

## Posudek vedoucího bakalářské práce

*Autor (jméno, příjmení):* Monika Holá

*Název bakalářské práce:* Analýza spokojenosti zákazníků se službami vybraného restauračního zařízení

*Studijní obor:* Řízení a ekonomika podniku

*Fakulta/katedra:* Ekonomická fakulta, Katedra strukturální politiky EU a rozvoje venkova

*Vedoucí bakalářské práce:* Veronika Humlerová, Ing. Ph.D.

### Hodnocení práce

- 1. Význam a náročnost tématu:* 75 %
- 2. Logická struktura práce:* 75 %
- 3. Naplnění cíle práce:* 100 %
- 4. Metodologický postup:* 100 %
- 5. Hodnocení teoretického zobecnění a přínosu:* 100 %
- 6. Praktický přínos práce:* 100 %
- 7. Práce s literaturou:* 100 %
- 8. Formální stránka:* 75 %
- 9. Samostatnost studenta:* 100 %
- 10. Kontrola plagiátorství (výsledek):* negativní

### Závěr

*Výsledek:* 93.75 bodů

*Návrh hodnocení práce známkou:* výborně

*Doporučuji práci k obhajobě:* ANO

### Otázky pro diskusi a poznámky

#### *Kritické poznámky a celkový přínos, celková hodnota práce:*

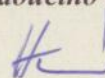
Autorka předkládá práci standardně členěnou na teoretickou a praktickou část. V teoretické části prokázala schopnost kvalitní práce s odbornou literaturou. V praktické části se zabývala analýzou služeb ve vybraném restauračním zařízení a prostřednictvím dotazníkového šetření zjišťovala spokojenost zákazníků. Po obsahové stránce autorka udělala spoustu práce, dotazník, který navrhla, je vhodně uspořádaný. Závěry, ke kterým dospěla po vyhodnocení získaných dat, jsou velmi podnětné.

#### *Otázky nebo témata pro diskusi před komisí:*

Vysvětlete přínosy metody Customer Relationship Management pro zjišťování a zvyšování spokojenosti zákazníků.

*Datum:* 12. 05. 2014

*Podpis vedoucího bakalářské práce:*

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'H' followed by a vertical line and a horizontal stroke at the bottom.