

## 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 – oponent:** Ing. Eliška Vildová, Ph.D.

**Podnik – firma:** Františkovy Lázně Aquaforum a.s.

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

- A) Defínování cílů práce
- B) Metodický postup vypracování práce
- C) Teoretický základ práce (rešeršní část)
- D) Členění práce (do kapitol, podkapitol, odstavců)
- E) Jazykové zpracování práce (skladba vět, gramatika)
- F) Formální zpracování práce
- G) Přesnost formulací a práce s odborným jazykem
- H) Práce s odbornou literaturou (normy, citace)
- I) Práce se zahraniční literaturou, úroveň souhrnu v cizím jazyce
- J) Celkový postup řešení a práce s informacemi
- K) Závěry práce a jejich formulace
- L) Splnění cílů práce
- M) Odborný přínos práce (pro teorii, pro praxi)
- N) Přístup autora k řešení problematiky práce
- O) Celkový dojem z práce

	1	2	3	4	N
A)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
H)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
K)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
M)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
N)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Navrhuji klasifikovat diplomovou práci klasifikačním stupněm:<sup>1</sup>

**výborně**

**Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:<sup>2</sup>**

Studentka prokázala znalost zkoumané problematiky. Literární rešerše byla provedena detailně, autorka se zabývá zkoumanou problematikou z pohledu několika autorů a celkově k řešení přistoupila zodpovědně. Rovněž je patrné, že má znalost poměrů ve zkoumaném podniku (DP navazuje již částečně na BP) V kap. 6 autorka shrnuje zjištěné informace a navrhuje opatření. Zde postrádám detailnější rozpracování jednoho konkrétního návrhu, který by dle autorky mohl přinést podniku kýžený výsledek. Celkově hodnotím práci velice pozitivně.

### Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:<sup>3</sup>

1. V práci často zmiňujete pojem stížnost a reklamace. Je mezi těmito dvě pojmy rozdíl? Pokud ano, co by to znamenalo pro nastavení podnikového systému stížností?
2. V rámci proškolení pracovníků není možné místo "drahých" školeních využít např. pravidelných webinářů, prostřednictvím kterých by byly zaměstnancům poskytnuty dostatečné, rychlé a "levné" informace?
3. Není v době zákaznický orientovaného managementu největším problémem absence komunikačního procesu mezi podnikem a zákazníkem? Jaké způsoby komunikace by zákazníci nejvíce ocenili?

V Plzni, dne 13.05.2019

Podpis hodnotitele

---

Metodické poznámky:

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

<sup>2</sup> Kliknutím na pole vyberte požadovaný kvalifikační stupeň.

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

<sup>4</sup> 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](mailto:bultasov@kfu.zcu.cz) v PDF formátu bez podpisu s názvem souboru BP nebo DP\_příjmení studenta\_OP.pdf (příklad: DP\_Xaver\_OP.pdf).