

HODNOCENÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Akademický rok 2020/2021

Jméno studenta: Tereza Vlachová
Studijní obor/zaměření: Podniková ekonomika a management / KMO
Téma diplomové práce: Výzkum spokojenosti zákazníků pro zvolenou organizaci

Hodnotitel – vedoucí práce: doc. PaedDr. Ludvík Eger, CSc.

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 checked="" type="checkbox"/>	<input 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 type="checkbox"/>	<input checked="" 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 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 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 plagiátorství¹:

Posouzeno

Posouzeno - podezřelá shoda

Navrhuji klasifikovat diplomovou práci klasifikačním stupněm:²

výborně

Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:³

Studentka přistupovala k řešení diplomové práce velmi odpovědně a ve spolupráci s vedením firmy nakonec přizpůsobila dotazování právě i provozu v tzv. covidovém období. Hlavním cílem diplomové práce je analýza spokojenosti zákazníků v pivnicích Raven Pub Bolevec a Raven Pub City, které patří plzeňskému řemeslnému minipivovaru Raven.

Teoretický vstup začíná základním pojednáním k marketingové komunikaci. Potom se autorka podrobně věnuje zákazníkovi a segmentaci zákazníků a klasické typologie doplňuje aktuálními poznatky z výzkumů zákaznického chování v době pandemie COVID-19. Na to navazuje problematikou spokojenosti zákazníků i s popisem vybraných metod, v tom i Evropského indexu spokojenosti zákazníka a návazně i NPS, jako metriky spíše loajality.

Třetí kapitola se věnuje marketingovému výzkumu se zaměřením na dotazování a vytváření dotazníku. Následně stručně popisuje odvětví pivovarnictví a potom pivovar Raven a jeho produkty a pivnice včetně poznámek ke komunikaci se zákazníky.

Vlastní výzkum je formulován na s. 57-58 a proběhl v dubnu 2021 při omezení provozu restaurací v ČR s využitím profilu firmy na Facebooku. Cíl a konstrukce dotazníku jsou jasně prezentovány (ýdotazník je potom prezentován v příloze práce). Analýza dat je provedena s využitím deskriptivní statistiky a s výpočtem NPS. U cílové skupiny, která je se značkou a firmou spojená i prostřednictvím sociální sítě, bylo dosaženo vysokého NPS. Ukázalo se také, že doporučení přátel a známých je velmi významné pro komunikaci s cílovou skupinou. Souhrn výstupů je v kapitole č. 7 od s. 83, následují dobře formulované návrhy pro firmu, které jsou postavené na výstupech z šetření zákaznické spokojenosti. Práci hodnotím jako kvalitní a přínosnou pro zvolenou firmu.

Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:⁴

Jak komentuje vedení firmy vaše šetření a které návrhy najdou uplatnění v praxi?

V Plzni, dne 24. 5. 2021

Podpis hodnotitele