

Posudek vedoucího bakalářské práce

Student: Natálie Bartůňková
Číslo studenta: E22241
Název bakalářské práce: Zákaznická spokojenost ve vybraném podniku
Cíl práce: Cílem práce je navrhnout doporučení pro zvyšování spokojenosti a zlepšování vztahů se zákazníky vybraného podniku na základě analýzy zpětné vazby a preferencí jeho současných i potenciálních zákazníků.
Vedoucí práce: Ing. Martin Mlázovský
Studijní program: B0413A050008 Ekonomika a management
Akademický rok: 2024/2025

Náročnost tématu

	výborně	velmi dobře	vyhovující	nevyhovující	nelze hodnotit
Teoretické znalosti	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vstupní údaje a jejich zpracování	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Použité metody	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kritéria hodnocení práce

	výborně	velmi dobře	vyhovující	nevyhovující	nelze hodnotit
Stupeň splnění cíle práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Původnost zpracování tématu	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adekvátnost použitých metod	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hloubka provedené analýzy (ve vztahu k tématu)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Logická stavba práce a rozsah	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Práce s českou a zahraniční literaturou včetně citací	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Formální úprava práce (text, grafy, tabulky)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jazyková úroveň (styl, gramatika, terminologie)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Využitelnost výsledků práce

	vysoká	střední	nízká	nelze hodnotit
Pro teorii	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pro praxi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ostatní připomínky k práci

Práce je zaměřena na analýzu zákaznické spokojenosti a zlepšování vztahů se podnikem Pizzerie u Vasilu. Autorka nejprve zmapovala teoretické poznatky z hlediska vztahového marketingu a nástrojů marketingového mixu se zaměřením na specifika ve službách. V další části práce se zabývala marketingovým výzkumem a podrobně popsala a zdůvodnila výběr výzkumných metod. V neposlední řadě autorka popsala základní soubor a výběrový vzorek.

Z hlediska vlastní analýzy autorka nejprve rozebrala recenze na vybraných portálech, přičemž poukazuje i na slabiny tohoto přístupu (nízký počet, stáří recenzí či překrývání se některých portálů), což hodnotím pozitivně. Dále využila dotazování pomocí rozhovoru (provedený s majiteli podniku) a online dotazníkového šetření zaměřeného na současné a potenciální zákazníky. Zde pozitivně hodnotím zejména využití vhodných kanálů (FB stránky podniku a obce, QR kódy v místě prodeje) pro šíření dotazníku. Na základě syntézy všech tří částí výzkumu autorka definovala doporučení pro zvýšení spokojenosti a zlepšování vztahů se zákazníky. Práce vykazuje pouze drobné jazykové chyby a překlepy. Autorka pracovala samostatně a reagovala na připomínky vedoucího práce.

Vyjádření k výstupům ze systému Theses

Práce byla hodnocena v systému Theses IS STAG a nejvyšší míra podobnosti je 1 %, práce není plagiát.

Otázky a náměty k obhajobě

1. Ve svých doporučeních navrhuje podrobnou úpravu marketingové komunikace na Facebooku, zvažovala jste i jiné sociální sítě?
2. Pojí se s Vaším návrhem na zavedení PubQuizů a deskových večerů i nějaké provozní komplikace (např. hluk, délka pobytu hostů, potřeba moderátora)?

Závěrečné hodnocení

Práci **doporučuji** k obhajobě.
Tuto bakalářskou práci navrhuji hodnotit známkou: **A**

V Pardubicích 19.5.2025

Podpis