

HODNOCENÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Akademický rok 2021/2022

Jméno studenta: Bc. Tereza Tůmová
Studijní obor/zaměření: Podniková ekonomika a management / KMO
Téma diplomové práce: Loajalita zákazníků ve vybrané bance

Hodnotitel – vedoucí práce: Ing. Dita Hommerová, Ph.D., MBA

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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F) Formální zpracování práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>	<input 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) 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 diplomovou práci klasifikačním stupněm: **výborně**

Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:

Předložená diplomová práce se věnuje tématu loajality zákazníků vybrané banky. Autorka se oblasti bankovního sektoru věnuje dlouhodobě, což se pozitivně odrazilo v kvalitě obsahu práce. Práce beze zbytku naplnila cíl a zásady uvedené na zadání práce. Teoretická část je obsáhlejší, nicméně kapitoly jsou tematicky vhodně zařazené a logicky uspořádané. V této části práce byly představeny metody, pomocí kterých následně autorka vyhodnocovala sebraná data z výzkumu. Drobnou připomínku mám k odkazům na zdroje, kde na některých místech tyto odkazy na zdroje chybí a ojedinele i k použití 1. os. č. mn. v textu. Samotné výsledky realizovaného výzkumu studentka zčásti srovnala s výsledky, které eviduje vybraná banka sama pro své marketingové účely. Práce je i po vizuální stránce zpracována velmi zdařile. Návrhy na zlepšující opatření, která by měla vést k posílení loajality zákazníku banky, považuji za přínosné a reálné



uplatnitelné. Studentka prokázala schopnost komplexně uchopit zadané téma aplikovat jej na konkrétní případ podnikové praxe. I přes některé připomínky hodnotím předloženou práci stupněm "výborně".

Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:

1. V kapitole 10.2.1 uvádíte, že byste doporučovala se zaměřit na měření loajality čistě u segmentu zákazníků do 35 let. Není toto rozhodnutí při opětovném zamyšlení krátkozraké?
2. Ve své práci jste řešila soukromou klientelu, jak je to s měřením loajality firemních zákazníků u Vámi vybrané banky?

V Plzni, dne 14.5.2022

Podpis hodnotitele