

POSUDEK VEDOUCÍHO BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno studenta: Alžběta Hotová

Vedoucí bakalářské práce (BP): doc. Ing. Vratislav Kozák, Ph.D.

Téma BP: Analýza spokojenosti zákazníků v maloobchodě Čajovna Alžbetka

Ak. rok: 2022/2023

Poznámky k vyplňování posudku:

1. U hodnocení jednotlivých kritérií použijte následující stupnici: A – splněno velmi kvalitně, výrazně překračuje požadavky; B – splněno kvalitně; C – splněno bez výhrad; D – splněno s menšími nedostatky; E – splněno, ale s výraznými nedostatky; F – nesplněno.
2. Pokud je jakékoliv kritérium ohodnoceno stupněm F, práce musí být celkově hodnocena jako nevyhovující, která nesplňuje kritéria pro obhajobu BP a nelze takovou práci doporučit k obhajobě.
3. Vedoucí BP se musí slovně vyjádřit ke každému hodnotícímu kritériu!

Hodnotící kritéria:

Hodnocení

Hodnotící kritéria:	Hodnocení
1. Cíle a metody práce	B
<i>Komentář se zaměří na: srozumitelnost formulace cílů práce a použitých metod zpracování práce; zhodnocení cílů práce v souladu s tématem práce; zvolené metody a postupy použité pro naplnění cílů práce.</i> Cíle bakalářské práce jsou srozumitelně formulovány, a to analyzovat současný stav spokojenosti zákazníků maloobchodní prodejny Čajovna Alžbetka a na základě analýzy vypracovat doporučení pro její zvýšení. Použité metody jsou vhodné pro zpracování BP. Cíle práce jsou v souladu s tématem práce a zvolené metody a postupy vedly k naplnění cílů BP.	
2. Teoretická část práce	C
<i>Komentář se zaměří na: obsah kritické literární rešerše; vhodnost zvolených domácích a zahraničních zdrojů; způsob citování zdrojů adekvátním způsobem.</i> Literární rešerše je zaměřena na marketing, zákazníka, maloobchod, marketingové analýzy a marketingový výzkum. Zvolené domácí i zahraniční zdroje jsou vhodné, ale mohlo být více využito aktuálních internetových zdrojů. Citace jsou provedeny adekvátním způsobem.	
3. Praktická část práce – analýza	B
<i>Komentář se zaměří na: využití poznatků z teorie, jejich vhodnost aplikace; dostatečný popis postupu aplikace metod práce; souhrnné zhodnocení současného stavu; dostatečnou podloženost závěrů analýz; náročnost sběru dat a jejich zpracování.</i> Při zpracování analytické části autorka vycházela z teoretických poznatků a vhodně je aplikovala. Popis postupu aplikace metod práce je na požadované úrovni. BP obsahuje souhrnné zhodnocení současného stavu ve formě SWOT analýzy. Závěry analýz jsou podloženy vlastním šetřením, náročnost sběru dat a jejich zpracování bylo na střední úrovni obtížnosti.	

4. Praktická část práce – řešící / návrhová / výzkumná	B
<i>Komentář se zaměří na: návaznost řešící části práce na teorii a na výsledky analýz; podloženost návrhů odpovídajícími argumenty; splnění stanovených cílů. U BP s výzkumným zaměřením je nutno zaměřit se na diskuzi výsledků a jejich zhodnocení. Návrhová část navazuje na teorii a výsledky analýz. Návrhy jsou podloženy vlastním šetřením na místě samém. Návrhy jsou podrobeny nákladové, rizikové a časové analýze. Stanovené cíle byly splněny.</i>	
5. Formální úroveň práce	B
<i>Komentář se zaměří na: logickou provázanost textu práce; použití správné terminologie; použití předepsané normy citování zdrojů; odpovídající jazykovou a grafickou úroveň.</i> Text BP je logicky provázán, jednotlivé kapitoly na sebe navazují. Autorka používá správné terminologie. Citování zdrojů je v souladu s normou na tento typ kvalifikační práce. BP má odpovídající jazykovou a grafickou úroveň.	

Závěrečné hodnocení BP*	B
Cíl bakalářské práce byl splněn. Autorka vypracovala několik návrhů pro zvýšení spokojenosti zákazníků maloobchodní prodejny Čajovňa Alžbetka. Doporučena byla například příprava čaje pro konzumaci formou GO TO, výroba svíček s bylinnými přísadami, větší aktivity na sociálních sítích nebo zprostředkování služby dodání zboží.	

* Výsledná známka není aritmetickým průměrem jednotlivých kritérií hodnocení práce.

Otázky k obhajobě:

1. Uvažovala jste o možnosti objednání zboží přes internet a jeho vyzvednutí v prodejně?
2. jaké jsou výhody a nevýhody takového objednávání?
3. Byly návrhy projednány s vedením prodejny Čajovňa Alžbetka? Pokud ano, tak jaké byly závěry?

Práce **splňuje** kritéria pro obhajobu BP. Práci **doporučuji** k obhajobě.

BP byla podrobena kontrole ke zjištění původnosti práce v IS STAG. Na základě výsledků této kontroly bylo zjištěno, že práce **není** plagiát.

Datum 26.05.2023

Podpis vedoucího BP