

HODNOCENÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Akademický rok 2021/2022

Jméno studenta: Bc. Václav Hlaváč
Studijní obor/zaměření: Podniková ekonomika a management / KMO
Téma diplomové práce: Měření spokojenosti zákazníků ve vybrané společnosti

Hodnotitel – oponent: Ing. Dita Hommerová, Ph.D., MBA
Podnik/organizace oponenta: KMO FEK ZČU

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 checked="" type="checkbox"/>	<input 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 type="checkbox"/>	<input checked="" 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 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
K) Závěry práce a jejich formulace	<input checked="" type="checkbox"/>	<input 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) 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Navrhuji klasifikovat diplomovou práci klasifikačním stupněm:

v ý b o r n ě

Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:

Předložená diplomová práce je zpracována na téma měření zákaznické spokojenosti vybraného podnikatelského subjektu. Autor práce v podniku již několik let působí a zpracovávanou problematikou se zabývá i profesně, což se významně projevilo na nadprůměrné kvalitě práce. Z hlediska formální podoby bych doporučovala v úvodu práce popsat podrobněji strukturu práce. Kromě velkého praktického přínosu výsledků práce je třeba vyzdvihnout široké spektrum vhodně zvolených statistických metod, které autor použil pro měření spokojenosti zákazníků ve firmě. Responsi ve výši přes 20 % v rámci marketingového výzkumu lze hodnotit za velmi uspokojivou. Kladně hodnotím rovněž využití zahraničních zdrojů v rešeršní části. Část teoretická je značně obsáhlá, nicméně kapitoly jsou logicky seřazeny a vhodně zvoleny. Potenciál na zkrácení by mohl být např. v teorii týkající se dotazníkového šetření. Autor práce přichází se zlepšujícími opatřeními na základě výsledků výzkumu a tyto se snaží rozpracovat do úrovně kalkulací potřebných finančních zdrojů pro jejich realizaci. Předložená práce naplňuje jasně definovaný cíl a je přínosem pro teorii i praxi. Diplomovou práci hodnotím stupněm "výborně".

Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:

1. U obr. 16 prosím o vysvětlení, na základě čeho byly rozděleny faktory do nadprůměrné spokojenosti a podprůměrné spokojenosti. Průměr v tomto případě neuvažujeme?

V Plzni, dne 14. 5 . 2022

Podpis hodnotitele