

## POSUDEK DIPLOMOVÉ PRÁCE

**Typ posudku:** *vedoucí práce*

**Autor/ka práce:** Kateřina Michlová

**Název práce:** Emoce spojené se zákaznickou zkušeností

**Vedoucí práce:** Petr Soukup

**Oponent/tka:** prof. Hynek Jeřábek

**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?

*Cíl práce je jasně stanoven a závěry mu zcela odpovídají. Autorka sice propadala v průběhu zpracování skepsi ohledně přínosu své práce, ale ve finále se myslím dílo zdařilo. Téma je v českém kontextu zcela nové a umožňuje i dalším autorům navázat.*

2. Opírá se autor/ka o dostatek literatury relevantní tématu práce? Využívá i cizojazyčné texty? Autorka využívá mnoho zdrojů, které jsou relevantní k tématu, dílem české a dílem zahraniční.

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

*Autorka získala kvantitativní i kvalitativní data v návaznosti na probíhající projekt mystery shoppingu. Data považuji za kvalitní, zcela odpovídající účelu práce.*

4. Jaká je kvalita argumentů, o něž autor/ka opírá závěry, k nimž dospěl/a?

*Autorka přesvědčivě argumentuje, jak v části metodologické, tak zpracování kvantitativních a kvalitativních dat pracuje čistě. Nemám žádné výhrady.*

5. Jsou v práci autora/autorčina tvrzení a zjištění jasně odlišena od tvrzení a zjištění převzatých? Ano, bez problémů.

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

*Autorka odkazuje zcela správně.*

7. Jiné přednosti a/nebo nedostatky, které neodpovídají výše uvedeným kritériím (jsou-li jaké). Oceňuji, že autorka poctivě konzultovala a řešila se mnou dílčí problémy vzniklé při zpracování. Vždy se nechala povzbudit do dalšího úsilí a tak postupně vznikl velice dobrý text.

8. Náměty na diskuzi při obhajobě práce.

Autorka by se mohla vyjádřit k otázkám:

Jaká mohou být omezení emoční stopy?  
Máte nějaké nápady na netradiční použití emoční stopy?

Celkové hodnocení práce:

*Práce je výborná, doporučuji ji k obhajobě a navrhuji hodnotit jako **výbornou**.*

Datum: 15.6.2015

Podpis: