



## Posudek bakalářské práce

Jméno studenta:

Andrea Schwarzová

Vedoucí/opravená BP:

Ing. Nikola Zatloukalová

Ak. rok:

2016/2017

Téma BP:

**Analýza spokojenosti odběratelů firmy ARTOS CZ, spol. s r. o.**

Kritéria hodnocení:		Počet bodů (0 – 10)
1	Náročnost tématu práce	8
2	Splnění cílů práce	10
3	Teoretická část práce	10
4	Praktická část práce (analytická část)	9
5	Praktická část práce (řešící část)	9
6	Formální úroveň práce	10
<b>CELKOVÝ POČET BODŮ (0 – 60)</b>		<b>56</b>

### Hodnocení jednotlivých kritérií:

0 bodů	<b>nesplněno</b> (odpovídá stupni „F“ podle ECTS)
1 – 2 body	<b>splněno pouze na úrovni základních požadavků</b> (odpovídá stupni „E“ podle ECTS)
3 – 4 body	<b>splněno s výraznějšími, ale ne kritickými nedostatky</b> (odpovídá stupni „D“ podle ECTS)
5 – 6 bodů	<b>splněno, nedostatky neovlivňují podstatně celou práci, zejména výsledky</b> (odpovídá stupni „C“ podle ECTS)
7 – 8 bodů	<b>splněno zcela bez výhrad</b> (odpovídá stupni „B“ podle ECTS)
9 – 10 bodů	<b>splněno nadstandardně</b> (odpovídá stupni „A“ podle ECTS)

### Připomínky k práci:

Autorka si jako cíl BP předsevzala vyhotovit analýzu spokojenosti odběratelů firmy ARTOS CZ. Pro naplnění tohoto cíle autorka rozdělila BP do dvou částí. V teoretické části se zabývá základními pojmy ohledně spokojenosti zákazníka, marketingového výzkumu a následných analýz. Jako podklad pro teoretickou část práce použila autorka dostatečné množství knih od důvěryhodných autorů.

V praktické části se autorka věnuje charakteristice firmy, dále například SWOT analýze, PEST analýze a především vyhodnocení provedeného dotazníkového šetření. Výstupem šetření jsou doporučení pro společnost, která by měla přinést zlepšení především pro obchodní a marketingové oddělení společnosti.

Po formální stránce hodnotím tuto BP na vysoké úrovni. Zároveň autorka pracovala na překládané BP průběžně a samostatně.

Výsledky dotazníkového šetření a návrhy na doporučení pro firmu přednesla autorka BP vedení společnosti a managementu, kteří ocenili její přínos.

### Otázky k obhajobě:

- 1) Která z uvedených doporučení pro společnost ARTOS CZ vnímáte jako nejzásadnější a proč? Jaký výsledek, po jeho aplikování, lze očekávat?
- 2) Ve SWOT analýze píšete, že by hrozbou pro společnost mohly být změny ve světové ekonomice. Uveďte alespoň 3 příklady těchto konkrétních změn a jaké by mohly mít dopady na společnost ARTOS CZ.
- 3) V kapitole 6 uvádíte rozdělení zákazníků společnosti do skupin A-E. Daří se společnosti postupovat podle určených plánů pro jednotlivé skupiny, např. navštěvovat zákazníky typu A alespoň jednou za pololetí? Pokud se společnosti ARTOS CZ nedaří postupovat dle rozdělení, navrhněte nějaká opatření vedoucí ke zlepšení této skutečnosti.

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

Práce splňuje kritéria pro obhajobu BP.

Práce nesplňuje kritéria pro obhajobu BP (minimálně jedno kritérium hodnoceno 0 body).

Ve Mohelnici dne: 10.5.2017

**ARTOS CZ, spol. s r.o.**  
sídlo: Bouzov, Jeřmář 19, PSČ: 783 01  
provoz.: Újezd 65, 789 85 Mohelnice  
tel./fax: 583 430 147 - 9  
IČO: 268 13 033  
M. O. C. 226/2017 Sb.

.....  
podpis hodnotitele BP