

**Hodnocení oponenta BP - akademický rok 2016/17****Jméno a příjmení studenta: Katarina Lučanová****Název BP: Měření spokojenosti zákazníků s bankovními službami****BP max**

<b>Definice problému</b>	<b>17</b>	<b>25</b>
Originalita, aktuálnost a náročnost tématu	2	3
Formulace cíle práce (srozumitelnost, reálnost, vztah k tématu)	3	3
Teoretická východiska (srozumitelnost, úroveň kompilace, kritičnost, exaktnost)	4	6
Charakteristika společnosti, instituce, trhu (obsah, přehlednost)	3	7
Použité zdroje (rozsah, kvalita, aktuálnost)	5	6
<p>Cíl práce je vymezen v souladu se zaměřením práce. Teoretická východiska odpovídají řešení problematice, jsou zpracovány přehledně, s dostatkem odkazů na literární zdroje. Charakteristika České spořitelny nabízí utříděnou analýzu makroprostředí, naproti tomu jako povrchní hodnotím analýzu mezoprostředí pomocí Porterovy analýzy. V charakteristice služeb postrádám seznámení s programem Moje zdravé finance, na kterou je velká část práce zaměřena. Množství literárních zdrojů je nadstandardní rozsahem, u některých monografií není obsažena vazba k tématu.</p>		
<b>Metodika práce</b>	<b>16</b>	<b>25</b>
Popis metodiky práce	4	6
Metodika shromažďování dat	5	7
Metodika analýza dat	4	7
Úroveň dokumentace (přílohy, dotazník, scénář, výsledky)	3	5
<p>Kladem práce je kombinace dvou metod - elektronického dotazování na serveru Vyplňto.cz a mystery callingu. Hodnotím velikost vzorku, zároveň mám výhradu k jeho složení, protože v souboru jsou jen omezeně zastoupeni respondenti starší 50 let, kteří jistě představují významnou klientelu spořitelny. Nesouhlasím s vymezením základního souboru pro dotazování. Dotazník vykazuje řadu nedostatků, zcela zmatené jsou přechody k dalším otázkám, škály nejsou řazeny souvisle, u podkladů pro poziční mapu není stejný počet faktorů pro důležitost a spokojenost. Záznamový arch pro mystery calling autorka uvedla v přílohové části, popis metodiky pro mystery calling v přípravné části je omezený, v realizační části není zmiňován. Obr. 4.3 by lépe zobrazoval koláčový graf.</p>		
<b>Výsledky řešení</b>	<b>11</b>	<b>25</b>
Vztah mezi teoretickými východisky a praktickou aplikací	4	5
Diskuse a analýza shromážděných dat	2	8
Návaznost návrhů a závěrů na analýzy	3	6
Míra využitelnosti výsledků (pro teorii, pro praxi)	2	6
<p>Analytické část je mimořádně nekomplexní, autorka svévolně vynechala hodnocení části otázek - i takových jako je poměr cena/kvalita, který by jistě byl pro závěry práce podstatný. Převážná část analýzy neobsahuje číselné podklady, veškeré grafy jsou konstruovány v absolutních číslech, což omezuje jejich vypovídací schopnost. U některých otázek autorka doplňuje analýzu II. stupně, ale bez zřejmých vazeb k cílům práce. Zdařilá je poziční mapa. Grafy v rámci mystery callingu mají špatnou konstrukci. Analytickou část považuji za natolik povrchní, že neumožnila autorce sestavit hodnotná doporučení. Návrhy mají všeobecný charakter, autorka v nepřehledné formě prokládá poznatky výzkumu s vlastními zkušenostmi, vysvětluje službu Moje zdravé finance včetně využívané reklamy.</p>		
<b>Efektivní komunikace (formální úroveň)</b>	<b>19</b>	<b>25</b>
Stylistika	4	5
Gramatika	3	5
Jednotný vizuální styl (sjednocení fontů, struktura členění práce, barevné sladění)	3	5
Přehlednost a srozumitelnost (logická návaznost, absence překlepů, tisková kvalita)	4	5

Dodržení norem (citace, zápis vzorců, označování tabulek a grafů, číslování)	5	5
Grafická stránka práce vykazuje nejednotný styl, grafy využívají odlišné fonty. V práci se vyskytuje větší množství neopravených chyb, především chybí interpunkce v souvětích.		

**Bodové hodnocení**

63

100

**Doporučení k obhajobě: ano**

**Hodnocení: dobře**

V Ostravě 18. 5. 2017

Ing. Jana Ostrožná, Ph.D.

**Otázky k obhajobě:**

Studentka uvedla, že i v mystery callingu využila pravděpodobnostní výběr (str. 41). Znamená to, že i v rámci dotazování využila pravděpodobnostní výběr?

Autorka by mohla navrhnout způsob, jak zvýšit vypovídací schopnost výzkumu změnou výběrového souboru.