

Posudek vedoucího

Bakalářská / Diplomová práce

Název práce: **Vnímání spokojenosti, retence a loajality mezi klienty vybraného autoservisu.**

Autor práce: **Alena Hrušková**

1) Autor postupoval při zpracování iniciativně:	7
2) Autor postupoval při zpracování samostatně:	4
3) Autor dokázal využít poznatky získané během studia:	8
4) Autor prokázal schopnost pracovat s odbornou literaturou:	7
5) Autor využíval konzultací u svého vedoucího diplomové práce v potřebném rozsahu:	10
6) Práce byla zpracována průběžně a odevzdána v předepsaném termínu:	10
7) Práce splňuje obsah zadání:	8
8) Práce je po stránce odborné na odpovídající úrovni:	5
9) Práce je po stránce formální včetně příloh na dobré úrovni:	5
10) Práce je využitelná při výuce nebo výzkumných projektech:	5

Předkládaná bakalářská práce je věnována aktuální problematice, a to výzkumu vnímání spokojenosti, retence a loajality klientů vybraných autoservisů. Do rešeršní části práce vedoucí práce z velké části zasahoval. Autor prokázal schopnost pracovat s odbornou českou i zahraniční literaturou, ovšem s výraznou pomocí vedoucího práce. Při tvorbě scénáře dotazování student potřeboval pomoc vedoucího práce. Praktickou část a závěry bakalářské práce autor zpracoval samostatně, někdy má ovšem problémy s odborným vyjadřováním. Předložená práce i tak ale splňuje po stránce obsahové i formální požadavky na ni kladené a proto ji doporučuji k obhajobě!

Celkový počet bodů:

69

Práci k obhajobě doporučuji a hodnotím ji známkou: velmi dobře-m

V Pardubicích 21.8.2014

vedoucí práce: Ing. Zuzana Ehlová

jinak doporučujeme hodnotit následovně: 100 - 90 bodů = výborně,
80 - 89 bodů = výborně minus
70 - 79 bodů = velmi dobře
60 - 69 bodů = velmi dobře minus
50 - 59 bodů = dobře