

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 – oponent:	Ing. Dita Hommerová, Ph.D., MBA
Podnik – firma:	KMO FEK ZČU

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

Předložená diplomová práce je zpracována v souladu s požadavky kladenými na tento typ kvalifikační práce. Cíl definovaný na začátku práce byl řešením práce naplněn. Do kvality práce se pozitivně promítá osobní zkušenost autorky práce s popisovanou neziskovou organizací. Práce má logickou stavbu. Teoretická část práce zahrnuje však téměř polovinu samotné práce a ne ve všech jejích částech je na ni navázáno v praktické části. V teoretické části působí trochu nepřehledně kapitola 2.1 Zákazník, resp. 2.1.1 Rozdělení zákazníků – je zde pracováno s mnoha přístupy, ale pokaždé v jiné formální úpravě. Z formálních nedostatků je třeba také uvést použití 1. os. č. mn. v textu a ne příliš vzhledné grafy např. obr. 19 či obr. 29. Autorka prokázala schopnost uchopit konkrétní úkol z praxe a komplexně jej zpracovat včetně návrhů na posílení spokojenosti a loajalitu zákazníků. I přes tyto nedostatky práce a její výstupy působí kompaktně, výstupy jsou uplatnitelné v praxi a z práce je patrná znalost a zájem autorky. Práci hodnotím stupněm „velmi dobře“, ovšem při precizní prezentaci a obhajobě práce se kloním k hodnocení na stupni "výborně".

Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:³

1. V úvodní části práce píšete, že jezdecký oddíl nabízí také rehabilitaci zdarma všem, kteří ji potřebují. Tito „zákazníci“ byli také zapojeni do Vašeho šetření? Odhaduji, že by se mohly lišit jejich odpovědi od odpovědí platících zákazníků a ovlivnit tak Vaše výsledky. Prosím vysvětlete.

V Plzni, dne 24. května 2021

Podpis hodnotitele