

HODNOCENÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Akademický rok 2023/2024

Jméno studenta: Bc. Lucie Šimková
Studijní obor/zaměření: Podniková ekonomika a management / KMO
Téma diplomové práce: Měření kvality/spokojenosti/loajality ve vybraném podniku služeb

Hodnotitel – vedoucí práce: Mgr. Hana Ovesleová Ph.D.

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 type="checkbox"/>	<input checked="" 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 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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
H) Práce s odbornou literaturou (normy, citace)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 práce s informacemi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
K) Závěry práce a jejich formulace	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L) Splnění cílů práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O) Přístup autora k řešení problematiky práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P) Celkový dojem z práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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

velmi dobře

Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:³

Předložená diplomová práce zpracovává téma Měření kvality/spokojenosti/loajality ve vybraném podniku služeb. Vybraným podnikem se stala společnost Zásilkovna. Studentka v úvodu práce definuje její cíle a metodiku. V následujících kapitolách se věnuje ukotvení tématu do teoretického rámce. Popisuje zde základní terminologii, metody měření, specifika marketingového výzkumu apod. Formální úroveň práce je na dobré úrovni, stylistika odpovídá akademickému stylu práce, práce se zdroji do dobrá, organizace témat i koncept práce je dobrý. V následující kapitole jsou pak stručně představeny dva subjekty, kromě již zmíněné společnosti Zásilkovna také konkurenční přepravní společnost PPL, která je součástí provedeného mystery shoppingu. V kapitole 8, která uvádí praktickou část práce, je poté detailně



popsán provedený výzkum, sestávající z dotazníkového šetření a výzkumu formou mystery shoppingu. Oba výzkumy pak vyhodnotila. Závěrem studentka otestovala definované hypotézy a navrhla soubor opatření vedoucích ke zvýšení spokojenosti a loyality, vyplývajících z provedeného výzkumu. Práci považuji za zdařilou, ačkoli je z ní zřejmé, že postupovala od široce rozkročeného tématu k užšímu a v průběhu jejího zpracování docházelo k postupnému ujasňování výzkumného záměru, což se odrazilo v její struktuře. Výhrady k práci shrnuji v otázkách k obhajobě. Práci doporučuji k obhajobě a hodnotím celkovým stupněm velmi dobře.

Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:⁴

1. Nedomníváte se, že zařazení otázky týkající se preferencí při volbě různých přepravních společností za blok otázek zkoumajících zákaznickou zkušenost s jednou z nich, mohlo ovlivnit spektrum odpovědí? Obzvláště v případě, že na otázku odpovídali pouze zákazníci, kteří učinili zkušenost se společností Zásilkovna neboť ostatní byli již v úvodu dotazníku vyloučeni?
2. V jakém případě testování hypotézy byste využila spíše intervalový odhad namísto aritmetického průměru?

V Plzni, dne 5.1.2024

Podpis hodnotitele