

Posudek oponenta diplomové práce

Jméno a příjmení studenta	Kristýna VACHOVÁ
Název práce	Angažování zákazníků v podnikové praxi
Název a typ studijního programu	Ekonomika a management / Navazující
Fakulta / katedra	Ekonomická fakulta / KOD
Vedoucí práce	Martíšková Petra, Ing. Ph.D.
Oponent	Ing. Gabriela Rainová, Ph.D.

Posudek závěrečné práce

1. Význam a náročnost tématu 1.0
2. Logická struktura práce 1.0
3. Naplnění cíle práce 1.0
4. Metodický postup 1.0
5. Hodnocení teoretického zobecnění a přínosu 1.5
6. Práce s literaturou 1.0
7. Formální stránka 2.0

Poznámka: Chybí číslování stránek Příloh, jazyk práce, překročený rozsah

Závěr

Hodnocení práce (známka): **výborně**

Doporučuji práci k obhajobě: **ANO**

Otázky pro diskusi a poznámky

Kritické poznámky a celkový přínos, celková hodnota práce

Autorka si vybrala v marketingu aktuální téma angažovanosti zákazníků, které v teoretické části práce pokryla současnou literaturou, jak domácí, tak i zahraniční. Cílem práce bylo na základě výzkumu navrhnout nástroje pro angažování zákazníků zvoleného podnikatelského subjektu. Případová studie je představena v praktické části práce, kde autorka využila pro výzkum statistické i kvalitativní metody. V závěru práce provedla diskusi nad výsledky, kde vhodně skloubila teoretické poznatky s výsledky případové studie a navrhla doporučení pro zkoumaný subjekt.

Struktura práce a zpracování tématu odpovídá požadavkům pro diplomovou práci. Velice oceňuji kombinaci kvantitativních i kvalitativních metod, včetně reprezentativního vzorku 216 respondentů ve statistickém zhodnocení. Autorka doplnila dílčí výsledky zkoumání i vhodnou grafikou. Zobecnění a přínos práce jsou však částečně omezeny zaměřením na jeden konkrétní subjekt.

Práce obsahuje minimum gramatických chyb, jazyk by však mohl být v některých pasážích přesněji formulovaný („Tento nástroj není tak využíván jako jsou jiné nástroje, ale jednou za čas se najdou tací, kteří tuto možnost využijí.“ (str. 40) či „U zajímavějších příspěvků, jako jsou například soutěže, ankety a videa, mají příspěvky větší počet zhlédnutí (cca 3000 a více), u povrchných informací není ten dosah tak velký.“ (str. 74)). Chybí také číslování stránek v přílohách a rozsah práce převyšuje

zadání.

I přes uvedené nedostatky hodnotím práci jako výbornou a doporučuji k obhajobě.

Otázky nebo témata pro diskusi před komisí

Diskutujte, zda a jak by se daly výsledky výzkumu zobecnit a přenést např. na výrobní podnik.

Datum: 14.08.2023

Podpis oponenta