

HODNOCENÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Akademický rok 2020/2021

Jméno studenta: Bc. Ilona Samcová
Studijní obor/zaměření: Podniková ekonomika a management
Téma diplomové práce: Řešení stížností v konkrétním subjektu

Hodnotitel – vedoucí práce: Ing. Jan Tluchoř, Ph.D.

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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C) Teoretický základ práce (rešeršní část)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F) Formální zpracování práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G) Přesnost formulací a práce s odborným jazykem	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>	<input 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
M) Odborný přínos práce (pro teorii, pro praxi)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
N) Spolupráce autora s vedoucím práce a katedrou	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O) Přístup autora k řešení problematiky práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P) Celkový dojem z práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Do Portálu ZČU byl zadaný tento výsledek kontroly plagiátorství¹:

Posouzeno

Posouzeno - podezřelá shoda

Navrhuji klasifikovat diplomovou práci klasifikačním stupněm:²

výborně

Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:³

Studentka se v práci zabývá oblastí managementu stížností v konkrétním subjektu, přičemž toto téma studenta uchopila ze širšího kontextu spokojenosti a loajality zákazníků, resp. klíčových aspektů zákaznické zkušenosti. Tento přístup studentce umožnil komplexnější analýzu u vybraného subjektu. Studentka využívá v práci kromě strukturovaných rozhovorů tak metody SERVQUAL (ve zjednodušené podobě), a také vypočítává index spokojenosti dle Lošťákové (2009), resp. Foreta a Foretové (2003). Ze získaných informací pak formuluje závěry a doporučení pro firmu. Hypotézy stanovené v kap. 1 (a rozvedené do ověřitelných formulací v tab. 1 4a 16) jsou vyhodnoceny i statisticky.

V teoretické části autorka postupuje od nejužšího pojetí stížnosti (reklamace) až po komplexnější pojetí v rovině sledování spokojenosti zákazníků jako komplexnějšího jevu. Autorka využívá zahraničních zdrojů. Postup od užšího pojetí až po široké vnímání pojmu stížnost vyplynula z postupného rozkrývání informací u zkoumaného subjektu.

Realizované výzkumné aktivity jsou zpracovány a vyhodnoceny odpovídajícím způsobem, přičemž je třeba konstatovat, že šíře realizovaných průzkumů je pro úroveň diplomové práce nadstandardní.

V závěru práce studentka prezentuje návrhy a doporučení pro firmu, které odpovídají zjištěným skutečnostem, avšak nejsou rozpracovány podrobněji (harmonogram zavádění, nákladovost).

Z hlediska formálního jsou v práci dílčí drobnější nedostatky, např. obsah by měl být na max. dvou stranách, některé obrázky mají horší kvalitu, právní předpisy bych nevyčleňoval do samostatné podkapitoly ve zdrojích apod.

Celkově navrhuji hodnotit práci klasifikačním stupněm výborně.

Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě⁴:

Vysvětlete formalizování H1 a H2 do statisticky ověřitelných H0 a H1 v tab. 14 a 16, tj. proč byly voleny tyto statistické metody a formulace nulových a alternativních hypotéz.

Úzce jste spolupracovala se subjektem. Byla pro zástupce firmy některá Vaše zjištění překvapivá?

V Plzni, dne 31. 5. 2021

Podpis hodnotitele

Metodické poznámky:

¹ Označte výsledek kontroly plagiátorství, který jste zadal/a do Portálu ZČU a odůvodněte níže při odůvodnění klasifikačního stupně.

² Kliknutím na pole vyberte požadovaný kvalifikační stupeň.

³ Stručně zdůvodněte navrhovaný klasifikační stupeň, odůvodnění zpracujte v rozsahu 5 - 10 vět.

⁴ Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě – dvě až tři otázky.