

**Posudek oponenta bakalářské práce**

**Jméno a příjmení studenta:** Kristýna Soukupová, DiS.

**Název bakalářské práce:** Komparace spokojenosti zákazníků obchodních jednotek KIK TEXTIL a NON-FOOD spol. s. r. o. v Příbrami

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

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

**Pracoviště a pracovní zařazení:** EU Bratislava, PHF v Košicích

**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 úrovně 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, úrovně 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		
<b>Celkové hodnocení bakalářské práce</b>					x			
<b>Bakalářskou práci doporučuji k obhajobě</b>		<b>ANO</b>						

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

Práce rieši problematiku komparácie spokojnosti zákazníkov dvoch maloobchodných jednotiek v zameraní na predaj textilu. Obsahovo sa usilovala posluchačka obsiahnuť podstatné skutočnosti v teoretických východiskách práce. Siahla po viacerých zdrojoch literatúry, ale text práce nie je vhodne previazaný, nevyplýva určitá nádväznosť jednotlivých častí textu. Text pôsobí chaoticky, autorka napr. na str. 12 sa zaoberá spotrebiteľom a jeho psychickou stránkou, ktorú je možné podľa Vysekalovej zakotviť v 4 rovinách. Pokračuje ďalej modelom spotrebiteľského správania str. 14 a na str. 15 je časť venovaná spokojnosti zákazníka. Tu je už zamiešaná aj problematika marketingového výskumu, na str. 16 je popisovaná segmentácia trhu. Na str. 20 pokračuje faktormi spotrebiteľského správania a na str. 22 prechádza text do marketingového mixu. Rozhodovací proces je na str. 25 a na str. 27 sú veľkým písmom bez číslovania uvedené DRUHÝ NÁKUPU.

Po formálnej stránke ako vyplýva z predchádzajúceho textu, dochádzalo k určitým problémom. Štruktúra práce nebola spracovaná dôsledne, o čom svedčí aj číslovanie subkapitol kapitoly 2.

V práci sa nachádzajú formálne chyby. Nie sú uvádzané číslovania názvov subkapitol (napr. str. 25, str- 28).

V prípade ak sa začína následná kapitola BP, je potrebné ju uvádzať na čistej strane. (str. 28 – 3 kapitola; str. 36 - 4 kapitola).

V prípade odvolávania sa na sekundárne zdroje, je potrebné narábať s aktuálnou dátovou základňou. Údaj o dosiahnutom zisku (str. 29) pochádza z roku 2016, čo vnímam ako údaj zastaralý.

Výskum bol realizovaný na predajnej ploche, bolo oslovených 20 respondentov. Zistené boli postoje zákazníkov, ktorí v obchode nakupujú. Bolo by o to zaujímavejšie zistiť postoje aj takých ľudí, ktorí uvedené predajne nevyhľadávajú, resp. ignorujú a následne uvažovať o prijatí adekvátnych opatrení, ktoré by elimovali negatívne nastavenie týchto spotrebiteľov.

Napriek určitým výhradám hodnotím prácu jako D a odporúčam ju k obhajobe.

### **Otázky k obhajobe:**

1. Do akej miery môže vplývať organizačná štruktúra Kik textil na spokojnosť zákazníkov? .
2. Na str. 30 uvádzate počet pobočiek KiK na území ČR. Predpokladáte, že z hľadiska spokojnosti spotrebiteľskej verejnosti by boli dosiahnuté obdobné výsledky celoplošne v celje ČR, alebo predpokladáte určité rozdiely? Stručne rozeberte prosím.

**Datum:** Košice, 11.06.2020 .....

**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