

POSUDEK VEDOUCÍHO DIPLOMOVÉ PRÁCE

Jméno diplomanta: Bc. Lenka Drahotová

Název diplomové práce: Hodnota pro zákazníka ve vybraném podniku

Cíl práce: Cílem diplomové práce je zjistit hodnotu, kterou zákazník vnímá při navštěvování kavárny Nejen Kafe.

Jméno vedoucího diplomové práce: doc. PhDr. Ing. Jaroslava Dědková, Ph.D

| | Výborně | Velmi dobře | Dobře | Neprospěl |
|--|-----------------------|-------------|-------|-----------|
| I. Hodnocení zpracování tématu diplomantem: | | | | |
| Splnění cíle práce | x | | | |
| Volba metod a jejich aplikace při zpracování tématu | | x | | |
| Hloubka provedené analýzy | x | | | |
| II. Hodnocení struktury a obsahu práce: | | | | |
| Přehlednost a logická stavba (struktura) práce | | x | | |
| Aktuálnost a vhodnost použitých pramenů | x | | | |
| Schopnost diplomanta zpracovat získané podklady | | x | | |
| Přiměřenost a srozumitelnost závěrů práce | | x | | |
| Formulování vlastních názorů diplomantem | x | | | |
| III. Hodnocení formy a stylu práce: | | | | |
| Formální úprava práce (text, tabulky, grafy) | | x | | |
| Stylistická úroveň práce | x | | | |
| Práce s českou literaturou včetně odkazů a citací | x | | | |
| Práce se zahraniční literaturou včetně odkazů a citací | x | | | |
| | | | | |
| Posouzení výsledku kontroly plagiátorství v IS STAG | Posouzeno bez výhrad | | | x |
| | Posouzeno s výhradami | | | |

Vyjádření minimálně v rozsahu 10 řádků k diplomové práci z hlediska splnění jejích cílů, využití metod řešení a návrhů opatření včetně formální úpravy, práce s literaturou a její citace (uveďte na druhou stranu posudku).

Otázky k obhajobě diplomové práce:

1. Kdo je typickým zákazníkem kavárny Nejen Kafe?
2. Jak by byly vaše návrhy finančně náročné a byly již nějaké realizovány?

Práci doporučuji - nedoporučuji* k obhajobě. (*nehodící se škrtněte)

Diplomovou práci navrhuji klasifikovat stupněm: **v ý b o r n ě m i n u s**

Datum: 31.5.2022

.....
Podpis vedoucího diplomové práce



Diplomantka se ve své DP zaměřuje na hodnotu pro zákazníka v kavárně Nejen Kafe v Mladé Boleslavi. V první části diplomantka provedla důkladnou teoretickou rešerši k tématice zákazníků, vymezuje jejich možné typy, kupní motivy a chování. Druhá kapitola práce se týká klíčové hodnoty pro zákazníka, zahrnuje vztahy mezi hodnotou pro zákazníka a vnímanou kvalitou, vnímanou spokojeností a cenou pro zákazníka. Dále jsou v druhé kapitole řešeny atributy pro zákazníka a modely hodnoty. V praktické části jsou shrnuty metody získávání informací a vymezeny výsledky dotazníkového šetření sloužící ke zjištění hodnoty pro zákazníky. Diplomantka se vhodně pokusila propojit teoretickou část aplikováním do kvadrantové analýzy pomocí modelu spokojenosti a důležitosti. Práce je kvalitně zpracovaná, jak po stránce obsahové, tak formální - jen by výsledky dotazníkového šetření mohly více zohlednit různorodost vzorku respondentů. Rozsah DP je dostatečný pro seznámení se s daným problémem.

