ČESKÉ VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V PRAZE
MASARYKŮV ÚSTAV VYŠŠÍCH STUDIÍ

Studijní program Ekonomika a management

POSUDEK BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno a příjmení studenta:	Milan Mejzr
Název bakalářské práce:	Analýza spokojenosti zákazníků v IT internetovém obchodě
Rok odevzdání:	2015
Studijní obor:	Řízení a ekonomika průmyslového podniku
Jméno a příjmení vedoucího BP:	doc. Ing. David Vaněček, Ph.D.

Slovní hodnocení celkové úrovně a přínosu práce:

Předkládaná bakalářská práce se věnuje problematice spokojenosti zákazníků ve společnosti Mironet. V teoretické části provádí autor netriviální kompilaci. Zaměřuje se na základní pojmy dané oblasti. Na základě literární rešerše provádí rozbor spokojenosti zákazníků a jednotlivých vlivů, které spokojenost zákazníků ovlivňují. Práce se věnuje dnes velmi populárnímu internetovému obchodu a nakupování v těchto obchodech. V teoretické části autor prokázal dobrou orientaci v dané problematice.

V empirické části autor provedl ověření spokojenosti poskytovaných služeb u zákazníků s internetovým obchodem společnosti Mironet prostřednictvím dotazníkového šetření a doplnil vše ještě strukturovaným rozhovorem se zákazníky. Výsledky přehledně vyhodnotil a provedl jejich základní analýzu.
Na základě výsledků výzkumu a analýzy je zhodnocen současný stav a navržena doporučení s cílem zvýšit spokojenost zákazníků ve společnosti Mironet.

Celkové hodnocení BP *(HODNOCENÍ VYZNAČTE „X“ V PŘÍSLUŠNÉM POLÍČKU)*	**A** **výborně**	**B** **velmi dobře**	**C** **dobře**	**D** **uspokojivě**	**E** **dostatečně**	**F** **nedostatečně**
Přístup autora k řešení zadané problematiky (iniciativa, samostatnost, komunikace s vedoucím práce, originalita)	X					
Jazyková úroveň (pravopis, stylistika, práce s odborným jazykem)	X					
Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, dodržení normy ČSN ISO 690, teoretické zázemí autora)	X					
Úroveň formálního zpracování (členění práce, průvodní a poznámkový aparát, přílohy, grafika atd.)	X					
Adekvátnost využitých metod práce		X				
Splnění cílů práce	X					
Vyváženost teoretické a praktické části, vzájemná návaznost jednotlivých kapitol a subkapitol	X					
Odborný přínos práce		X				
Využitelnost práce v praxi	X					
Prezentace závěrů		X				
Navrhovaná výsledná klasifikace BP	**X**					

Otázky a náměty k diskuzi při obhajobě:

Jak řešit některá zjištění ke kterým jste došel např. u reklamačního systému. Konkrétně mám na mysli, když zákazník chce reklamovat zboží mimo prodejnu, kde zboží bylo původně zakoupeno. To se mi zdá jako zákazníkovi velmi limitující. Nevíte, zda společnost již na tato Vaše zjištění zareagovala? Jak?

Práce byla zkontrolována na plagiátorství v databázi Theses.cz i na základě jiných zdrojů: **ANO**

Doporučení práce k obhajobě: **ANO**

Datum: Podpis: