

Studijní program

Ekonomika a management

Studijní obor

Management

Akademický rok

2017/2018

Název práce

Spokojenost zákazníků v restauračních službách

Řešitel

Iva Solnařová

Vedoucí

Ing. Martin Musil, Ph.D.

Oponent

Ing. Daria Gunina

Hodnocení práce

Vymezení cíle a jeho naplnění

Logická stavba a členění práce

Práce s literaturou, citace, syntéza zdrojů, přehled o dosavadním stavu bádání v dané oblasti

Adekvátnost použitých metod, jejich argumentace a způsob použití

Hloubka a správnost provedené analýzy (ve vztahu k cílům), její teoretické a konceptuální ukotvení

Vlastní přínos studenta

Využitelnost výsledků práce v praxi/teorii

Formální úprava a náležitosti práce (soulad s šablonou kvalifikační práce), rozsah práce

Jazyková a terminologická úroveň práce

výborně nebo velmi dobře

výborně nebo velmi dobře

velmi dobře nebo dobře

velmi dobře

velmi dobře

velmi dobře nebo dobře

velmi dobře nebo dobře

výborně nebo velmi dobře

výborně nebo velmi dobře

Poznámka: Výsledná známka nemusí být aritmetickým průměrem jednotlivých hodnocení.

Slovní hodnocení o rozsahu alespoň 200 slov

Bakalářské práce je zaměřena na časté téma výzkumu spokojenosti zákazníků, v tomto případě s restauračními službami konkrétní restaurace. Cílem práce je zjistit spokojenost zákazníků se službami vybrané restaurace a ze zjištěných údajů vyvodit závěry. Cíle práce bylo dosaženo, provedený výzkum ovšem mohl být hlubší.

Teoretická rešerše se zabývá problematikou spokojenosti zákazníků, měření této spokojenosti a specifikem stravovacích služeb. Nezabíhá příliš do hloubky a je částečně popisná, nicméně zejména kapitola třetí přináší základní potřebné informace pro další zpracování bakalářské práce. Této části by prospělo hlubší zanoření se s využitím relevantní literatury, především zahraniční.

Metodika práce popisuje kroky zvoleného marketingového výzkumu. Studentka hovoří o výzkumných otázkách, ovšem žádné neformuluje, uvádí pouze jejich obecnější zaměření. Základní limity plynoucí ze zvoleného výzkumného souboru studentka uvádí, šlo by je však ještě lépe specifikovat na celý výzkum a interpretaci výsledků.

Kapitola pátá popisně charakterizuje zkoumanou restauraci. Jedná se o pois v rámci 7P, ačkoliv se o skutečný mix nejedná; jde spíše o popis vybraných faktů k jednotlivým částem mixu 7P.

Vyhodnocení v kapitole šesté je provedeno kombinací grafů a slovního vyjádření, rozdělené na jednotlivé části dotazníku. Bohužel studentka v textu, kromě otevřených otázek, spíše jen opakuje údaje viditelné z grafického vyjádření. Některé grafy navíc postrádají část údajů, zalomení procent je také zvláštní. Zde si studentka nedala dostatek práce s výsledkem.

Kapitola šestá obsahuje několik doporučení, které se váží ke zjištěným údajům. Nejsou dále podpořeny dalšími informacemi (vlastními hlubšími, z jiných výzkumů, z praxe apod.), spíše jen vlastními názory. Základní, relativně obecná doporučení však uvedena jsou.

Práce jako celek splňuje požadavky kladené na tento typ prací. Cíle práce bylo dosaženo. Na práci je však znát, že byla dodělávána na poslední chvíli; hlubší zanoření se do problematiky a např. rozvedení některých otázek by práci prospělo.

Otázky k obhajobě (1–2 otázky)

1) Jako jeden z problémů uvádíte lidské zdroje. Uvedte, jak konkrétně by mohlo vedení zlepšit motivaci zaměstnanců.

Doporučené hodnocení

Práci **doporučuji** k obhajobě a navrhuji hodnocení **velmi dobře nebo dobře**.

Datum

10. 8. 2018

Podpis

Ing. Martin Musil, Ph.D.