



HODNOCENÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Akademický rok 2020/2021

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

Hodnotitel – oponent: Ing. Jan Petřtyl, Ph.D.
Podnik – firma: KMO FEK ZČU

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 (řešeršní 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 type="checkbox"/>	<input checked="" 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 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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
K) Závěry práce a jejich formulace	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Navrhuji klasifikovat diplomovou práci klasifikačním stupněm:¹

velmi dobře

Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:²

Autorka se v předložené práci zabývá zejména problematikou výzkumu spokojenosti zákazníků dvou restaurací pivovaru Raven. K vypracování přistoupila zodpovědně a v souladu se stanovenými zásadami. Formálně je práce v pořádku. Domnívám se však, že s ohledem na zaměření práce by bylo přínosné méně pozornosti věnovat teorii marketingové komunikace a více vlastnímu výzkumu. Oceňuji však zohlednění aktuálního stavu a souvislostí s pandemií. Rezervy vidím v metodickém přístupu (zejména v oblasti vyhodnocení hypotéz). Je také škoda, že nebylo využito více výzkumných metod (např. hloubkový rozhovor s vybranými zákazníky apod.). Výsledky dotazníkového šetření však považuji za užitečné a v praxi využitelné. Celkově hodnotím práci jako velmi dobrou.

Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:³

1. Dotazníkové šetření ukázalo, že více než 8 % respondentů v minulosti nebylo z různých důvodů spokojeno a přistoupili k reklamaci. Toto zjištění označujete jako velice pozitivní. Existují nějaké statistické údaje pro oborové porovnání (nebo jiné zdroje), které by potvrdily, že tento údaj je skutečně tak pozitivní?
2. Když analyzujeme ukazatel NPS, o jaké jde jednotky?

V Plzni, dne 28.5.2021

Podpis hodnotitele