



HODNOCENÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Akademický rok 2021/2022

Jméno studenta: Bc. Václav Hlaváč
Studijní obor/zaměření: Podniková ekonomika a management / KMO
Téma diplomové práce: Měření spokojenosti zákazníků ve vybrané společnosti

Hodnotitel – vedoucí práce: Ing. Mgr. Tomáš Sadílek, 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 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G) Přesnost formulací a práce s odborným jazykem	<input checked="" type="checkbox"/>	<input 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 plagiátorství:

Posouzeno

Posouzeno – podezřelá shoda

Navrhuji klasifikovat diplomovou práci klasifikačním stupněm:

výborně

Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:

Cílem diplomové práce je změřit a zhodnotit spokojenost zákazníků společnosti Galileo Corporation s.r.o. tak, aby společnost získala objektivní zpětnou vazbu od náhodně vybraných zákazníků pro potřeby řízení společnosti. Domnívám se, že tento cíl byl splněn a výstupem práce jsou návrhy a doporučení, které může společnost Galileo Corporation s.r.o. využít pro zlepšení svých služeb. Teoretická část práce je vhodně napsána, obsahuje představení měření spokojenosti zákazníka a vybraných modelů spokojenosti zákazníka; mohla však obsahovat více cizojazyčných zdrojů včetně časopiseckých. Praktická část práce začíná představením společnosti Galileo Corporation s.r.o., a jejich produktů a zákazníků. K měření spokojenosti jsou stanoveny i tři specifické výzkumné otázky a čtyři hypotézy, které jsou následně statisticky ověřeny. Zde oceňuji, že se podařilo stanovit hypotézy, které vycházejí z již provedených výzkumů o měření



spokojenosti publikovanými v zahraničních vědeckých časopisech. Výběrový soubor respondentů je poměrně velký a vhodně strukturovaný. Data jsou velmi vhodně a názorně vyhodnocena s využitím kontingenčních grafů a tabulek a hypotézy jsou testovány vhodnými statistickými testy. Výstupy mohly být shrnuty v poziční mapě spokojenosti a významnosti, z níž by vycházely navrhované strategie. Návrhy a doporučení považuji za dostatečně konkrétní včetně návrhu rozpočtu. Diplomant se tématu diplomové práce věnoval dlouhodobě a systematicky a ke zpracování práce přistupoval velmi aktivně.

Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:

- 1) Jaká konkrétní opatření doporučujete, aby společnost Galileo Corporation s.r.o. oslovila nové zákazníky?
- 2) Uveďte, jak by se společnost Galileo Corporation s.r.o. měla na základě výsledků měření spokojenosti odlišit od svých největších konkurentů?

V Plzni, dne 8.5.2022

Podpis hodnotitele