

## HODNOCENÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Akademický rok 2021/2022

**Jméno studenta:** Bc. Monika Hofmanová  
**Studijní obor/zaměření:** Podniková ekonomika a management / KMO  
**Téma diplomové práce:** Měření spokojenosti zákazníků s Českým svazem lyžařských škol

**Hodnotitel – vedoucí práce:** Ing. Mgr. Tomáš Sadílek, Ph.D.

<b>Kritéria hodnocení:</b>	<b>(1 nejlepší, 4 nejhorší, N-nelze hodnotit)</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>N</b>
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 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 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 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 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 type="checkbox"/>	<input checked="" 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 zadán tento výsledek kontroly plagiátorství:**

Posouzeno

Posouzeno – podezřelá shoda

Navrhuji klasifikovat diplomovou práci klasifikačním stupněm:

**výborně**

**Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:**

Cílem diplomové práce je připravit a realizovat měření spokojenosti zákazníků s Českým svazem lyžařských škol. Domnívám se, že tento cíl byl splněn a výstupem práce jsou návrhy a doporučení, které může společnost Český svaz lyžařských škol využít pro zlepšení svých služeb. Teoretická část práce je vhodně napsána, obsahuje představení problematiky spokojenosti a loajality zákazníka a vybraných modelů měření spokojenosti spokojenosti zákazníka; mohla však obsahovat více cizojazyčných zdrojů včetně časopiseckých. Praktická část práce začíná představením Českého svazu lyžařských škol.

K měření spokojenosti jsou stanoveny i tři specifické výzkumné otázky a čtyři hypotézy, které jsou následně statisticky ověřeny. Zde oceňuji, že se podařilo stanovit hypotézy, které vycházejí z již provedených výzkumů o měření spokojenosti publikovanými v zahraničních vědeckých časopisech.

Výběrový soubor respondentů je poměrně velký a vhodně strukturovaný. Data jsou velmi vhodně a názorně vyhodnocena s využitím kontingenčních grafů a tabulek a hypotézy jsou testovány vhodnými statistickými testy. Výstupy mohly být shrnuty v poziční mapě spokojenosti a významnosti, z níž by vycházely navrhované strategie. Návrhy a doporučení považuji za dostatečně konkrétní včetně návrhu rozpočtu. Diplomantka se tématu diplomové práce věnovala dlouhodobě a systematicky a ke zpracování práce přistupovala aktivně.

**Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:**

- 1) Uveďte, jak by měla vypadat poziční mapa Českého svazu lyžařských škol?
- 2) Jaká konkrétní opatření doporučujete s ohledem na hodnotu NPS?

V Plzni, dne 8.5.2022

Podpis hodnotitele