



Posudek oponenta bakalářské práce

Katedra: řízení

Student: Anežka Jandová

Studijní obor: Řízení a ekonomika podniku

Název bakalářské práce: Péče o klíčové zákazníky mobilních operátorů v České republice

Oponent bakalářské práce RNDr. Martina Doležalová

Povolání oponenta: Obchodní manažerka

Hodnocení práce:

Volba tématu práce a její význam: (1) vysoce aktuální a významné téma

Komentář: Trh mobilních operátorů se v ČR neustále rozvíjí. Péče o zákazníky a vztah zákazníka a operátora je významným prvkem pro zisk mobilního operátora.

Formulace cílů práce: (2) cíle byly vhodně formulovány

Metodika zpracování: (3) částečně vhodně zvolena a formulována

Komentář: Metodika je závislá na subjektivním hodnocení firem (zákazníků operátora) i nepřímých prodejců.

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

Celkový postup řešení: (3) postup řešení vykazuje některé chyby a opominutí

Komentář: Oslovené firmy nepředstavují dostatečný vzorek pro statistické zpracování. Chybí informace od jiných operátorů než je Vodafone.

Teoretické zázemí autora: (3) autor neuvedl žádné významné autory, ale zná teorii dané problematiky

Komentář: Chybí citace

Práce s odbornou literaturou (citace, norma): (4) autor nedodržel často citační normu

Komentář: Nejsem si jista, že byla autorka v rámci studia dostatečně seznámena s citační normou.

Úroveň jazykového zpracování: (4) práce je jazykově hůře zpracována, autor se dopouštěl často gramatických chyb

Komentář: Práce obsahuje řadu překlepů a pravopisných chyb.

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

Formální zpracování - celkový dojem: (4) práce vykazuje formální chyby

Komentář: Zpracování tabulek a grafů není optimální. Chybí názvy os, některé grafy jsou

nepřehledné.

Splnění cílů práce: (3) cíle práce byly splněny, některé dílčí cíle byly opomenuty

Komentář: Cíle práce byly závislé na ochotě firem/operátorů odpovědět autorce na otázky. Tyto cíle byly vytyčeny značně vysoko, a proto ani nemohly být splněny (chybějící informace od O2 a T-mobile).

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

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

Celkové hodnocení práce:

Návrh hodnocení práce známkou: dobře

Doporučuji práci k obhajobě: ANO

Otázky k obhajobě:

Otázka 1: Jak myslíte, že by měl operátor své nepřímé prodejce motivovat, aby se starali o zákazníka?

Otázka 2: Myslíte si, že odpovědi firem odpovídají skutečnosti (služeb, které využívají)?

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

Bylo by zajímavé \\\"dojmy\\\" zákazníka porovnat se skutečností (se službami, které operátor zákazníkovi skutečně poskytuje). Např. str.34 - otázka č. 3: Na kolik let máte s mobilním operátorem uzavřenou smlouvu? - odpovědi na 4 a více let neodpovídají praxi mobilních operátorů a je zřejmé, že tyto odpovědi nejsou pravidlé.

Datum: 14. 09. 2010

Podpis oponenta bakalářské práce: