

HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Akademický rok 2021/2022

Jméno studenta: Nikola Rybáčková
Studijní obor: Management obchodních činností
Téma bakalářské práce: Analýza spokojenosti a loajality zákazníků vybrané společnosti

Hodnotitel – vedoucí práce: Ing. Jan Tluchoř, Ph.D.

Kritéria hodnocení:	(1 nejlepší, 4 nejhorší, N-nelze hodnotit)				
	1	2	3	4	N
A) Definování cílů práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B) Metodický postup vypracování práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C) Teoretický základ práce (řešeršní část)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D) Členění práce (do kapitol, podkapitol, odstavců)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E) Jazykové zpracování práce (skladba vět, gramatika)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F) Formální zpracování práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G) Přesnost formulací a práce s odborným jazykem	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
H) Práce s odbornou literaturou (normy, citace)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I) Práce se zahraniční literaturou, úroveň souhrnu v cizím jazyce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J) Celkový postup řešení a práce s informacemi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
K) Závěry práce a jejich formulace	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L) Splnění cílů práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
M) Odborný přínos práce (pro teorii, pro praxi)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
N) Spolupráce autora s vedoucím práce a katedrou	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O) Přístup autora k řešení problematiky práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P) Celkový dojem z práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Do Portálu ZČU byl zadán tento výsledek kontroly plagiátorství:

Posouzeno

Posouzeno – podezřelá shoda

Navrhuji klasifikovat bakalářskou práci klasifikačním stupněm:

výborně

Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:

Studentka zpracovávala v rámci své práce analýzu spokojenosti vybrané provozovny prodejce autodílů. Využila přitom "indexů spokojenosti" dle poměrně tradičního přístupu. Teoretická část práce využívá českých zdrojů a celkově studentka pracuje s užší paletou zdrojů. Její šíře je pro práci nicméně dostačující. Tím, že studentka využila standardní přístup k řešení problematiky spokojenosti, vyhodnocuje systém pro kontrolu plagiátorství mírně větší shodu s jinými kvalifikačními pracemi, nicméně po posouzení je zřejmé, že podobné pasáže jsou správně ocitované, a pokud mohu soudit jedná se o autorský text.

Praktická část práce je zpracována ve vybrané provozovně, studentka si nekladla za cíl vyhodnocovat společnost obecně. I přes omezenější vzorek respondentů (n=100) jsou další analýzy zpracovány správně, studentka standardní dotazníkové šetření v dané oblasti (nicméně je nadstandardní pro bakalářskou úroveň)

rozšířila o další aspekty na základě pozorování a rozhovoru s vedoucím pobočky, což jí umožnilo zachytit některá specifika provozovny, a také rozvinout návrhy na řešení, které vychází ze zjištěných informací, některé se studentka snaží vyčíslit a posuzuje je také z hlediska realizační (časové) náročnosti). Celkově navrhuji práci hodnotit klasifikačním stupněm výborně.

Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:⁴

Navštívila jste i jiné provozovny dané společnosti? Bylo možné některé nedostatky pozorovat i zde?

V Plzni, dne 1. 6. 2022

Podpis hodnotitele