



## HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Akademický rok 2020/2021

**Jméno studenta:** Tereza Polanská  
**Studijní obor/zaměření:** Management obchodních činností  
**Téma bakalářské práce:** Vybrané aspekty zákaznické zkušenosti v konkrétním hobby marketu

**Hodnotitel – oponent:** Doc. Ing. P. Cimler, CSc.  
**Podnik – firma:** ZČU

| 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 type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C) Teoretický základ práce (řešeršní část)                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" 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 type="checkbox"/> | <input checked="" 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 a práce s informacemi                    | <input type="checkbox"/> | <input checked="" 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 type="checkbox"/> | <input checked="" 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) Přístup autora k řešení problematiky práce                     | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| O) Celkový dojem z práce  | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Navrhuji klasifikovat bakalářskou práci klasifikačním stupněm:<sup>1</sup>

**velmi dobře**

### **Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:<sup>2</sup>**

Jako cíl si klade autorka mj. nalezení vybraných faktorů a jejich následné vyhodnocení. Bude bezesporu užitečné u obhajoby informovat, jakým způsobem autorka dané použité faktory hledala. V teoretickém úvodu pojednává autorka o rozhodovacím procesu zákazníka (není využit v praktické části), obdobně pak o faktorech ovlivňujících nákupní chování. S ohledem na panel faktorů využitých v dotazníkovém šetření se zdá nadbytečným i pojednání o nákupním prostředí a atmosféře.

Určitě by si jednotlivé zvolené faktory zasloužily výraznější rozbor právě s ohledem na jejich význam - např. přehlednost prodejny typu hobby market a orientace v ní, kvalita, cena apod. Z tohoto pohledu je text na s. 30-31 velmi stručný. S ohledem na fungování hobby marketů postrádám významný faktor - služby. Autorka zkoumá důležitost jednotlivých faktorů pro zákazníka (tab. 5), v dalším textu ale není zřejmé, jak propojila tento aspekt s hodnocením (zřejmě spokojenosti nebo úrovně) faktoru. Dá se předpokládat, že ne/spokojenost může mít jinou váhu (a tedy i dopad) u faktorů s odlišným významem (důležitostí) pro zákazníka.

Kapitola 5 konfrontuje výsledky dotazníku s konkrétními ohlasy zákazníků v recenzích.

Autorka by měla vyjasnit, proč používá 1.os. mn.č. - např. "...prodejnu jsme nechali ... hodnotit..." Kdo je tedy autorem práce?

**Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:<sup>3</sup>**

Do nákupního prostředí řadíte zákazníky a odkazujete na jejich definici v části 1. Jak je ale ve skutečnosti myšlen zákazník jako součást nákupního prostředí? Proč se tedy v zahraniční literatuře často označuje jako "publikum"?

V Plzni, dne 30. 5. 2021

Podpis hodnotitele