



## POSUDEK VEDOUcíHO BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

**Jméno studenta:** Erbenová Anna  
**Název práce:** Zákaznická studie vozu ve společnosti ŠKODA AUTO a.s.  
**Autor posudku:** Dr. Ing. Vítězslav Hálek, MBA. Ph.D.  
**Cíl práce:** Porovnání spokojenosti zákazníka s vývojem vozu (jeho inovací) u modelu SUPERB.

Povinná kritéria hodnocení práce	Stupeň hodnocení (známka)					
	A	B	C	D	E	F
Práce svým zaměřením odpovídá studovanému oboru	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vymezení cíle a jeho naplnění	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zpracování teoretických aspektů tématu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zpracování praktických aspektů tématu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adekvátnost použitých metod, způsob jejich použití	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hloubka a správnost provedené analýzy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Práce s literaturou	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Logická stavba a členění práce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jazyková a terminologická úroveň	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Formální úprava a náležitosti práce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vlastní přínos studenta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Využitelnost výsledků práce v teorii (v praxi)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Vyjádření k výsledku anti-plagiátorské kontroly

Anti-plagiátorským systémem v případě posouzení uvedené práce nevykázal žádnou shodu, proto lze konstatovat, že práce je zcela v souladu s pravidly pro zpracování vysokoškolských kvalifikačních prací.

### Dílicí připomínky a náměty:

Teoretická část práce postrádá obecnější úvod do tématu a horší je i logická výstavba souvisejícího výkladu.

Zpracovaná teorie je vedena značně povrchně, nesnaží se podchytit specifika ve vztahu k praxi. V podstatě ve všech teoretických oblastech je možné jejich lepší rozpracování.

S ohledem na téma práce by bylo vhodné rovněž rozpracování tématu hodnocení kvality, nejen z pohledu marketingu, ale i z pohledu managementu a TQM.

Hlavní kvalitou práce zůstává proto praktická část, která díky výsledkům vlastního dotazování zlepšuje celkovou úroveň práce.

**Celkové posouzení práce a zdůvodnění výsledné známky:**

Teoretická část práce je zpracována v akceptovatelném rozsahu. Je třeba podotknout, že připomíná poskládané citace. Obsahuje však nezbytný informační základ pro zpracovávanou tematiku.

Studentkou realizované dotazování představuje nejvýznamnější zdroj pro zpracování a studentka ze získaných dat zpracovává poznatky, které mají posloužit ke srovnání s poznatky náběhových studií a reálných reklamací vozidel. V závěrech se studentka řádně vypořádává s identifikací souboru námětů ke zvýšení spokojenosti zákazníka a doporučení k jejímu úspěšnému zlepšování. Cíl práce byl naplněn.

**Otázky k obhajobě:**

1. Jakým způsobem se automobilka vypořádává se vyšším podílem stížností ve vztahu k navigačnímu systému?
2. Zahrnují stížnosti zákazníků jen poprodejní reklamace nebo veškeré reklamace v průběhu záruční doby vozu?

**Práci doporučuji k obhajobě.**

**Navržená výsledná známka: C**

**V Hradci Králové, dne 31. srpna 2020**

---

**podpis**