

Soukromá vysoká škola ekonomická Znojmo

Posudek oponenta bakalářské práce

Katedra: Marketingu a managementu

Autor práce: Arnošt Růžička

Název práce: Spokojenost zákazníků s firmou Vinné sklepy Lechovice s.r.o.

Oponent práce: Ing. Ondřej Dufek, DiS.

Celkový počet dosažených bodů: 50

Součet bodů v položkách 5, 9, 10: 21

Připomínky k práci:

Předložená bakalářská práce se věnuje aktuálnímu tématu spokojenosti zákazníka a vztahového marketingu. Zvolené metody jsou vhodné pro naplnění cíle práce, místy ale postup jejich realizace ovlivnil výsledky – viz otázky k obhajobě. Velkým nedostatkem práce je značný výskyt překlepů a gramatických chyb. Oceňuji zapálení autora pro řešení cíle práce, které je patrné například ve fázi mystery shoppingu, kdy z dobrovolníků sestavil 22 testovacích týmů. Z vlastního textu práce bohužel není zcela zřejmé, jak realizace mystery shoppingu v konkurenčních vinárnách pomohla naplnění cíle práce – hodnocení spokojenosti zákazníka VS Lechovice – s výjimkou několika nedostatečně argumentačně podložených doporučení (kapitola 4.5).

Otázky k obhajobě:

Čím si autor vysvětluje vysokou spokojenost respondentů s produkty VS Lechovice (strana 29)? Nemohly být výsledky ovlivněny zvoleným způsobem sběru dat – přímo v prodejnách? Je pravděpodobné, že lidé nespokojení s nějakým produktem ho budou opakovaně nakupovat?

Proč se autor rozhodl nevyužít ve své práci metodiku ECSI?

V kapitole 4.2.3 autor zjišťuje průměrnou výši nákupu u jednotlivých segmentů. Porovnal výši uvedenou respondenty s reálnou průměrnou výši nákupu v jednotlivých prodejnách?

Proč bylo pro hodnocení www prezentací využito pouze subjektivního názoru?

Závěrečné stanovisko:

Bakalářskou práci doporučuji - nedoporučuji - k obhajobě

Datum

Podpis

Hodnocení práce podle dílčích bodových kritérií* :

1.	Formulace cíle práce 0 - cíl není formulován 3 - obecná formulace resp. nekoresponduje zjevně s názvem práce 5 - přesná, srozumitelná formulace	5
2.	Vztah cíle, struktury práce a obsahu 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.	Kvalita teoretického úvodu práce 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.	Náročnost zpracování tématu na praktické a aplikační znalosti 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	5
5.	Práce s literaturou 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.	Formální náležitosti a úprava práce 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.	Jazyková úroveň a srozumitelnost textu 1 - text není čtivý, obsahuje méně srozumitelné pasáže 3 - text je srozumitelný, ale pracuje s neadekvátním odborným pojmoslovím, nebo je nahrazováno 5 - kvalitní jazyková úroveň celého textu a srozumitelnost výkladu	5
8.	Adekvátnost závěrů ve vztahu k cíli 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	5
9.	Naplnění cíle práce 0 - práce obsahově nenaplní cíl 5 - částečné naplnění cíle 10 - stanovený cíl splněn ve všech souvislostech	5
10.	Vlastní přínos autora 0 - vlastní vklad do zpracování není možno identifikovat 5 - vklad je identifikovatelný 10 - řešení je originální a korektní - obsahově, přístupem. V případě přidělení 5 či 10 bodů zde uvede hodnotitel odkazy na konkrétní pasáže práce, ve kterých je osobní vklad zřejmý: Autorův přínos je patrný zejména z realizace dotazníkového šetření a mystery shoppingu, následně z kapitoly 4.7, která obsahuje konkrétní doporučení.	10
	Celkový počet bodů (max 75 bodů):	50

* přidělují se body pouze z nabídnutých možností