



HODNOCENÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Akademický rok 2020/2021

Jméno studenta: Bc. Zuzana Zapletalíková
Studijní obor/zaměření: Podniková ekonomika a management / KMO
Téma diplomové práce: Spokojenost a loajalita zákazníků ve vybraném subjektu

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 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 (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 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 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 zadán tento výsledek kontroly plagiátorství¹:

Posouzeno

Posouzeno - podezřelá shoda

Navrhuji klasifikovat diplomovou práci klasifikačním stupněm:²

výborně

Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:³

Studentka zpracovávala svoji diplomovou práci ve specifickém subjektu - rehabilitačním jezdeckém oddílu, tj. v subjektu v podstatě neziskovém. Oddíl je poměrně malou entitou s omezeným dosahem produktů i omezeným počtem klientů. Specifika oddílu se samozřejmě v průběhu zpracování práci i ve zjištěných datech či doporučeních projevuje.

Metodika práce je zčásti naznačena v kapitole č. 1, ale vlastní realizované šetření je blíže metodicky popsáno až v kap. 4.

Z práce je patrné, že studentka zkoumaný subjekt výborně zná.

Autorka v práci používá omezené palety zahraničních zdrojů, teoretická část práce je v některých částech (typy zákazníků) spíše obecnější, obsahuje některé aspekty, která pak autorka dále nevyužívá či využívá pouze omezeně (zčásti je to i logické s ohledem na typ subjektu).

V praktické části autorka charakterizuje zkoumaný subjekt i v jeho vztahu k TJ Slavoj Plzeň, jeho produkty a zákazníka, a především realizuje dotazníkové šetření potřebné pro výpočet příslušných indexů spokojenosti i loajality. S ohledem na základní soubor (klienti jezdeckého oddílu) získala autorka celkem 105 odpovědí, což znamená poměrně značnou reprezentativnost šetření.

Z hlediska formálního jsou některé grafy/obrázky v předložené elektronické verzi práce např. obr. 19, 22 a další ne zcela dobře zpracované a zčásti hůře čitelné.

Realizované analýzy a výpočty jsou nicméně vhodné a ukazují na problematické aspekty zkoumaného subjektu, ze kterých autorka odvozuje vhodná doporučení a opatření, které odpovídají velikosti a charakteru subjektu, i když jsou (tím pádem) jednodušeji zpracované.

Celkově i přes dílčí nedostatky navrhuji hodnotit práci klasifikačním stupněm výborně.

Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:⁴

Které návrhy/doporučení budou subjektem realizovány v tomto či příštím roce? Předpokládám, že již proběhla diskuze s vedením klubu.

V Plzni, dne 26. 05. 2021

Podpis hodnotitele