

Posudek vedoucího bakalářské práce

Jméno a příjmení studenta: Nikol Kokšteínová

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 vedoucího práce: doc. Ing. Marie Hesková, CSc.

Pracoviště a pracovní zařazení: Katedra managementu a marketingu VŠERS

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				
	samostatnost, aktivita a komunikace studenta s vedoucím BP při zpracování bakalářské práce		X					
Na základě elektronického testování na podobnosti s jinými dokumenty je možné bakalářskou práci označit za originální.		ANO						
Celkové hodnocení bakalářské práce					X			
Bakalářskou práci doporučuji k obhajobě		ANO						

Stručné verbální hodnocení bakalářské práce (minimálně 500 znaků):

Teoretická část práce je zpracována ve dvou kapitolách, kde nejprve je objasněna podstata marketingového výzkumu a následující kapitola uvádí problematiku řízení vztahů se zákazníky. Následující kapitola je věnována analýze zkoumané společnosti MOL ČR. Praktická část práce je uvedena v páté kapitole „Průzkum spokojenosti zákazníků společnosti MOL ČR“. Navazující kapitoly prezentují výsledky průzkumu a doporučení. Autorce se v bakalářské práci nepodařilo dodržet logické návaznosti jednotlivých kapitol, v práci není konzistentně využívána osoba. Problémem práce je používání odborné terminologie, která je nahrazena pracovním slangem např. na „čerpačkách“. Čtenář v textu najde řadu stylistických a gramatických prohřešků. Hodnocení výzkumu je provedeno nestandardní metodou, důležité informace pro hodnocení jsou uvedeny pouze v dotazníku viz příloha č. VII. Z dotazníku, resp. plánu výzkumu není patrné, zda zadavatelem dotazníku je autorka BP. U tabulek nejsou uvedeny popisy hodnot, ukazatelů. Připomínky lze mít i k interpretaci výsledků.

Otázky k obhajobě:

1. Můžete objasnit text str. 32 „Podíl čerpacích stanic na českém trhu kontroluje oddělení maloobchodu. Množství velkoobchodních zákazníků má na starosti oddělení velkoobchodu“?
2. Doplňte, kdo prováděl výběr respondentů, viz str. 34?
3. Objasněte princip Minimální návratnosti dotazníků - viz Tabulka č. 1.

Datum: 15. 5. 2017**Podpis vedoucího 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 hranici minima
F	-	NEÚSPĚŠNÝ (fail) je zapotřebí značné množství další práce