

I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

Název práce:	Měření spokojenosti zákazníků vybrané společnosti
Jméno autora:	Valérie Tomášková
Typ práce:	diplomová
Fakulta/ústav:	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)
Katedra/ústav:	Klepněte sem a zadejte text.
Oponent práce:	Ing. Oldřich Bronec, CSc.
Pracoviště oponenta práce:	Institut manažerských studií

II. HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ

Zadání <i>Hodnocení náročnosti zadání závěrečné práce.</i>	náročnější
<p>Téma je náročné, protože vyžaduje kvantitativní metody hodnocení. Práce neprovádí hodnocení jednou metodou, ale kombinací více metod.</p> <p>Zvolená společnost se zabývá nabídkou skladovacích ploch pro fyzické i právnické osoby, počet jejích klientů je tak přirozeně omezený. Přesto se průzkum podařilo úspěšně a hodnověrně provést.</p>	
Splnění zadání <i>Posuďte, zda předložená závěrečná práce splňuje zadání. V komentáři případně uveďte body zadání, které nebyly zcela splněny, nebo zda je práce oproti zadání rozšířena. Nebylo-li zadání zcela splněno, pokuste se posoudit závažnost, dopady a případně i příčiny jednotlivých nedostatků.</i>	splněno
<p>Stanovené cíle práce byly podle mého názoru splněny.</p>	
Zvolený postup řešení <i>Posuďte, zda student zvolil správný postup nebo metody řešení.</i>	správný
<p>Metodicky je hodnocení spokojenosti zákazníků správné. Hodnotím dobře užití více metod tohoto hodnocení.</p> <p>Dotazníkového průzkumu se zúčastnilo cca 70% zákazníků, což je odpovídající základ pro hodnocení.</p>	
Odborná úroveň <i>Posuďte úroveň odbornosti závěrečné práce, využití znalostí získaných studiem a z odborné literatury, využití podkladů a dat získaných z praxe.</i>	B - velmi dobře
<p>Práce je na velmi dobré odborné úrovni.</p> <p>Dotazníkové otázky jsou vhodným způsobem kladeny, odpovědi jsou věrohodné a učiněné závěry správné.</p> <p>Práce není novátorská, nicméně odpovídá praktickým potřebám.</p>	
Formální a jazyková úroveň, rozsah práce <i>Posuďte správnost používání formálních zápisů obsažených v práci. Posuďte typografickou a jazykovou stránku.</i>	A - výborně
<p>Práce je z formálního i jazykového hlediska (gramatiky a stylistiky) na dobré úrovni.</p> <p>Vážnější prohřešky v textu jsem nenašel.</p>	
Výběr zdrojů, korektnost citací <i>Vyjádřete se k aktivitě studenta při získávání a využívání studijních materiálů k řešení závěrečné práce. Charakterizujte výběr pramenů. Posuďte, zda student využil všechny relevantní zdroje. Ověřte, zda jsou všechny převzaté prvky řádně odlišeny od vlastních výsledků a úvah, zda nedošlo k porušení citační etiky a zda jsou bibliografické citace úplné a v souladu s citačními zvyklostmi a normami.</i>	A - výborně
<p>Práce se odkazuje na 42 titulů ve vyvážené struktuře literatura – internetové odkazy. Použité zdroje jsou v českém a anglickém jazyce. Citace jsou správné.</p>	

Další komentáře a hodnocení

Vyjádřete se k úrovni dosažených hlavních výsledků závěrečné práce, např. k úrovni teoretických výsledků, nebo k úrovni a funkčnosti technického nebo programového vytvořeného řešení, publikačním výstupům, experimentální zručnosti apod.

Nemám.

III. CELKOVÉ HODNOCENÍ, OTÁZKY K OBHAJOBĚ, NÁVRH KLASIFIKACE

Shrňte aspekty závěrečné práce, které nejvíce ovlivnily Vaše celkové hodnocení. Uveďte případné otázky, které by měl student zodpovědět při obhajobě závěrečné práce před komisí.

Otázky:

- 1. Práci jste prováděla pro konkrétní společnost. Jaké bylo její hodnocení Vašich závěrů a doporučení? Co z uváděných doporučení ji inspirovalo a co hodlá ve své práci změnit?**
- 2. Přestože zřejmě reagovaly zejména fyzické osoby, jak byste hodnotila odlišné postoje fyzických a právnických osob? V čem se liší jejich přání a očekávání?**

Předloženou závěrečnou práci hodnotím klasifikačním stupněm **A - výborně**.

Datum: 27.5.2021

Podpis:

