

Posudek vedoucího bakalářské práce

Studijní program: **Mezinárodní ekonomické vztahy**

Studijní obor: **Mezinárodní obchod**

Akademický rok: **2019/2020**

Název práce: **Měření loajality zákazníků společnosti EF Mobility**

Řešitel: **Alexandra Grácová**

Vedoucí práce: **Ing. Mgr. Tomáš Sadílek, Ph.D.**

Oponent: **Ing. Jitka Volfová, Ph.D.**

	Hlediska	Stupeň hodnocení
1.	Stupeň splnění cíle práce	1
2.	Logická stavba práce	1
3.	Práce s literaturou, citace	2
4.	Adekvátnost použitých metod	1
5.	Hloubka analýzy ve vztahu k tématu	1
6.	Vlastní přístup k řešení	1
7.	Formální úprava práce	1
8.	Jazyková a stylistická úprava práce	1

Konkrétní připomínky a dotazy k práci:

Cílem bakalářské práce je změřit loajalitu zákazníků společnosti EF Mobility. Cíl práce je možné považovat za splněný. Za účelem zjištění cíle bylo provedeno dotazování stávajících zákazníků společnosti. I přes nevelký výběrový soubor je možné usuzovat, že rozložení respondentů bude odpovídat skutečnosti.

V analýze dat mohlo být častěji provedeno třídění druhého stupně, ve kterém mohlo být lépe zobrazeno jaké jsou rozdíly např. mezi zákazníky-podnikateli a zákazníky-fyzickými osobami. Naopak je nutné ocenit, že byly stanoveny výzkumné hypotézy a ty byly později statisticky testovány. Rovněž návrhy a doporučení jsou propojeny s výstupy provedených analýz a vhodně koncipovány.

Z formálních komentářů uvádím, že v grafu 6 chybí popis u třetí proměnné.

Otázka k obhajobě:

1) Jaký je vliv doplňkových služeb na zvýšení loajality zákazníků u společnosti EF Mobility?

Závěr: Bakalářskou práci doporučuji k obhajobě.

Navrhovaná výsledná klasifikace práce: **1**

Datum: 15. 5. 2020

Ing. Mgr. Tomáš Sadílek, Ph.D.

vedoucí práce