

HODNOCENÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Akademický rok 2018/2019

Jméno studenta: Bc. Markéta Halamová, DiS.
Studijní obor/zaměření: Podniková ekonomika a management / KMO
Téma diplomové práce: Měření spokojenosti a loajality ve vybraném podniku

Hodnotitel – vedoucí práce: Ing. Dita Hommerová, Ph.D., MBA

Kritéria hodnocení: (1 nejlepší, 4 nejhorší, N-nelze hodnotit)

	1	2	3	4	N
A) Definování cílů práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B) Metodický postup vypracování práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C) Teoretický základ práce (rešeršní část)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D) Členění práce (do kapitol, podkapitol, odstavců)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E) Jazykové zpracování práce (skladba vět, gramatika)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F) Formální zpracování práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G) Přesnost formulací a práce s odborným jazykem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
H) Práce s odbornou literaturou (normy, citace)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I) Práce se zahraniční literaturou, úroveň souhrnu v cizím jazyce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J) Celkový postup řešení a práce s informacemi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
K) Závěry práce a jejich formulace	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L) Splnění cílů práce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
M) Odborný přínos práce (pro teorii, pro praxi)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
N) Spolupráce autora s vedoucím práce a katedrou	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O) Přístup autora k řešení problematiky práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P) Celkový dojem z práce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Do Portálu ZČU byl zadáný tento výsledek kontroly plagiátorství¹:

Posouzeno

Posouzeno - podezřelá shoda

Navrhuji klasifikovat diplomovou práci klasifikačním stupněm:²

dobře

Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:³

Předložená diplomová práce je na průměrné úrovni zpracování. Svým rozsahem přesahuje doporučení v metodické příručce pro zpracování BP/DP. Bohužel větší rozsah práce se v tomto případě nepromítl pozitivně do kvality práce. Teoretická část obsahuje mnoho informací ba dokonce celých dílčích kapitol, které nemají konkrétní provazbu do praktické části. Teoretická část rozpracovává pojmy, které vzhledem k tématu nejsou stěžejní, pozornost by naopak měla být věnována přístupům k různým způsobům měření spokojenosti a loajality zákazníků. Analytická část např. PESTLE analýza je zpracována povrchně bez konkrétní vazby na vybranou čerpací stanici. Cíl práce je vymezen v úvodu práce a byla snaha autorkou jej naplnit. Pozitivně se na výsledku promítl fakt letité praktické zkušenosti autorky ve vybraném podniku. Práce s odborným textem není příliš přesvědčivá (průzkum nerovná se výzkum,...). Ve výzkumu nebyly vydefinovány hypotézy. Osobně bych radila charakteristiky vzorku respondentů až na konec dotazníku, přičemž názory na strukturu dotazníku se

napříč odbornou literaturou ale různí. U některých odpovědí bych doporučila "únikovou" variantu "nevím, nemám zkušenost,...". Škoda je, že takto velká baterie otázek, která vygenerovala výsledná data, nebyla vyhodnocována např. křížovými dotazy. V práci nebyl použit žádný konkrétní model měření spokojenosti a loajality zákazníků, které odborná literatura nabízí. Návrhy opatření uvedené v kapitole 7.8 svědčí o praktických zkušenostech autorky a schopnosti identifikovat mezery ve vztahu podniku k zákazníkům, avšak tyto jsou uvažovány jen v rovině skupin nákladových položek nikoliv konkrétního rozpočtu akce. Práci by prospělo zkrácení a větší koncentrace na téma a lepší jazyková korektura.

Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:⁴

1. Která Vámi navrhovaná opatření z kap. 7.8 ovlivní rostoucí spokojenost a která rostoucí loajalitu zákazníků čerpací stanice?

V Plzni, dne 16.5.2019

Podpis hodnotitele