



## Posudek oponenta bakalářské práce

**Katedra:** Obchodu a cestovního ruchu

**Student:** Zuzana Vyžralová

**Studijní obor:** Obchodní podnikání

**Název bakalářské práce:** Analýza spokojenosti zákazníka vybrané maloobchodní prodejny

**Oponent bakalářské práce** Ing. et Ing. Jindřich Šedivý

**Povolání oponenta:** specialista na ekonomiku (ekonomika veřejné osobní dopravy)

### Hodnocení práce:

**Volba tématu práce a její význam:** (2) vhodné a významné téma

Komentář: Na základě vybraného tématu je zřejmá snaha o zvýšení kvality (i vnímané) služeb z pohledu zákazníka v konkrétní prodejně.

**Formulace cílů práce:** (2) cíle byly vhodně formulovány

Komentář: Cíle práce byly formulovány v souladu se zadáním a s vědomím možnosti využití dosažených výsledků v praxi.

**Metodika zpracování:** (2) vhodně zvolena a formulována

**Práce s daty a informacemi:** (2) použita data aktuální, práce s informacemi dostatečná vzhledem k tématu

**Celkový postup řešení:** (2) postup řešení správný, některé kroky neadekvátní

Komentář: Postup řešení byl - s ohledem na vytyčené cíle - zvolen správně. V jednom případě nebyla zohledněna v dotazníkovém šetření možnost více odpovědí (výchozíkem byla vždy jen jedna odpověď na zadanou otázku). Jednalo se konkrétně o otázku č. 15, kdy respondenti buď nevlastnili více "věrnostních" karet a nebo jim nebyla vícenásobná odpověď umožněna. Toto nelze bez znalosti průběhu dotazníkového šetření jednoznačně určit, uvedená skutečnost však mohla, ale také nemusela mít vliv na výsledek v tom smyslu, že vlastnictví více karet, kdy držitelé plynou stejná práva či výhody, není vhodné a mělo by se pokračovat v unifikaci, respektive ve vzájemné kompatibilitě těchto karet. Tato kompatibilita je v práci zmíněna. Pokud není možné držet více než jednu z uvedených karet současně, mělo to být v práci uvedeno.

**Teoretické zázemí autora:** (1) autor významné autory citoval a zná teorii dané problematiky

Komentář: Významní autoři byli citováni. Seznam zdrojů není číslován, přestože to bývá obvyklé. Zvolený způsob citací v textu číslování přímo nevyžaduje.

**Práce s odbornou literaturou (citace, norma):** (2) autor dodržel citační normu - s výjimkami

Komentář: Uvedené citace odpovídají citační normě. Opomenuty tak zůstaly pouze elektronické (internetové) zdroje, které nejsou v seznamu literatury uvedeny, přestože jsou v práci uváděny jako zdroj.

**Úroveň jazykového zpracování:** (3) práce je jazykově zpracována na standardní úrovni, autor se

dopustil několika gramatických chyb

Komentář: Většina gramatických chyb je způsobena užitím nesprávného slovního tvaru, např.: Zbýlých 7 % dotazovaných, kteří s šířkou uliček nebyli spokojeni, byli dále požádáni, aby uvedli, v kterých místech prodejny se cítí nejčastěji prostorově omezeni. mělo být uvedeno "bylo dále požádáno" (těch zbýlých 7 %). U interpretace výsledků se vztahem k téže otázce (otázka č. 12) není ve spojení "mezi nealkoholickými nápoji a palety s pivy" užití správného tvaru 7. pádu množného čísla podstatného jména "paleta"; nadbytečná tečka ve spojení "spol. s r. o." za "s"; chybějící či nadbytečné interpunkční čárky; neúplné uvedení názvu obce Horní Stropnice (uvedeno jen Stropnice) - str. 41 apod. Výčet dalších gramatických chyb by byl svým rozsahem (a s ohledem na ostatní parametry práce) neadekvátní a nebude proto uváděn, neboť se ve většině případů jedná o stále se opakující méně závažné gramatické chyby způsobené užitím nevhodného tvaru daného výrazu, respektive nedodržení typografických zásad (mezera mezi číselným údajem a znakem %, písemné podání zkratky ŽŘUD atd.). Slovní spojení "spotřební družstvo" se uvádí mimo začátku věty takto, tedy s malým "s" ve slově spotřební.

**Přesnost formulací a práce s odborným jazykem:** (2) autor má dostatečný pojmový aparát

**Formální zpracování - celkový dojem:** (3) práce vykazuje několik drobných formálních chyb

Komentář: V práci užití minimálně tři nevhodných výrazů. Jsou to výrazy: fazóna zboží (str. 31), slovní spojení "obslužná kasa" a "těžký regál pití" v přílohách 2 a 3. Grafům (které by měly být interpretovány jako obrázky) ubírá na přehlednosti volba barevné škály pro stupně výborně a nedostatečně - je možná barevná záměna a uvedení nulových procentních hodnot. Z hlediska úplnosti je však uvedení i těchto hodnot správné. U přílohy číslo 2 a 3 není uveden zdroj podkladů - plánek - zakres je evidentně dílem autora, jak je uvedeno, ale plánek jako takový zcela evidentně nejsou vlastní zdroj. Fotodokumentace (přílohy 7 - 19) měla být pro přehlednost v jedné příloze a nadpisy (zbytečných) příloh měly být užity jako popisy pod příslušnou fotografií. Je-li autor fotografie uveden způsobem "foto jméno či název autora", pak obdobná konvence měla být dodržena i u vlastních fotografií, tedy popisek "foto autor". Seznam grafických, obrazových a tabulkových výstupů není uváděn s odkazy na číslo stránky, kde je daný objekt umístěn - práce s editorem. V části Přehled příloh jsou uváděny ihned přímo jednotlivé přílohy. Samotný jejich přehled (seznam) absentuje. Přílohy 4 a 5 mají obtížně čitelnou legendu. Celkový formální dojem je uspokojivý.

**Splnění cílů práce:** (2) cíle práce včetně dílčích byly splněny

**Formulace závěrů práce:** (3) závěry jsou dostatečně formulovány a jsou významné pro další využití

Komentář: Na základě publikovaných závěrů lze přijmout další opatření tak, aby spokojenost dané cílové skupiny byla vyšší, respektive tak, aby procento nespokojených, přestože není nijak výrazné, se ještě snížilo.

**Odborný přínos práce a její praktické využití:** (3) práce je po odborné a praktické stránce využitelná

Komentář: Práce byla koncipována s cílem využití v praxi. Konkrétně tato práce má praktické využití v prodejních řetězcích spotřebního družstva Jednota. Některé závěry lze zobecnit i na jiné prodejny stejného typu (řetězec "Trefa") a rovněž i na další prodejny jiných "typů" provozované spotřebním družstvem Jednota.

## **Celkové hodnocení práce:**

*Návrh hodnocení práce známkou:* velmi dobře

*Doporučuji práci k obhajobě:* ANO

## **Otázky k obhajobě:**

Otázka 1: Na str. 12 uvádíte v části 2.1.2: \\\"V systému obchodu spotřebním zbožím se však uskutečňují i nákupy malých firem a okrajové nákupy středních a velkých firem,...\\\" Pokuste se definovat malou, střední a velkou firmu.

Otázka 2: Z jakého důvodu nebyla u otázky č. 15 uvažována možnost vlastnictví více slevových karet? Byla důvodem skutečnost, že zákazník může mít vždy jen jednu takovou kartu a nebo se - vzhledem k jejich vzájemné kompatibilitě - vlastnictví více karet nepředpokládalo? Otázka č. 15 tak, jak je v dotazníku definována více odpovědí striktně nevylučuje, zřejmě bylo záměrně koordinováno tazatelem.

## ***Další připomínky, vyjádření a náměty k obhajobě práce resp. k jejímu dalšímu využití:***

Další dotazy: V závěru na str. 90 je Jednota České Budějovice charakterizována jako společnost. Z jakého důvodu, když se, jak je jinak v celé práci správně uváděno, jedná o spotřební družstvo? V Přílohách 2 a 3 užíváte pojmu \\\"těžký regál pití\\\" - tento (pro vědeckou práci nevhodný) název má opodstatnění v hmotnosti zboží či úložného prostoru sebe sama, případně ve faktu, že tuto část vybavení prodejny lze v případě naplnění příslušným sortimentem velmi obtížně přemístit? Vzhledem k aktuálnosti tématu je vhodné k dalšímu rozpracování v rámci diplomové práce (včetně případné realizace dalších opatření) s rozšířením na další řetězce prodejen spotřebního družstva Jednota, a to nejen na území Jihočeského kraje.

***Datum:*** 22. 09. 2011

***Podpis oponenta bakalářské práce:***