

I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

Název práce:	Měření spokojenosti zákazníků vybrané společnosti
Jméno autora:	Bc. Valerie Tomášková
Typ práce:	diplomová
Fakulta/ústav:	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)
Katedra/ústav:	Institut manažerských studií
Vedoucí práce:	Ing. Mgr. Tomáš Sadílek, Ph.D.
Pracoviště vedoucího práce:	Institut manažerských studií

II. HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ

Zadání	průměrně náročné
<i>Hodnocení náročnosti zadání závěrečné práce.</i>	
Celkově považuji téma za průměrně náročné, jde o provedení měření spokojenosti a jeho vyhodnocení ve vybrané společnosti. Provedená analýza je na solidní úrovni stejně jako navrhovaná doporučení.	

Splnění zadání	splněno
<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>	
Cílem diplomové práce je měření spokojenosti zákazníků společnosti Less Mess Storage s.r.o. za pomoci online dotazníkového šetření a následné využití metod měření spokojenosti pro vyhodnocení a vytvoření návrhů a doporučení pro danou společnost. Cíl práce je možné považovat za splněný.	

Aktivita a samostatnost při zpracování práce	A - výborně
<i>Posuďte, zda byl student během řešení aktivní, zda dodržoval dohodnuté termíny, jestli své řešení průběžně konzultoval a zda byl na konzultace dostatečně připraven. Posuďte schopnost studenta samostatně tvůrčí práce.</i>	
Diplomantka přistupovala k psaní práce velmi samostatně, konzultovala pravidelně a na konzultace přicházela dobře připravena.	

Odborná úroveň	A - výborně
<i>Posuďte úroveň odbornosti závěrečné práce, využití znalostí získaných studiem a z odborné literatury, využití podkladů a dat získaných z praxe.</i>	
V teoretické části práce jsou popsány přístupy k měření spokojenosti (Měření spokojenosti, Metody měření spokojenosti, Model Spokojenost-významnost, SERVQUAL, Metoda satisfakčních pyramid, KANO model, Mystery shopping a nakonec i kapitola Řízení vztahů se zákazníky, která zde ani nemusela být obsažena. V praktické části práce je nejdříve představena analyzovaná společnost a metodika sběru dat, která na velmi dobré úrovni. Výsledky šetření pak začínají prezentací výběrového souboru a poté rozbořem dílčích spokojeností. Výsledky jsou vhodně ilustrovány kontingenčními grafy a tabulkami, box-plot diagramem. Poté jsou výsledky shrnuty v modelu spokojenost-významnost a v poziční mapě, což je navíc doplněno výpočtem Customer Satisfaction Index a provedením testování hypotéz. Kromě toho jsme s diplomantkou konzultovali i možnost zahrnutí explorační faktorové analýzy, kde však vypočítaný model neměl dostatečnou vysvětlující sílu. Výstupy práce mají značný praktický přínos, protože uvádějí konkrétní doporučení pro společnost Less Mess Storage s.r.o.	

Formální a jazyková úroveň, rozsah práce	A - výborně
<i>Posuďte správnost používání formálních zápisů obsažených v práci. Posuďte typografickou a jazykovou stránku.</i>	
Práce je psána velmi kultivovaným jazykem a i grafická úprava práce je nadprůměrná	

Výběr zdrojů, korektnost citací	A - výborně
--	--------------------

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.

V práci bylo použito dostatečné množství knižních publikací a článků z odborných a vědeckých časopisů v anglickém jazyce.

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.

Nejsou.

III. CELKOVÉ HODNOCENÍ A NÁVRH KLASIFIKACE

Shrňte aspekty závěrečné práce, které nejvíce ovlivnily Vaše celkové hodnocení.

Práci považuji za velmi solidně zpracovanou a navrhuji dvě otázky k obhajobě:

- 1) Odhadněte náklady, kterou budou se zavedením uvedených opatření ve společnosti spojeny.
- 2) V jakém časovém horizontu je realistické jednotlivá opatření zavést.

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

Datum: 2.5.2022

Podpis: