

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
FAKULTA LOGISTIKY A KRIZOVÉHO ŘÍZENÍ

HODNOCENÍ VEDOUCÍHO BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno a příjmení studenta: Andrea Šimoníková

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Martin Hart, Ph.D.

Akademický rok: 2012/2013

Téma bakalářské práce: Analýza spokojenosti zákazníků ve vybrané organizaci

Kritéria hodnocení:		Stupeň hodnocení podle ECTS					
		A	B	C	D	E	F
1	Náročnost tématu práce		X				
2	Splnění cílů práce	X					
3	Teoretická část práce	X					
4	Praktická část práce	X					
5	Formální úprava práce	X					

Hodnocení v jednotlivých kritériích označte znakem **X**) v příslušné úrovni.

Celkové slovní hodnocení bakalářské práce:

Předložená bakalářská práce má rozsah 55 stran uceleného textu a 6 stran příloh. Práce je rozdělena na dvě části, a to na část teoretickou a část praktickou. Řešená problematika spadá do oblasti středně obtížné, kdy se jedná o analýzu spokojenosti zákazníků a návrh zlepšení. V teoretické části jsou vyloženy pojmy zákazník, spokojenost zákazníka, marketing a proces marketingového výzkumu. Dále jsou uvedeny kapitoly, které popisují problematiku exaktních metod aplikovaných v praktické části bakalářské práce, jm. metody sběru a analýzy dat a metody statistického testování hypotéz. V praktické části autorka stručně představila společnost, která je maloobchodním prodejním řetězcem. Jádrem praktické části je stanovení 3 hypotéz, sběr, analýza dat (dotazníkové šetření) a návrhy zlepšení úrovně zákaznického servisu, na základě výsledků realizovaného smíšeného výzkumu ve společnosti Ahold Czech Republic, a.s. Konkrétně se jedná o návrhy vedoucí ke: snížení doby čekání u pokladen,

zvýšení dostupnosti zboží v regálech, zavedení věrnostního programu a samoobslužných pokladen.

V závěrečné kapitole autorka shrnuje vlastní bakalářskou práci, její teoretickou a praktickou část, rovněž jsou shrnuta navržená zlepšení s cílem zvýšení úrovně zákaznického servisu ve společnosti Ahold Czech Republic, a.s.

Předloženou bakalářskou práci navrhuji k obhajobě s klasifikací A – výborně. Autorka splnila všechny zásady a cíle stanovené v zadání této bakalářské práce.

Dle systému STAG UTB ve Zlíně, bakalářská práce nevykazuje míru podobnosti s jinými bakalářskými pracemi.

Otázky k obhajobě bakalářské práce:

1. Jaký vliv má logistika v síti maloobchodních řetězců na úroveň zákaznického servisu společnosti?
2. Definujte pojem „Category Management“. Vysvětlete na Vámi navrženém zlepšení zvýšení dostupnosti zboží v regálech.

Klasifikace vedoucího bakalářské práce: **A – výborně**

V Uherském Hradišti dne 21. 5. 2013

.....
podpis vedoucího bakalářské práce

A - výborně	B – velmi dobře	C - dobře	D - uspokojivě	E - dostatečně	F - nedostatečně
-------------	-----------------	-----------	----------------	----------------	------------------