

**Posudek vedoucího bakalářské práce**

**Jméno a příjmení studenta:** Lucie Janková

**Název bakalářské práce:** **MARKETINGOVÝ VÝZKUM SPOKOJENOSTI KLIENTŮ S PRODUKTY ČESKÉ POŠTY, S. P. PLZEŇ 1**

**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:** 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						
<b>Celkové hodnocení bakalářské práce</b>					X			
<b>Bakalářskou práci doporučuji k obhajobě</b>		ANO						

## Stručné verbální hodnocení bakalářské práce (minimálně 500 znaků):

Výběr tématu a cíle bakalářské práce je možné zařadit mezi náročnější problematiky. Práce je z hlediska její struktury standardně rozdělena na teoretickou a praktickou část. V úvodu autorka prezentuje projekt, resp. upozorňuje na některá opatření k modernizaci služeb České pošty, a to bez uvedení zdroje. Uvedený nedostatek lze odhadovat i v dalších částech práce např. objasnění pojmu mystery metod. První kapitola uvádí cíl a metodiku zpracování BP, kde bylo možné více specificky čtenáři přiblížit metodiku marketingového výzkumu, což se dále projevilo i v praktické části práce.

Druhá kapitola je věnována teoretickým aspektům chování zákazníků, jejich spokojenosti a loajalitě. Stěžejní částí (s ohledem na cíl práce) je vymezení evropského Indexu spokojenosti zákazníka, definování pojmu loajalita a vazba mezi spokojeností a loajalitou. Textu lze vytknout využití starších literárních zdrojů např. VYSEKALOVÁ, J. (2006), KOTLER, P., ARMSTRONG, G. (2004), FORET, M., STÁVKOVÁ, J. (2003). Do teoretické části práce lze zahrnout i kapitolu třetí - marketingový výzkum. Název části slibuje specifické objasnění výzkumu zákaznické spokojenosti, v podstatě se jedná o obecné poznámky k marketingovému výzkumu. Ke zpracování části bylo možné využít aktuálnější odborné zdroje domácích i cizích autorů.

Čtvrtá kapitola je uvedena charakteristikou České pošty a jejich produktů, kde autorka opět vychází ze starší literatury např. Vysekalová, J. (2006). Důležitou částí, z hlediska naplnění cíle BP jsou subkapitoly 4.3 a 4.4. K vlastnímu výzkumu, resp. hodnocení výzkumu lze mít otázku, proč jsou zjištěné hodnoty graficky znázorňovány pomocí absolutních četností, z jakého důvodu byla využita 10 bodová šalovací stupnice? Otázky identifikační, zjišťovací pokládám za zbytečně položené (pohlaví a věk respondentů) z důvodu nevyužití při analýze a interpretaci výzkumu.

### Otázky k obhajobě:

1. Doplňte, zda by se odlišovala hodnota indexu spokojenosti zákazníka zjištěná výzkumem za ženy a muže?
2. Jaké další metody lze využít ke zjišťování spokojenosti zákazníků?

**Datum:** 10. 9. 2020

**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 hranicí minima
F	-	NEÚSPĚŠNÝ (fail) je zapotřebí značné množství další práce