

I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

Název práce:	Meranie zákaznickej spokojnosti v spoločnosti Chep CZ, s.r.o.
Jméno autora:	Bc. Oto Rodák
Typ práce:	diplomová
Fakulta/ústav:	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)
Katedra/ústav:	Institut manažerských studií
Oponent práce:	Ing. Mgr. Tomáš Sadílek, Ph.D.
Pracoviště oponenta práce:	Institut manažerských studií

II. HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ

Zadání	průměrně náročné
<i>Hodnocení náročnosti zadání závěrečné práce.</i>	
Celkově považuji téma za průměrně náročné, protože jde o prakticky zaměřené téma na zpracování měření spokojenosti pro vybranou společnost. Zadání je možné považovat za splněné.	

Splnění zadání	splněno s většími výhradami
<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>	
Cíl diplomové práce je formulován poměrně komplikovaně „(...) v teoretické části popísat možné metody monitorování spokojenosti zákazníků a vhodnost jejich použití, následně v praktické části ozřejmit existující metody monitorování spokojenosti zákazníků vybrané společnosti Chep CZ, s.r.o. a na základě dotazníkového průzkumu navrhnout nový systém monitoringu“. Cílem diplomové práce by určitě nemělo být něco popisovat, ani ozřejmovat, ale spíše prozkoumat, zhodnotit nebo změnit. Stejně tak se domnívám, že v praktické části práce není navržen nový systém měření a monitoringu spokojenosti zákazníků ve společnosti, ale jen je změřena spokojenost zákazníků. Cíl uvedený v Abstraktu, Úvodu, v podkapitole 3.2 a v Závěru není jednotný a je formulován různě. Nicméně diplomant provedl měření spokojenosti, takže cíl práce považuji za částečně splněný.	

Zvolený postup řešení	správný
<i>Posuďte, zda student zvolil správný postup nebo metody řešení.</i>	
Teoretické kapitoly práce prezentují přístupy k měření spokojenosti. Některé podkapitoly (např. 1.1.2), jsou jen výčtem termínů z učebnic, jiné (např. 1.1.4) jsou pokusem o literární rešerši. Samotné modely však nejsou popsány, ani hodnoceny, což by poskytlo základ pro výběr vhodného modelu měření spokojenosti, který by byl dále použit v praktické části práce.	

Odborná úroveň	E - dostatečně
<i>Posuďte úroveň odbornosti závěrečné práce, využití znalostí získaných studiem a z odborné literatury, využití podkladů a dat získaných z praxe.</i>	
Praktická část práce začíná představením společnosti a provedením rozhovorů se dvěma zaměstnanci, kteří pracují na oddělení marketingu. Nejsou to hloubkové, ani expertní rozhovory, spíše jen několik položených otázek bez jasné metodiky výzkumu a zdůvodní, proč byli vybráni právě tyto dva zaměstnanci. Samotnému dotazníkovému šetření provedeného přes software Medallila zcela schází metodika výzkumu s informacemi o velikosti základního a výběrového souboru, harmonogramem výzkumu, technikou výběru respondentů atd. Získaná data jsou vyhodnocena pouze s využitím popisných statistik, kdy převažují koláčové grafy, které nejsou v textu komentovány. Pod grafem je vždy jen jedna věta. U tabulek 1 a 2 není zřejmé, jak byly hodnoty v nich uvedené, vypočítány. Zřejmě je to tak, že průměrná hodnota všech odpovědí spadá do daného intervalu, např. 81–90 %, ale nikde to uvedeno není. V praktické části práce zcela chybí hlubší analýza, nebyly použity ani kontingenční tabulky či grafy, natož statistická analýza dat. Stejně tak ze získaných dat nebyly sestaveny žádné běžné modely, které se pro měření spokojenosti používají: např. model spokojenost–významnost a z toho vycházející strategie, metoda satisfakčních pyramid, není sestavena poziční mapa	

spokojenosti a významnosti, ani vypočítán Index spokojenosti zákazníka či Net Promoter Score.)
Formulované návrhy a doporučení nekorespondují s provedeným výzkumem, změny v dotazníku jsou formulovány bez vazby na výsledky výzkumu.

Formální a jazyková úroveň, rozsah práce

B - velmi dobře

Posuďte správnost používání formálních zápisů obsažených v práci. Posuďte typografickou a jazykovou stránku.

Správný termín je „metodika“, ne „metodologie“. Formální úroveň práce mohla být na vyšší úrovni (zejména zarovnání a odsazení odstavců).

Výběr zdrojů, korektnost citací

B - velmi dobře

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.

Mnohem lepší pro orientaci by byly průběžné citace s uvedením příjmení autora a roku vydání. Diplomant cituje nadprůměrný počet zdrojů (73) včetně četných cizojazyčných publikací ve vědeckých časopisech, což hodnotím pozitivně.

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.

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.

Celkově práci hodnotím na pomezí C–D podle průběhu obhajoby kvůli nesouladu cíle a dosažených výsledků, chybějící analýze dat a aplikaci standardních modelů pro měření spokojenosti.

Otázky k obhajobě:

- 1) Kolik respondentů bylo zařazeno do výzkumu, kdy probíhal a probíhal jednorázově, nebo opakovaně?
- 2) Sestavte model spokojenost–významnost ze sesbíraných dat, analyzujte jednotlivé kvadranty a formulujte doporučení, která z modelu vycházejí.
- 3) Které otázky z dotazníku jste použil pro vyhodnocení první hypotézy „Predpokládáme, že aktuální stav monitorovania a merania zákaznickej spokojnosti a lojality spoločnosti Chep CZ, s.r.o. je nedostatočný a neefektívny“?

Předloženou závěrečnou práci hodnotím klasifikačním stupněm **D - uspokojivě**.

Datum: 28.8.2023

Podpis: