



HODNOCENÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Akademický rok 2020/2021

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

Hodnotitel – oponent: Ing. Mgr. Tomáš Sadílek, Ph.D.
Podnik – firma: Ghostshoes

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 (řešeršní 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 type="checkbox"/>	<input checked="" 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 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:¹

v ý b o r n ě

Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:²

Hlavním cílem diplomové práce je zjistit, jak probíhá řešení stížností v dané společnosti, s čímž souvisí také otázka kvality poskytovaných služeb a celkové spokojenosti zákazníků společnosti. Domnívám se, že cíl práce byl splněn a výstupem práce jsou i návrhy a doporučení, která mohou být společností Ghostshoes uplatněny. Stanovený cíl je hned rozveden do dvou výzkumných hypotéz, které mohly být odvozeny od již dříve provedených výzkumů publikovaných ve vědecké literatuře a zejména hypotéza H2 (*Základní hypotéza: Zákazníci jsou loajální vůči společnosti*) mohla být formulována přesněji, aby se dala jednoznačně statisticky ověřit. Vyhodnocení hypotéz statistickými testy je však zcela v pořádku.

Teoretické kapitoly práce jsou vhodně napsány s využitím cizojazyčných knižních a časopiseckých zdrojů, které však mohly být aktuálnější.

Praktická část práce začíná popisem metodiku sběru dat, který začal rozhovory se zástupci firmy (nikoliv dotazováním, jak je uvedeno na s. 47), z něhož vzešly otázky do finální verze dotazníku. U tohoto výběrového šetření není uvedeno, jaká metoda sběru dat byla použita, a kdo tvořil základní a výběrový soubor pro dotazování. Oceňuji však, že se podařilo zasáhnout všechny věkové kategorie, které jsou přiměřeně zastoupeny, i když vzdělání respondentů nekorresponduje s rozdělením dosaženého vzdělání v české společnosti. Samotné výpočty a prezentace výsledků na výborné úrovni.

Z formálních komentářů uvádím, že Úvod nezačíná na liché straně, Obr. 8 měl být překreslen, a ne zkopírován, na Obr. 14 a 16 měly být hodnoty seřazeny sestupně a případně i proloženy přímkou zobrazující průměrnou hodnotu, místy je tečka umístěna před závorkou s citací.

Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:³

- 1) Jaká metoda sběru dat byla uvedena, a kdo tvořil základní a výběrový soubor pro dotazování?
- 2) Která z uvedených opatření umožní s nízkými náklady dosáhnout velkého zlepšení spokojenosti zákazníků?

V Plzni, dne 21.5.2021

Podpis hodnotitele