. Formální úroveň práce (úprava, přehlednost)	7	(max. 10)
8. Při zpracovávání práce autor dodržoval předepsané termíny	7	(max. 10)
9. Autor využíval konzultací a řádně zapracoval připomínky vedoucího práce	8	(max. 15)
10. Celková odborná úroveň práce	10	(max. 20)

Celkový počet bodů: 70 (max. 100)

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

V Pardubicích 4.1.2016

Ing. Kateřina Pojkarová, Ph.D.
vedoucí práce

Případný komentář k výše uvedenému hodnocení:

Jako nejlepší je vyhodnocena metoda sms dotazování, její návratnost je 30 % (str. 39). Může společnost udělat něco proto, aby se návratnost zvýšila?

Pro stanovení vah kritérií byla využita Fullerova metoda. Proč právě tato, jaké jsou její výhody, příp. nevýhody?

Autorka využila několik metod vícekritériálního hodnocení. Pokud by se měla rozhodnout jen pro jednu metodu, kterou by zvolila a proč?

Poznámky:	100 - 91 bodů = výborně	70 - 61 bodů = velmi dobře minus
	90 - 81 bodů = výborně minus	60 - 51 bodů = dobře
	80 - 71 bodů = velmi dobře	50 - 0 bodů = nevyhovělo

