

Posudek oponenta 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	1
4.	Adekvátnost použitých metod	1
5.	Hloubka analýzy ve vztahu k tématu	2
6.	Vlastní přístup k řešení	1
7.	Formální úprava práce	2
8.	Jazyková a stylistická úprava práce	1

Konkrétní připomínky a dotazy k práci:

Autorka si pro svou práci zvolila téma loajality zákazníků. Cíl je realizován pomocí velmi pěkné (z hlediska formy i obsahu) práce se zdroji, na kterou logicky navazuje sběr a analýza (včetně využití statistických metod) primárních kvantitativních dat. Ocenění hodné je stanovení cílové skupiny a následně vzorku zahrnujícího i zahraniční klientelu. Částečným limitem je velikost vzorku.

Teoretická část poskytuje přehledně komplexní zpracování možností marketingového výzkumu se zaměřením na loajalitu a spokojenost zákazníka. Snížené hodnocení odráží dále doporučení doplnit interpunkci za odrážky, uvádět vizualizace, především ty s delšími texty, v jazyce práce.

Práci hodnotím výborně.

Otázky k diskusi: 1) Uvažte možný (pozitivní i negativní aspekty) vývoj loajality zákazníků v závislosti na společensko-ekonomické situaci a jejími budoucími dopady, zohledněte především tato hlediska – cena, snaha o ekologicky šetrné chování.

Závěr: Bakalářskou práci doporučuji k obhajobě.

Navrhovaná výsledná klasifikace práce: **1**

Datum: 15. 5. 2020

Ing. Jitka Volfová, Ph.D.
oponent práce