

HODNOCENÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Akademický rok 2018/2019

Jméno studenta: Bc. Diana Duchoňová
Studijní obor/zaměření: Podniková ekonomika a management
Téma diplomové práce: Analýza spokojenosti a loajality zákazníků vybrané společnosti

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 type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input checked="" 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 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 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 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

Předložená diplomová práce se zabývá problematikou spokojenosti a loajality ve vybraném maloobchodním řetězci. Cíl práce je definován ne zcela v souladu se zásadami, ale i obsahem práce, cílem nebylo pouze zjistit spokojenost a loajalitu, ale i navrhnout opatření pro jejich zlepšení. Autorka toto v práci realizovala, takže cíl vyřčený i vyplývající ze zásad práce byl naplněn. Zvolený metodický postup je pro cíl práce naprosto odpovídající. Rozsah dotazníkového šetření (n=406) zajišťuje už určitou míru reprezentativnosti (i přes využití sociální sítě pro šíření dotazníku a nevyrovnané zastoupení žen a mužů, a zasaženou spíše mladší klientelu) a dovoluji si konstatovat, že výstupy výpočtu jednotlivých indexů i Net Promoter Score jsou pro firmu relevantní, stejně jako zjištěné

nedostatky. Autorka poměrně zdařile analyzuje získaná data tak, aby získala odpovídající podklad pro navrhovaná opatření. Za zajímavou považují také analýzu vlivu různým způsobem stanovených vah jednotlivých proměnných na výsledné indexy, je zřejmé, že autorka problematiku výborně chápe a snaží se objektivizovat a potvrdit svá zjištění. Opatření prioritizuje s využitím objektivních kritérií a výpočtů (to rozhodně není standardní). Pro jednotlivá opatření nejsou zpracovány odhady nákladovosti, ani časový harmonogram.

Teoretická část práce je rozsáhlejší (např. kap. 2.1.2 je spíše širší), ale odpovídající zaměření práce, autorka ale mohla využít širší palety zdrojů, včetně zahraničních a případně novějších. Charakteristika zkoumaného subjektu je dostatečná.

Připomínky k formální podobě práce: uvádění čísel stránek není zcela v pořádku (abstrakt je číslovaný); kap. 2.3.1 není následována kap. 2.3.2, pak není třeba kapitoly 2.3 dělit; překlepy - str. 13 ("tedy podíl na zákaznickově"), str. 20 ("uspokojení podstatné zákazníka je podstatné zaměřit"), str. 25 ("důležité pamatovat, že zákazníci"), s. 50 "pro zákaznický", s. 55 "standartní", ad.; nedoplněný rok vydání u Lošťákové na str. 66.

Celkově navrhuji práci hodnotit klasifikačním stupněm výborně.

Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě⁴:

Jaký typ návštěvníků z hlediska loajality navštěvuje zkoumaný subjekt (využijte kap. 2.3)?

Bylo by zjištěné nedostatky a jejich potenciální nápravu možné sledovat i v rámci mystery shoppingu, který společnost provádí?

V Plzni, dne 2. května 2019

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.

Posudek odevzdejte oboustranně vytištěný a podepsaný na sekretariát KFU, FEK ZČU **do 20. 5. 2019.**

Nově: Posudek zašlete emailem na: bultasov@kfu.zcu.cz v PDF formátu bez podpisu s názvem souboru BP nebo DP_příjmení studenta_VP.pdf (příklad: DP_Xaver_VP.pdf).