



HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Akademický rok 2019/2020

Jméno studenta: Michaela Vrzalová
Studijní obor/zaměření: Management obchodních činností
Téma bakalářské práce: Vybrané aspekty zákaznické zkušenosti v konkrétní prodejně se sportovním zbožím

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 type="checkbox"/>	<input checked="" 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 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 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J) Celkový postup řešení 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 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 zadáný tento výsledek kontroly plagiátorství¹:

Posouzeno

Posouzeno - podezřelá shoda

Navrhuji klasifikovat bakalářskou práci klasifikačním stupněm:²

výborně

Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:³

Studentka se ve své práci zaměřila na vybranou prodejnu řetězce maloobchodů se sportovními potřebami. Pomocí mixu metod (strukturované rozhovory, pozorování, osobní dotazování) zjišťovala profil zákazníků této prodejny a jejich zákaznickou zkušenost. Studentka se odrazila od svých zkušeností.

V teoretické části studentka rozebírá, při využití dostatečného mixu zdrojů, základní aspekty zákaznické zkušenosti, faktory ovlivňující chování zákazníků/spotřebitelů a přístupy k typizování zákazníků. Tato část je spíše delší, některé zmíněné aspekty jsou v praktické části využity omezeně. V kap. 3.5 jsou části packaging a programming rozšířeného marketingového mixu vysvětleny nevhodně pro sledovaný subjekt. Po představení zkoumané společnosti se pak studentka věnuje vlastnímu zjišťování. Studentka přistoupila ke zpracování praktických aspektů se zaujetím. Využité metody jsou relevantní. Kladně hodnotím využití person. Prezentovaná opatření odpovídají zjištěným skutečnostem.

Celkově navrhuji hodnotit práci klasifikačním stupněm výborně, i když po formální, jazykové a formulační stránce jsou v práci menší nedostatky.

Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:⁴

Překvapil Vás nějaký výsledek výzkumu? Proč?

V otázce 6 dotazníkového šetření (příloha B) jste zjistila informace potřebné pro výpočet NPS (net promoter score). Mohla byste jej vypočítat?

V Plzni, dne 12. 6. 2020

Podpis hodnotitele