

HODNOCENÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Akademický rok 2019/2020

Jméno studenta: Bc. Veronika Bílá
Studijní obor/zaměření: Podniková ekonomika a management / KMO
Téma diplomové práce: Analýza spokojenosti a loajality zákazníků ke značce

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 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 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 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 type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input checked="" 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 zadaný tento výsledek kontroly plagiátorství¹:

Posouzeno

Posouzeno - podezřelá shoda

Navrhuji klasifikovat diplomovou práci klasifikačním stupněm:²

výborně

Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:³

Cíl práce byl v úvodní části jednoznačně vymezen. Diplomová práce má logickou stavbu, teoretické kapitoly jsou provázané na praxi. Kladně hodnotím zejména rešeršní metod, ze kterých pak autorka vybrala vhodné pro analýzu spokojenosti a loajality zákazníků ke značce Škoda. Vzorek respondentů v rámci dotazníkového šetření činil téměř 400, což podpořilo relevanci výstupů práce. Díky názorné ukázce využití metody a interpretaci dosažených výsledků na konkrétním respondentovi je realizovaný výzkum velmi přehledný. Autorka pojala téma komplexně, přesvěčila, že je schopna uvažovat v souvislostech, což dokazuje např. doplnění aktuální často diskutované problematiky elektromobility. Mezi navrhovanými opatřeními je mj. zmíněno zavedení věrnostního programu. Domnívám se, že pro prodejce automobilů je méně náročné aplikovat danou procentuální slevu na servis v jejich provozovně, kterou zákazník získá při koupi nového vozu u nich (např. Porsche Plzeň VW), než složitěji administrovat celý věrnostní program. Ze zkušenosti z této oblasti se domnívám, že cena polepů tramvaj je mírně podhodnocená, jelikož je



potřeba počítat jednak výrobu fólie a jednak pronájem plochy na tramvaji. Práce byla zpracována s velkým nasazením a pečlivostí a hodnotím jí stupněm "výborně".

Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:⁴

1. Na str. 39 uvádíte velmi stručně dopady stávající situace pandemie koronaviru na ekonomický vývoj společnosti Škoda Auto, který by patrný v době odevzdání práce. Nyní jsou dopady již zřejmější. Zkuste stručně vysvětlit tyto dopady, které kromě dalšího souvisí právě i s reakcemi na straně poptávky.
2. Co je podle Vás v současnosti největší konkurenční výhodou prodejců automobilů jednotlivých značek?

V Plzni, dne 29.5.2020

Podpis hodnotitele