

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 – oponent: doc. Ing. Petr Janeček, Ph.D.
Podnik – firma: FEK KMO

Kritéria hodnocení: (1 nejlepší, 4 nejhorší, N-nelze hodnotit)	1	2	3	4	N
A) Definování cílů práce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B) Metodický postup vypracování práce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E) Jazykové zpracování práce (skladba vět, gramatika)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
N) Přístup autora k řešení problematiky práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O) Celkový dojem z práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Navrhuji klasifikovat diplomovou práci klasifikačním stupněm:¹

velmi dobře

Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:²

Z předložené práce jsem měl rozpaky již při pohledu na název práce. S ohledem na to, že se jedná o diplomovou práci, tak jsem si jistý, že název práce a šíře jejího tématu měla být o dost zúžena. Rozumím tomu, že to studentka myslela dobře, což je i z práce znát, ale mělo dojít k usměrnění studentky v názvu a rozsahu zkoumané problematiky. Pak by totiž na úkor šíře mohla být analýza hlubší a závěry pak použitelnější. Práce na mě také působí trochu nekonzistentně s ohledem na rozsah (cca 70 stran textu s obrázky) je práce členěna do 9 kapitol. Vlastní praktická práce začíná stranou 35 a teorie je spíše povrchnějšího charakteru, což je škoda s ohledem na tak zajímavé téma / zajímavá témata. Konzistentně a ne zcela správně považuji i stanovení cíle práce: "Cílem práce je změřit, nakolik jsou zákazníci spokojeni se společností, v jaké míře jsou vůči této společnosti loajální a jakých hodnot dosahuje kvalita poskytovaných služeb" navíc dále je uveden znovu ve znění: "Hlavním cílem práce je zanalyzovat a posoudit míru spokojenosti a loajality zákazníků ve vybraném podniku". Tento cíl, leč bych ho doporučovat přeformulovat, není dle mého názoru zcela naplněn, nebo není jeho výzkumný potenciál zcela využit. Metodika a cíl jsou umístěny hned jako první kapitola rovnou i s hypotézami, což hodnotím nešťastně

s ohledem na logičnost a potřebu výchozí situace z teorie a studia literatury pro nastavení metodiky a hypotéz.

Ačkoliv autorka píše v teoretické části o způsobu stanovování vzorku respondentů, tak těchto znalostí zcela nevyužívá ve svém výzkumu. Nejsou ani uvedeny limity výzkumu a s ohledem na velkou nevyváženost (např. věkovou) vzorku, by bylo dobré toto zmínit. Bodové hodnocení v MS jsem nedokázal rozklíčovat (u PPL bylo dodání i kratší, ale bodové hodnocení 0), což by dle mého názoru mohlo ovlivnit celkové výsledky hodnocení. Oceňuji autorčinu snahu počítat ECSI. To je dle mého názoru velmi silnou stránkou. Jen je škoda, že nebyly výsledky postaveny nějakému srovnání, např. v územním členění okresů zvláště pokud se v práci s rozdíly pracovalo. Některé grafy mi nepřijdou jako vhodně zvolené, zvláště pokud nemají popsané hodnoty ("donutové" koláčové grafy, sloupcové, které by mohly být názornější v pruhovém skládaném grafu apod.). U testování hypotéz se domnívám, že zvláště v případě první hypotézy nejde o testování. Návrhy jsou na obvyklé úrovni. Pouze s posledním návrhem zcela nesouhlasím. Je otázkou, zda by někdo ověřování opravdu vyžadoval, zvláště pokud je zboží placeno při převzetí.

V některých částech se používá neformální způsob psaní a praní v první osobně mn. č. Práce také obsahuje stylistické a pravopisné chyby.

Z práce mám dojem, že si autorka stanovila příliš ambiciózní cíl a pak ho nedokázala zcela komplexně uchopit správným logickým metodickým postupem. Je škoda, že na závěr práce není komplexní shrnutí situace v PLK a jejího hodnocení. Z práce je ale vidět, že autorka do práce vnesla určité úsilí a osobní nasazení. Z toho důvodu doporučuji práci k obhajobě a volil bych známku mezi dobře až velmi dobře v závislosti na způsobu obhajoby.

Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:³

V práci pracujete pouze s jedním přímým konkurentem, ale v dotazníku jste uváděla další. Proč je tomu tak? Nemůže se stát, že se službou jiných by respondenti byly spokojenější i přes třeba nižší využitelnost z jiných důvodů (např. dostupnost boxů apod.)?

Jak se lišila spokojenost respondentů dle ECSI v jednotlivých okresech PLK?

Ověřovala jste v dotazníku, zda lidé chtějí ověřovat totožnost pomocí kontrolního hesla při předání zboží? Nebo je toto založeno na Vašem subjektivním názoru?