

HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Akademický rok 2021/2022

Jméno studenta: Natálie Kardošová
Studijní obor: Management obchodních činností
Téma bakalářské práce: Spokojenost zákazníků se službami vybrané provozovny McDonald's

Hodnotitel – vedoucí práce: Ing. Hana Kunešová, 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E) Jazykové zpracování práce (skladba vět, gramatika)		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F) Formální zpracování práce		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G) Přesnost formulací a práce s odborným jazykem		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
H) Práce s odbornou literaturou (normy, citace)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input 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 checked="" type="checkbox"/>	<input 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 checked="" type="checkbox"/>	<input 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Do Portálu ZČU byl zadán tento výsledek kontroly plagiátorství:

Posouzeno

Posouzeno – podezřelá shoda

Navrhuji klasifikovat bakalářskou práci klasifikačním stupněm:

dobře

Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:

Cílem práce je "zpracovat charakteristiku vybrané provozovny McDonald's v Plzni včetně poskytovaných služeb a zhodnotit spokojenost zákazníků se službami této provozovny". Dílčím cílem je "charakterizovat používané nástroje marketingové komunikace". U dílčího cíle by měla být uvedena souvislost s hlavním cílem práce nebo tématem práce. Cíl práce byl splněn částečně, viz připomínky níže.

Teoretická část (kapitoly 1 až 3) je zpracovaná téměř výhradně ze zdrojů publikovaných v češtině a zahrnuje poměrně širokou problematiku: franchising, marketingovou komunikaci a CSR, v kapitole 3 problematiku služeb, spokojenosti zákazníků a kategorizace zákazníků. V úvodní části kapitoly o franchisingu chybí vysvětlení, proč autorka charakterizuje tuto formu podnikání (čtenář se to dozví až v kapitole 1.3). Podobně v úvodu kapitoly 2 by bylo vhodné vysvětlit, jak souvisí marketingová

komunikace s tématem práce a jak s ním souvisí problematika CSR, která je zmíněna v kapitole 2. V kapitole 3 je problematika služeb a spokojenosti zákazníka poměrně stručná. Kategorizace zákazníků uvedená v kapitole 3 je podrobnější, ale zdá se zbytečná, protože autorka v praktické části práce uvádí jiné kategorie zákazníků, než v kapitole 3.

Metodika výzkumné části práce je uvedena v kapitole 4. Autorka využila metodu dotazníkového šetření, rozhovory se dvěma respondenty a využila také poznatky získané v průběhu svého zaměstnání ve vybrané provozovně. Kapitola 5 obsahuje charakteristiku vybrané provozovny převážně z hlediska organizace činností, charakteristika služeb provozovny je v kapitole 5 velmi stručně, další informace ke službám jsou v kapitolách 6 a 7. Vhodnější by bylo charakterizovat všechny služby poskytované ve vybrané provozovně v jedné kapitole. V kapitole 7 je na s. 38 nedoložené tvrzení, že standardní zákazníci vnímají McDonald's "pouze jako příležitost rychlého a chutného jídla", na s. 39 je uvedeno, že pozice "leader péče o hosty" se u nikoho z konkurentů společnosti McDonald's v České republice zatím neobjevila (není uvedeno, jak to autorka zjistila).

Dotazníkové šetření autorka vyhodnotila s využitím kontingenčních tabulek. Více se přitom zaměřila na vyhodnocení otázek, které se týkají návštěvníků, stručně jsou vyhodnocené otázky, které se týkají spokojenosti. Na základě dotazníkového šetření autorka identifikovala oblasti, se kterými zákazníci nejsou spokojeni. Doporučení pro praxi reagují na výsledky dotazníkového šetření, ale jsou dost obecná. Na základě svého profesního působení ve vybrané provozovně autorka mohla být konkrétní a uvést, co, kdy, kde doporučuje udělat, v souvislosti např. s čistotou také kdo má čistotu kontrolovat, jak často apod.

Oceňuji, že autorka přípravu dotazníkového šetření konzultovala s vedoucím vybrané provozovny, kterému také předá (nebo již předala) výsledky.

Formální zpracování je výborné, z hlediska jazykového zpracování jsou v textu občasné překlepy.

Vzhledem k výše uvedeného hodnotím práci stupněm "dobře".

Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:⁴

- 1) Na s. 21 uvádíte, že nejčastěji používanou metodou k měření spokojenosti zákazníků je dotazník. Jak jste zjistila, že je to nejčastěji používaná metoda? Uveďte např. odkazy na odborné zdroje nebo výzkumy, které to uvádějí. Jaké další metody se používají při výzkumu spokojenosti zákazníka?
- 2) Podle Vašeho výzkumu tvoří významnou část zákazníků vybrané provozovny rodiče s dětmi. Jak je tato kategorie respondentů spokojená se službami vybrané provozovny? Co hodnotí pozitivně, k čemu má připomínky a co tato kategorie respondentů doporučuje ke zlepšení služeb?

V Plzni, dne 3. 6. 2022

Podpis hodnotitele