

I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

Název práce:	Online marketing a výzkum zákaznické spokojenosti vybrané organizace
Jméno autora:	Pham Phuong Anh
Typ práce:	bakalářská
Fakulta/ústav:	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)
Katedra/ústav:	Institut ekonomických studií
Oponent práce:	Ing. Lenka Nováková, MBA
Pracoviště oponenta práce:	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)

II. HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ

Zadání	průměrně náročné
<i>Hodnocení náročnosti zadání závěrečné práce.</i>	
Vložte komentář.	

Splnění zadání	splněno
<i>Posuďte, zda předložená závěrečná práce splňuje zadání. V komentáři případně uveďte body zadání, které nebyly zcela splněny, nebo zda je práce oproti zadání rozšířena. Nebylo-li zadání zcela splněno, pokuste se posoudit závažnost, dopady a případně i příčiny jednotlivých nedostatků.</i>	

Zvolený postup řešení	částečně vhodný
<i>Posuďte, zda student zvolil správný postup nebo metody řešení.</i>	
Studentka použila vhodné metody řešení vzhledem ke zvolenému tématu. Lépe se jí podařilo zvládnout teoretickou část než část praktickou. V praktické části si zvolila metodu kvantitativního dotazníku, kterou však použila do jisté míry nesprávně a nesprávně interpretovala i některé závěry.	

Odborná úroveň	C - dobře
<i>Posuďte úroveň odbornosti závěrečné práce, využití znalostí získaných studiem a z odborné literatury, využití podkladů a dat získaných z praxe.</i>	
Práce je poměrně zdařilá z hlediska teoretické rešerše. Rovněž struktura práce má správnou logiku, která odpovídá cíli práce. V praktické rovině však nejsou využity možnosti zvolené metody kvantitativního výzkumu a problematika je i analýza výsledků včetně vyvození závěrů (nereprezentativita).	

Formální a jazyková úroveň, rozsah práce	D - uspokojivě
<i>Posuďte správnost používání formálních zápisů obsažených v práci. Posuďte typografickou a jazykovou stránku.</i>	
Práci by prospěla finální jazyková korektura a oprava překlepů či chybného formátování. Výrazně horší v tomto směru je praktická část. Rozsah práce je přiměřený.	

Výběr zdrojů, korektnost citací	B - velmi dobře
<i>Vyjádřete se k aktivitě studenta při získávání a využívání studijních materiálů k řešení závěrečné práce. Charakterizujte výběr pramenů. Posuďte, zda student využil všechny relevantní zdroje. Ověřte, zda jsou všechny převzaté prvky řádně odlišeny od vlastních výsledků a úvah, zda nedošlo k porušení citační etiky a zda jsou bibliografické citace úplné a v souladu s citačními zvyklostmi a normami.</i>	
Odborné zdroje byly využity v odpovídajícím rozsahu, výběr pramenů odpovídá běžné praxi, citační etika dodržena.	

Další komentáře a hodnocení
<i>Vyjádřete se k úrovni dosažených hlavních výsledků závěrečné práce, např. k úrovni teoretických výsledků, nebo k úrovni a funkčnosti technického nebo programového vytvořeného řešení, publikačním výstupům, experimentální zručnosti apod.</i>

Přínos práce spočívá v rovině teoretické rešerše, hlavní výsledky však mohou být obtížně promítnuty do praxe. Práci provází metodická neujasněnost a závěry nejsou vyvozeny s dostatečnou pečlivostí.

III. CELKOVÉ HODNOCENÍ, OTÁZKY K OBHAJOBĚ, NÁVRH KLASIFIKACE

Shrňte aspekty závěrečné práce, které nejvíce ovlivnily Vaše celkové hodnocení. Uveďte případné otázky, které by měl student zodpovědět při obhajobě závěrečné práce před komisí.

Předloženou závěrečnou práci hodnotím klasifikačním stupněm **C - dobře**.

Otázky:

Které metody sestavení reprezentativního vzorku pro dotazování v kvantitativních výzkumech znáte? Byl výzkum spokojenosti zákazníka v bakalářské práci proveden na reprezentativním vzorku? Jakou metodu jste použila?

Jak si vysvětlujete rozpor mezi nízkým NPS (neochota doporučit) a jinak převažující spokojeností zákazníků?

Datum: 27.1.2024

Podpis:

