

Posudek oponenta bakalářské práce

Jméno a příjmení studenta: Nikol Kokšteínová, DiS.

Název bakalářské práce: Marketingový průzkum spokojenosti zákazníků ve společnosti MOL Česká republika, s.r.o.

Studijní obor – specializace: Management a marketing služeb – specializace obchodně podnikatelské služby

Titul, jméno a příjmení oponenta práce: prof. Ing. Vanda Lieskovská, PhD.

Pracoviště a pracovní zařazení: EU Bratislava, PHF Košice, Katedra obchodného podnikania

Hodnocení bakalářské práce

Kritérium hodnocení (označte křížkem)		Stupeň hodnocení						
		stupeň	A	B	C	D	E	F
		číselné vyjádření	1	1,5	2	2,5	3	-
Obsahová stránka BP	struktura práce			x				
	formulace cíle práce (v souladu se zadáním BP) / hypotéz a úroveň jejich naplnění			x				
	použité metody, jejich adekvátnost a relevance ve vztahu k tématu BP				x			
	faktická, věcná a obsahová správnost			x				
	hloubka provedené analýzy				x			
	zvládnutí odborné terminologie			x				
	schopnost argumentace a kritického myšlení				x			
	uplatnění práce v praxi / výuce			x				
Formální stránka BP	reprezentativnost a rozsah použité literatury a zdrojů		x					
	práce se zdroji, dodržování bibliografických norem, úroveň a četnost odkazů a citací		x					
	provázanost a sled textu, návaznost kapitol			x				
	jazyková a stylistická úroveň			x				
	estetická a grafická úprava textu, dodržení formálních náležitostí práce dle metodiky			x				
Celkové hodnocení bakalářské práce				X				
Bakalářskou práci doporučuji k obhajobě		ANO						

Stručné verbální hodnocení bakalářské práce (minimálně 500 znaků):

Bakalářská práce má sice v rámci štruktúry obsiahnuté požadované časti, ale je možné mať isté výhrady k logickej výstavbe teoretických východísk. Domnievam sa, že bolo skôr vhodné začať s popisom spotrebiteľského správania a už aj so špecifikáciou odlišností medzi správaním sa konečného spotrebiteľa a spotrebiteľským správaním na trhu organizácií. Až následne by som venovala pozornosť alternatívam výskumu trhu, ktoré sa odvíjajú od rôznych charakteristík cieľového segmentu. Po ukončení teoretických východísk by bolo vhodné urobiť isté zhrnutie a prípadné prepojenie textu s analytickou časťou práce.

Výskum mal byť postavený na určitých predpokladoch a na znalosti celkového konkurenčného trhu, čo mi v práci chýba. Rovnako mala byť zdôvodnená konštrukcia dotazníka a zameranie pozornosti na konkrétne oblasti (vrátane zdôvodnenia). V rámci výskumu mi chýba aj vysvetlenie alternatív kategorizácie odpovedí, s ktorými sa následne pracuje v texte (tab. 2, str. 40 napr). Vysvetliť škálu, čo vyjadruje hodnotenie 1, čo vyjadruje hodnotenie 5. Ak sa napríklad v tab. č.2 hovorí o dôležitosti a spokojnosti s určitým parametrom, môžeme to stotožniť s vnímaním ideálneho a reálneho imidžu. V takom prípade je potrebné sústrediť pozornosť na tie atribúty, kde vznikali najvýraznejšie rozdiely vo vnímaní a tomu uspošobiť konečné odporúčania.

V práci sa vyskytujú formálne a gramatické chyby, ktoré čiastočne kazia dojem z práce.

Otázky k obhajobe:

1. Kde vidíte najväčšie rezervy z hľadiska spokojnosti zákaznickej klientely a ako by ste odporúčali zmeniť existujúci stav?

.....

Datum: 15.5.2017

Podpis oponenta bakalářské práce:

Klasifikační stupnice VŠERS – platnost od akademického roku 2008/2009

Stupně	Číselné vyjádření	Slovní vyjádření Definice
A	1	VÝBORNÝ (excellent) vynikající výkon pouze s malými chybami
B	1,5	VELMI DOBRÝ (very good) nad průměrným standardem, ale s chybami
C	2	DOBRÝ (good) obecné vyznění práce s řadou zřetelných chyb
D	2,5	USPOKOJIVÝ (satisfactory) přijatelný, ale s významnými nedostatky
E	3	DOSTATEČNÝ (sufficient) výkon nad hranicí minima
F	-	NEÚSPĚŠNÝ (fail) je zapotřebí značné množství další práce