



HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Akademický rok 2021/2022

Jméno studenta: Natálie Kardošová
Studijní obor: Management obchodních činností
Téma bakalářské práce: Spokojenost zákazníků se službami vybrané provozovny McDonald's

Hodnotitel – oponent: Ing. Jan Tluchoř, Ph.D.
Podnik/organizace oponenta: KMO - FEK - ZČU

Kritéria hodnocení: (1 nejlepší, 4 nejhorší, N-nelze hodnotit)	1	2	3	4	N
A) Definování cílů práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B) Metodický postup vypracování práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C) Teoretický základ práce (rešeršní část)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D) Členění práce (do kapitol, podkapitol, odstavců)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E) Jazykové zpracování práce (skladba vět, gramatika)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F) Formální zpracování práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G) Přesnost formulací a práce s odborným jazykem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
H) Práce s odbornou literaturou (normy, citace)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I) Práce se zahraniční literaturou, úroveň souhrnu v cizím jazyce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J) Celkový postup řešení a práce s informacemi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
K) Závěry práce a jejich formulace	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L) Splnění cílů práce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
M) Odborný přínos práce (pro teorii, pro praxi)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
N) Přístup autora k řešení problematiky práce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O) Celkový dojem z práce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Navrhuji klasifikovat bakalářskou práci klasifikačním stupněm:

dobře

Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:

Studentka zpracovávala zajímavé téma v podniku, ve kterém působí. Cílem práce je kromě charakteristiky provozovny (považoval bych spíše za dílčí cíl) zhodnocení spokojenosti zákazníků se službami provozovny.

Zde musím konstatovat, že v teoretické části práce je z mého pohledu balastní část o franchisingu (nepodstatná pro téma a cíl práce, resp. studentka ji zpracovává zbytečně rozsáhle). Naopak téma spokojenosti je uchopeno stručně, takže studentka v praktické části práce nemá příliš na co navazovat.

Z mého pohledu studentka nedokázala vylézt dostupné zdroje informací, nevyužívá možnosti pozorování (resp. to není z práce patrné - kromě návrhů ke zlepšení, i když to v kap. 4 zmíněno je), případně potenciálních interních zdrojů (samozřejmě nemusí být studentce dostupné). A i v praktické části práce je téma spokojenosti řešeno velmi stručně, na rozdíl od profilu zákazníka (četnost návštěv atd.) a dalších aspektů.

Studentka využívá omezený počet zdrojů většinou českých, v některých částech ale spíše starších (např. kap. 2.2.4 Digital (online) marketing).

Je zřejmé, že studentka pracovala v praktické části v časovém presu (dotazování 16.-21.3.2022), je otázkou, proč nebylo dotazováno v širším časovém období. Marketingový kalendář na obr. 2 (s. 31) je zajímavý, ale spíše by měl směřovat do přílohy (přidaná hodnota vůči využitému místu je minimální).

U charakteristiky provozovny bych očekával informace o otevírací době, počtu zaměstnanců apod., jsou to totiž faktory, které mohou ovlivnit spokojenost, na což se nakonec studentka v dotazníku zaměřuje.

Název kapitoly 7 je zavádějící. V kap. 7.4 je prezentována řada tabulek (některé jsou zbytečně "velké"), studentka zde využívá kombinace různých otázek (některé tabulky lze označit za kontingenční), ale domnívám se, že např. tab. 8 a tab. 9 (kromě své formální nedokonalosti) nijak zásadně nepřispívají k naplnění cíle práce. Naopak spokojenost (v dotazníku mnoho otázek) studentka "odbývá" na str. 47 a 48, resp. 53 a 54 pro McCafé. Přepis rozhovorů prezentovaný na str. 54-56 patří do přílohy, na jeho místo patří souhrn zjištěných informací.

Spokojenosti se studentka analyticky příliš nevěnuje (chybí alespoň základní přehled - zjištěné spokojenosti v dotazníkovém šetření, rozbor podle různých skupin apod.), dále pak studentka pouze stručně řeší návrhovou část, která pravděpodobně reflektuje zjištěnou situaci, ale návrhy jsou obecné, dále nerozpracované.

Celkově studentka nevyužila potenciálu, kterou bakalářská práce nabízela, stejně tak práce se získanými daty především v oblasti spokojenosti skýtá prostor pro mnohá zlepšení. Na druhou stranu bylo realizováno dotazníkové šetření, návrhy se zdá odpovídat zjištěným skutečnostem. Práci bohužel nepovažuji za příliš přínosnou.

Práce je na pomezí obhajitelnosti a bude významně záviset na obhajobě práce.

Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:

Jaké kategorie zákazníků (viz kap. 3.3) navštěvují zkoumanou provozovnu? Resp. které kategorizace z kap. 3.3 byla využita v kap. 7.1?

Co výtěžila provozovna ze zpracování práce, resp. dotazníkového šetření?

Prosím o vysvětlení věty na s. 28: "Shift manažer v této oblasti má a úkol jejich objednávání a kontrolování výše odpadu, který by se měl konkrétně na této pobočce pohybovat okolo 1,2 % z čisté měsíční tržby."

V Plzni, dne 27. 5 .2022

Podpis hodnotitele