

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 – oponent: doc. Ing. Dagmar Jakubíková, Ph.D.
Podnik/organizace oponenta: FEK, ZČU v Plzni

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 checked="" type="checkbox"/>	<input 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 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 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) 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 diplomovou práci klasifikačním stupněm:

v ý b o r n ě

Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:

Hlavním cílem diplomové práce je provedení analýzy loajality zákazníků ve vybrané bance, kterou je Komerční banka a.s. Na hlavní cíl navazují dílčí cíle: • popis Komerční banky, a. s. a představení její koncepce loajality zákazníků; • provedení výzkumu loajality na klientech Komerční banky, a. s.; 9 • výpočet úrovně loajality dotazovaných respondentů pomocí dat z marketingového šetření a zvolených metod pro měření zákaznické loajality; • navržení souboru doporučení k posílení loajality zákazníků KB. Hlavní cíl i dílčí cíle byly naplněny. Práce je členěna do tří částí: části teoretické, analytické a návrhové. Teoretická část obsahuje potřebná východiska pro zpracování analytické a návrhové části práce. Použitá metodika zpracování práce je v diplomové práci kvalitně popsána a výběr metod a technik zdůvodněn. Loajalita zákazníků KB je zkoumána pomocí vlastního marketingového výzkumu prováděného dotazníkovým šetřením na vybraném vzorku klientů. Závěr práce se věnuje analýze nashromážděných dat a výpočtům míry loajality pomocí metod Net Promoter Score a indexu loajality zákazníků. Součástí finálního shrnutí a porovnání výsledků (kap. 10) jsou návrhy možných doporučení k posílení loajality zákazníků KB. Práce je kvalitní a je z ní zřejmé, že se její autorka dobře orientuje v řešené problematice.



Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:

1. Které výsledky z provedené analýzy Vás nejvíce překvapily?
2. V jakých časových intervalech by bylo vhodné realizovat další výzkum loajality zákazníků banky, ve Vašem případě Komerční banky a.s.? Svou odpověď zdůvodněte.

V Plzni, dne 13.05.2022

Podpis hodnotitele