

POSUDEK *DIPLOMOVÉ* PRÁCE

Typ posudku: *oponent*

Autor práce: Mgr. Kateřina Michlová

Název práce: Emoce spojené se zákaznickou zkušeností

Vedoucí práce: PhDr. Mgr. Ing. Petr Soukup

Oponent: Prof. PhDr. Hynek Jeřábek, CSc.

Navržené hodnocení: *výborně*

Zdůvodnění Vašeho hodnocení práce (zejména výhrad a kritických připomínek) rozepište podle níže uvedených kritérií.

1. Je cíl práce (výzkumná otázka) jasně formulován a odpovídají mu závěry? Je práce vhodně strukturována?

Posuzovaná diplomová práce se zabývá zákaznickou zkušeností. Věnuje se studiu tzv. „emoční stopy“, tedy souboru emocí, kterých si modelový zákazník – „mystery shopper“ během svého experimentálního nákupu (metoda utajeného nákupu) byl vědom. V další – metodologické části práce – autorka formulovala své výzkumné otázky (s. 14). Cílem diplomové práce je zjistit, jaké emoce jsou spojovány se zákaznickou zkušeností (návštěvou obchodu). Kromě kvantitativní analýzy „emoční stopy“ autorka prováděla také hloubkové rozhovory. Poté porovнала výsledky mystery shopping a těchto rozhovorů a dospěla k dobře vysvětleným závěrům.

2. Opírá se autor/ka o dostatek literatury relevantní tématu práce? Využívá i cizojazyčné texty?

Použitá literatura je většinou anglicky psaná. Pokrývá všechny části studované problematiky a je vhodně doplněna českou speciální literaturou ze sociologické metodologie, psychologie a marketingu.

3. Jaká je kvalita použitých dat nebo zdrojů (včetně jejich výběru, sběru a popisu) a metod jejich analýzy?

Autorka porovнала výsledky studie emoční stopy, jako kvantitativní metody aplikované na všechny zkoumané účastníky mystery shopping, a hloubkových rozhovorů, v nichž vybraní účastníci utajených nákupů vysvětlovali průběh svých nákupů a pociťovaných emocí. Závěry jsou dobře podloženy a vyplývají z porovnání obou typů výsledků – z kvantitativní i kvalitativní části výzkumu.

4. Jaká je kvalita argumentů, o něž autorka opírá závěry, k nimž dospěl?

Diplomová práce používá přesvědčivé argumenty. Autorka se opírá o oba typy dat a vzájemně porovνάvá výsledky, které z nich vyplývají. Závěry jsou přesvědčivé a zdůvodněné.

5. Jsou v práci autorova/autorčina tvrzení a zjištění jasně odlišena od tvrzení a zjištění převzatých?

Ano, autorčina zjištění jsou dobře odlišena od převzatých tvrzení, a to ve všech částech práce..

6. Jaká je úroveň odkazového aparátu, jazyka a dalších formálních náležitostí?

Práce je správně členěna a odkazována podle pravidel. Neobsahuje gramatické ani stylistické chyby. Je srozumitelná a přehledná.

7. Jiné přednosti a/nebo nedostatky, které neodpovídají výše uvedeným kritériím (jsou-li jaké).

Diplomová práce Mgr. Kateřiny Michlové se zabývá relativně novou oblastí výzkumu na pomezí sociologie a marketingu – oblastí, která může mít významnou budoucnost v sociologickém výzkumu, jak v aplikovaném, tak i v základním, akademickém. Zavedené postupy vyzkoušené v praxi marketingového výzkumu jsou zde kombinovány s analýzou hloubkových rozhovorů s aktéry utajovaných nákupů. Práce prokazuje vhodnou propojenost obou metodologických postupů a vzájemné doplnění jejich výsledků.

8. Náměty na diskuzi při obhajobě práce.

1. Vysvětlete, v čem spočívá princip analýzy „emoční stopy“ !
2. Které z Vašich výsledků Vás nejvíce překvapily ? Souvisely s propojením kvantitativních analýz a hloubkových rozhovorů?

Celkové hodnocení práce:

výborně

Datum: 7. červana 2015

Podpis: