

## HODNOCENÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Akademický rok 2016/2017

**Jméno studenta:** Bc. Nikola Tykalová  
**Studijní obor/zaměření:** Podniková ekonomika a management / KMO  
**Téma diplomové práce:** Výzkum loajality zákazníků zvolené firmy  
**Hodnotitel – oponent:** Ing. Jan Tluchoř, Ph.D.  
**Podnik – firma:** ZČU-FEK-KMO

**Kritéria hodnocení:** (1 nejlepší, 4 nejhorší, N-nelze hodnotit)

- A) Definování cílů práce
- B) Metodický postup vypracování práce
- C) Teoretický základ práce (rešeršní část)
- D) Členění práce (do kapitol, podkapitol, odstavců)
- E) Jazykové zpracování práce (skladba vět, gramatika)
- F) Formální zpracování práce
- G) Přesnost formulací a práce s odborným jazykem
- H) Práce s odbornou literaturou (normy, citace)
- I) Práce se zahraniční literaturou, úroveň souhrnu v cizím jazyce
- J) Celkový postup řešení a práce s informacemi
- K) Závěry práce a jejich formulace
- L) Splnění cílů práce
- M) Odborný přínos práce (pro teorii, pro praxi)
- N) Přístup autora k řešení problematiky práce
- O) Celkový dojem z práce

	1	2	3	4	N
A)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
H)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
K)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
M)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
N)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Navrhuji klasifikovat diplomovou práci klasifikačním stupněm:<sup>1</sup>

**výborně**

**Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:<sup>2</sup>**

V předložené diplomové práci se autorka zabývá výzkumem loajality zákazníků malé firmy z oblasti zprostředkovatelských služeb cestovního ruchu.

Autorka ke zpracování tématu přistupuje zodpovědně. V kontextu provedené rešerše autorka postupuje metodicky správně a zastupitelně pro úroveň diplomové práce. Problematika spokojenosti a loajality je poměrně složitá a různí autoři ji uchopují jinak, i autorka práce používá pojem loajalita v rámci své práce v různých kontextech, nicméně z hlediska naplnění cíle práce to není zcela zásadní. Autorka v podstatě nevyužívá zahraniční zdroje, ani vědeckých článků.

Dosažené výsledky je třeba vnímat s mírou rezervou, je pravděpodobné, že se nespokojení (méně spokojení) zákazníci nemuseli dotazníkem ani zabývat (viz i z rešerše vyplývá, že si většina nespokojených přímo nestěžuje, a o to aktivněji sdílí své negativní zkušenosti).

Při formulaci návrhů bych očekával s ohledem na velikost firmy propracovanější návrhy a odhady nákladů na jejich realizaci. Vlastní postup výpočtu příslušných indexů (byť výborně metodicky zpracovaný) je pro firemní realitu málo přínosný (i když hodnocení kvality diplomové práce je

důležitý). Autorka očekává opakovanou realizaci dotazníkového šetření, ale v návrzích nedává doporučení, jakými způsoby bude možné získané informace prakticky využít.

Autorka se nevyvarovala malých nepřesností (např. Velký Meder je na Slovensku) a překlepů, které však pro chápání práce a naplňování jejích cílů nejsou podstatné.

Práci navrhuji hodnotit klasifikačním stupněm výborně.

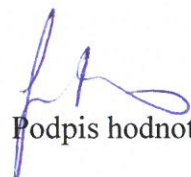
### Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:<sup>3</sup>

Navrhuje tvorbu databáze zákazníků. Existuje nějaká zásadní překážka (pomineme-li časovou náročnost) pro realizaci tohoto návrhu? Jak přesně by firma měla při tvorbě databáze postupovat (zohledněte velikost a potřeby firmy)? Má firma dostatek údajů pro vytvoření takové databáze? Pokud ne, které údaje chybí? Pokud ano, které dokumenty je možné pro tvorbu databáze použít?

Jaké náklady (v té nejjednodušší variantě, při využití současných obsahů) by znamenala migrace webových stránek na navrhovanou doménu? Je takový přesun aktuálně možný?

Je vhodné cílit na 100 % pozitivních referencí (str. 81 "...snažit o minimum negativních referencí"), nebo to může skýtat nějaké problémy?

V Plzni, dne 23.5.2017



Podpis hodnotitele

---

#### Metodické poznámky:

<sup>1</sup> Kliknutím na pole vyberte požadovaný kvalifikační stupeň.

<sup>2</sup> Stručně zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně zpracujte v rozsahu 5 - 10 vět.

<sup>3</sup> Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě – dvě až tři otázky.

Posudek odevzdejte spolu s bakalářskou/diplomovou prací na sekretariát Katedry marketingu, obchodu a služeb, Fakulta ekonomická ZČU – v případě plzeňské části fakulty: Univerzitní 22 - Plzeň 306 14; v případě chebské části fakulty: Hradební 22 – Cheb 350 11 (viz [www.fek.zcu.cz](http://www.fek.zcu.cz)). Posudek musí být opatřen vlastnoručním podpisem **modře** (pro rozeznání originálu).