

HODNOCENÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Akademický rok 2018/2019

Jméno studenta: David Matulka
Studijní obor/zaměření: Podniková ekonomika a management / KMO
Téma diplomové práce: Zákaznický orientované procesy ve vybrané firmě

Hodnotitel – oponent: Ing. Mgr. Tomáš Sadílek, Ph.D.
Podnik – firma: ZČU, FEK

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

	1	2	3	4	N
A) Definování cílů práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D) Členění práce (do kapitol, podkapitol, odstavců)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E) Jazykové zpracování práce (skladba vět, gramatika)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
H) Práce s odbornou literaturou (normy, citace)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I) Práce se zahraniční literaturou, úroveň souhrnu v cizím jazyce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J) Celkový postup řešení a práce s informacemi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
K) Závěry práce a jejich formulace	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L) Splnění cílů práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
M) Odborný přínos práce (pro teorii, pro praxi)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
N) Přístup autora k řešení problematiky práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O) Celkový dojem z práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Navrhuji klasifikovat diplomovou práci klasifikačním stupněm:¹

velmi dobře

Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:²

Diplomová práce se zaměřuje na zákaznický orientované procesy ve vybrané firmě. Hlavním cílem práce je analyzovat procesy ve firmě, zdokumentovat jejich zákaznickou orientaci v jejich komplexu i dílčích činnostech, zhodnotit zákaznickou spokojenost s těmito procesy a posoudit přínos procesů a činností prodejce pro zákazníka.

V teoretické části jsou popsány pojmy CRM, je představena společnost a CRM systém, který používá. Zde mohlo být lépe popsáno, zda je CRM systém integrován do softwaru, který využívají ostatní uváděná oddělení firmy, nebo jde jen o modul CRM implementovaného ERP systému. Tím pádem se také objevuje otázka, jak jsou data mezi jednotlivými systémy / moduly propojena.

Kapitola 5. Výzkum spokojenosti zákazníků nenavazuje na předchozí kapitoly a přestože se jedná o první kapitolu z praktické části, v teoretické části se žádné pojmy z oblasti měření spokojenosti zákazníků neobjevují.

Výzkumné otázky v kapitole 5.1.1 jsou definovány přinejmenším velmi vágně; jen těžko bychom od nich odvodili hypotézy, které bychom chtěli ověřit.

Definici výzkumného souboru (správně však výběrového souboru či vzorku) nelze akceptovat a není zde uvedeno, jaká technika výběru byla využita). Dále chybí informace o základním souboru (populaci) respondentů.

v kapitole 5.2 JE uvedena segmentace zákazníků dle úrovně spokojenosti do tří skupin, která si však odporuje s rozdělením úrovně spokojenosti dle NPS (Net Promoted Score), jež je dále v práci využívána. Vyhodnocení jednotlivých otázek by bylo možné provést lépe uvedením hodnot průměrné spokojenosti, či box-plot diagramem pro každou prezentovanou otázku. Bylo by vhodné také zjistit významnost spokojenosti s jednotlivými faktory pomoci Pearsonova korelačního koeficientu mezi dílčími spokojenostmi a celkovou spokojeností. Rovněž mohlo být provedeno třídění druhého stupně za účelem nalezení vztahu mezi jednotlivými otázkami (např. korelace mezi doporučením servisu a spokojeností se zkušební jízdou či předáním vozu).

Návrhy a doporučení jsou zpracovány na dobré úrovni a většina z nich je realizovatelná.

Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:³

Spokojenost se kterými službami ovlivňuje celkovou spokojenost zákazníka dealerství nejvíce?

V Plzni, dne 13. 5. 2019

Podpis hodnotitele