

## 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 – oponent:** Mgr. Hana Ovesleová Ph.D.  
**Podnik/organizace oponenta:** Západočeská univerzita

**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 (rešeršní 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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E) Jazykové zpracování práce (skladba vět, gramatika)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
H) Práce s odbornou literaturou (normy, citace)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input 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 checked="" type="checkbox"/>	<input 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) Přístup autora k řešení problematiky práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O) Celkový dojem z práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Navrhuji klasifikovat bakalářskou práci klasifikačním stupněm:

**v ý b o r n ě**

### Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:

Bakalářská práce Nikoly Rybáčkové zpracovává téma spokojenosti a loajality zákazníků prodejní pobočky společnosti Auto Kelly. Cílem práce je návrh opatření k posílení spokojenosti zákazníků na základě provedeného výzkumu. Úvodní část práce je věnována teoretické části, kde studentka definuje základní pojmy a charakterizuje zvolený subjekt a jeho podnikatelskou činnost. Následující kapitola definuje metodické postupy marketingového výzkumu, které spočívají v dotazníkovém šetření a následném vyhodnocení formou výpočtů indexu spokojenosti a loajality a NPS. Závěrem studentka doplňuje analytickou činnost návrhovými opatřeními, která navazují na výsledky zkoumání a která si kladou za cíl zlepšit zákaznickou zkušenost a zesílit spokojenost. Tato opatření jsou navržena smyslupně a jsou doplněna o doporučení k dalšímu dílčímu výzkumu. Práce s jazykem je dobrá, struktura textu je jasná, práce s literaturou a zdroji je na dobré úrovni. Celkově hodnotím práci stupněm výborně.

**Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:**

1. Liší se přístup společnosti k velko- a malooběratelům? Poskytuje společnost v cenové politice nějaké výhody?
2. Můžete zmínit nějaká konkrétní školení, která přispějí ke zlepšení odborných i osobnostních kompetencí prodejců pobočky?

V Plzni, dne 17.05.2022

Podpis hodnotitele