

## HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Akademický rok 2013/2014

**Jméno studenta:** Hajná Michaela  
**Studijní obor/zaměření:** Management obchodních činností  
**Téma bakalářské práce:** Analýza spokojenosti zákazníků firmy Makro  
**Hodnotitel – vedoucí práce:** Ing. Lenka Králová, Ph.D.

Kritéria hodnocení: (1 nejlepší, 4 nejhorší, N-nelze hodnotit)	1	2	3	4	N
A) Definování cílů práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B) Metodický postup vypracování práce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C) Teoretický základ práce (rešeršní část)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D) Členění práce (do kapitol, podkapitol, odstavců)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E) Jazykové zpracování práce (skladba vět, gramatika)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F) Formální zpracování práce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G) Přesnost formulací a práce s odborným jazykem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
H) Práce s odbornou literaturou (normy, citace)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I) Práce se zahraniční literaturou, úroveň souhrnu v cizím jazyce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J) Celkový postup řešení a práce s informacemi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
K) Závěry práce a jejich formulace	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L) Splnění cílů práce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
M) Odborný přínos práce (pro teorii, pro praxi)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
N) Spolupráce autora s vedoucím práce a katedrou	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O) Přístup autora k řešení problematiky práce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P) Celkový dojem z práce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Do Portálu ZČU byl zadán tento výsledek kontroly plagiátorství<sup>1</sup>:**

Posouzeno   
 Posouzeno - podezřelá shoda

Navrhuji klasifikovat bakalářskou práci klasifikačním stupněm:<sup>2</sup> **nevyhověl**

**Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:<sup>3</sup>**

Rozsah práce je na dolním limitu pro bakalářské práce. v práci se vyskytují obsahové i stylistické nepřesnosti, např. druhý odstavec strany 11 nebo druhá věta na straně 26. Neztotožňuji se ani s názorem na str. 26, že se při výzkumu spokojenosti zákazníků jedná zpravidla o informace sekundárního charakteru. Studentka nedostatečně pracovala s odbornými zdroji, například kapitola č. 1 byla zpracována pouze na základě dvou publikací. Vzhledem k charakteru zkoumané firmy by měla být i kapitola první věnována především segmentaci na trhu B2B. Ostatně i některé další body teoretické části jsou s ohledem na zpracovávané téma zbytečné, více pozornosti by naopak mělo být věnováno zákaznickému servisu a úrovni služeb v obchodě.

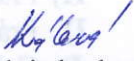


Co se týče realizovaného dotazování, nebyl stanoven cíl průzkumu ani předpoklady. Obsah a struktura dotazníku neumožňují zjistit konkrétní názory a míru spokojenosti. Například u otázky č. 8 by mohly být zkoumány dílčí parametry jako rychlost, odbornost, vstřícnost atd., aby mohly být zjištěny konkrétní příčiny určité míry nespokojenosti, když poměrně velká část oslovených vnímá kvalitu obsluhy jako podprůměrnou. Postrádám například i otázku zkoumající spokojenost s doplňkovými službami, při jejím zařazení do dotazníku by se studentka nemusela pouze domnívat, co je příčinou relativně nízké míry jejich využívání (viz str. 44). Poslední větu na straně 43 by marketér vyslovit vůbec neměl. Navrhované změny jsou formulovány velmi obecně, bez uvedení nákladů, časového harmonogramu a možných rizik. Cíl práce proto považuji za splněný jen částečně. Především z výše uvedených důvodů doporučuji práci k dopracování.

#### Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:<sup>4</sup>

1. Jak konkrétně byste zákazníkům zviditelnila a zatraktivnila nabídku doplňkových služeb? Využila byste k tomu segmentace zákazníků? Jaké náklady by musela firma vynaložit?
2. Připravte formulář pro navrhovaný mystery shopping.

V Plzni, dne 21. května 2014

  
Podpis hodnotitele

#### Metodické poznámky:

<sup>1</sup> Označte výsledek kontroly plagiátorství, který jste zadal/a do Portálu ZČU a odůvodněte níže při odůvodnění klasifikačního stupně.

<sup>2</sup> Kliknutím na pole vyberte požadovaný kvalifikační stupeň.

<sup>3</sup> Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně zpracujte v rozsahu 5 - 10 vět.

<sup>4</sup> Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě – dvě až tři otázky.

Posudek odevzdejte spolu s bakalářskou/diplomovou prací na sekretariát Katedry marketingu, obchodu a služeb, Fakulta ekonomická ZČU – v případě plzeňské části fakulty: Husova 11 - Plzeň 306 14; v případě chebské části fakulty: Hradební 22 – Cheb 350 11 (viz [www.fek.zcu.cz](http://www.fek.zcu.cz)). Posudek musí být opatřen vlastnoručním podpisem **modře** (pro rozeznání originálu).