

Soukromá vysoká škola ekonomická Znojmo

## Posudek vedoucího bakalářské práce

Katedra: Katedra marketingu a managementu  
Autor práce: Arnošt Růžička  
Název práce: Spokojenost zákazníků s firmou Vinně sklepy Lechovice s. r. o.  
Vedoucí práce: Ing. Martin Příbyl, Ph.D.

**Celkový počet dosažených bodů: 54**

**Součet bodů v položkách 5, 9, 10: 26**

### Připomínky k práci:

Práce s názvem Spokojenost zákazníků s firmou Vinně sklepy Lechovice s. r. o. je po formální stránce zpracována na potřebné úrovni a splňuje všechny podmínky, aby mohla být doporučena k obhajobě, přestože práce obsahuje řadu drobných formálních chyb.

Vlastní přínos autora je možné identifikovat hned v několika pasážích (viz Hodnocení práce podle dílčích bodových kritérií). Autor se nespokojil pouze s konstatováním, jak jsou zákazníci spokojeni, ale poskytuje podniku, pro který bakalářskou práci zpracovával, i několik návrhů, které stojí za zvážení.

### Otázky k obhajobě:

1. Jaké důvody podle autora vedou k tomu, že v prodejna v Lechovicích se liší od ostatních prodejen průměrnou výší nákupu (dominují vyšší průměry) a proč se v této prodejně vyskytují nákupy pod 150 Kč jen zřídka?
2. Ověřoval autor výsledky z oblasti průměrných nákupů v informačním systému podniku?
3. Je možné na základě mystery shoppingu určit pomyslný žebříček fonoték a vináren ve Znojmě?

### Závěrečné stanovisko:

**Bakalářskou práci doporučuji ~~nedoporučuji~~ k obhajobě**

Datum

Podpis

## Hodnocení práce podle dílčích bodových kritérií\* :

1.	<b>Formulace cíle práce</b> 0 - cíl není formulován 3 - obecná formulace resp. nekoresponduje zjevně s názvem práce 5 - přesná, srozumitelná formulace	3
2.	<b>Vztah cíle, struktury práce a obsahu</b> 0 - struktura práce, cíl a obsah se rozchází 3 - struktura umožňuje dosažení cíle a obsah tomu odpovídá 5 - struktura umožnila naplnění cíle a obsah s cílem plně koresponduje	3
3.	<b>Kvalita teoretického úvodu práce</b> 0 - práce nemá teoretickou úvodní část, 3 - teoretický úvod vypsán ze standardního učebnicového textu 7 - teoretický úvod s využitím odborné literatury 10 - s využitím odborné literatury je vypracován ve vazbě na obsah a cíl práce	3
4.	<b>Náročnost zpracování tématu na praktické a aplikační znalosti</b> 0 - téma nevyžadovalo poznatky nad rámec základních učebnicových výkladů 3 - zpracování vyžadovalo studium širších souvislostí praxe pro aplikaci, 5 - aplikace provedena přiměřeně na základě praktických znalostí	3
5.	<b>Práce s literaturou</b> 1 - využita pouze předepsaná literatura, bez přímých citací, slabý poznámkový aparát do 10 poznámek 3 - poznámkový aparát odráží využití širších zdrojů, počet přímých citací do 3 6 - poznámkový aparát (více než 15) a přímé citace přiměřené (alespoň 5), ale bez využití širších zdrojů 10 - přiměřenost citací, poznámkového aparátu, zdroje obsahují širší než předepsaný seznam včetně zřejmého využití časopisecké literatury	6
6.	<b>Formální náležitosti a úprava práce</b> 1 - základní struktura práce je utříděna, ale práce neobsahuje některou část = úvod, závěr, seznam použité literatury, eventuelně vysoký výskyt překlepů atd. 3 - práce má všechny náležitosti, ale větší množství překlepů, méně kvalitní grafická úprava 5 - bez formálních závad	3
7.	<b>Jazyková úroveň a srozumitelnost textu</b> 1 - text není čtivý, obsahuje méně srozumitelné pasáže 3 - text je srozumitelný, ale pracuje s neadekvátním odborným pojmoslovím, nebo je nahrazeno 5 - kvalitní jazyková úroveň celého textu a srozumitelnost výkladu	3
8.	<b>Adekvátnost závěrů ve vztahu k cíli</b> 2 - závěry v obecné rovině 5 - závěry jsou odvozeny z obsahu, ale nedostatečně argumentovány, event. nemají zřejmou vazbu k formulaci sledovaného cíle práce 10 - závěry souvisí s cílem a jsou vyargumentovány	10
9.	<b>Naplnění cíle práce</b> 0 - práce obsahově nenaplní cíl 5 - částečné naplnění cíle 10 - stanovený cíl splněn ve všech souvislostech	10
10.	<b>Vlastní přínos autora</b> 0 - vlastní vklad do zpracování není možno identifikovat 5 - vklad je identifikovatelný 10 - řešení je originální a korektní - obsahově, přístupem. <b>V případě přidělení 5 či 10 bodů zde uvede hodnotitel odkazy na konkrétní pasáže práce, ve kterých je osobní vklad zřejmý: Přínosy jsou zřejmé zejména v pasážích 4.2 a 4.4, kdy byly realizovány šetření prostřednictvím dotazování a mystery shoppingu, dále pak 4.6.1 a 4.7, tedy kapitole, která aplikuje zjištěné poznatky.</b>	10
	<b>Celkový počet bodů (max 75 bodů):</b>	54

\* přidělují se body pouze z nabídnutých možností