

I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

Název práce:	Meranie zákazníckej 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
Vedoucí práce:	Ing. Dagmar Skokanová, Ph.D.
Pracoviště vedoucího práce:	Institut manažerských studií

II. HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ

Zadání	průměrně náročné
<i>Hodnocení náročnosti zadání závěrečné práce.</i>	
Zadání závěrečné práce považuji za průměrně náročné.	

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>	
Předkládaná diplomová práce si kladla za cíl objasnit stávající metody monitorování spokojenosti zákazníků vybrané společnosti Chep CZ, s.r.o. a navrhnout nový systém monitoringu na základě dotazníkového šetření. V analytické části práce nebyl naplněn dílčí cíl navrzení nového systému monitoringu spokojenosti zákazníků ve vybraném podniku. Diplomant provedl měření spokojenosti zákazníků ve společnosti Chep CZ.	

Aktivita a samostatnost při zpracování práce	C - dobře
<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>	
Autor práce konzultoval téma a zadání práce na samém počátku (listopad 2022), v průběhu psaní však nebyly postupy diplomové práce s vedoucím konzultovány. Finální verze práce byla zaslána několik dní před termínem odevzdání.	

Odborná úroveň	D - uspokojivě
<i>Posuďte úroveň odbornosti závěrečné práce, využití znalostí získaných studiem a z odborné literatury, využití podkladů a dat získaných z praxe.</i>	
Pokud jde o odbornou úroveň práce, hodnotím ji jako uspokojivou. V analytické části autor představuje společnost Chep CZ a následuje přepis rozhovoru se 2 zaměstnanci, nikoliv hloubkový rozhovor. V kapitole 3.2.1, kde jsou zpracovány výsledky dotazníkového šetření, chybí slovní popis a analýza koláčových grafů. Jedním z dílčích cílů bylo navrhnout efektivnější systém měření zákaznické spokojenosti ve vybrané společnosti, tento dílčí cíl nebyl zcela naplněn.	

Formální a jazyková úroveň, rozsah práce	B - velmi dobře
<i>Posuďte správnost používání formálních zápisů obsažených v práci. Posuďte typografickou a jazykovou stránku.</i>	
Formální a jazykovou úroveň práce hodnotím jako velmi dobrou. Některé části práce např. kapitola 3.1.1 na str. 36 až 38 působí roztříštěně a mohly být zpracovány vhodnějším způsobem. V kapitole	

3.2.1, kde jsou zpracovány výsledky dotazníkového šetření, chybí u koláčových grafů Zdroj: Vlastní zpracování. Rozsah práce odpovídá požadavkům kladeným na tento typ práce.

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.

Diplomant využil domácí i cizojazyčnou odbornou literaturu. Seznam literatury je sestaven v pořadí, které odpovídá pořadí odkazů na zdroje v textu, tedy nikoliv abecedně. Závěrečná práce byla zkontrolována na plagiátorství v databázi Theses.cz i na základě jiných zdrojů.

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.

Vložte komentář (nepovinné hodnocení).

III. CELKOVÉ HODNOCENÍ A NÁVRH KLASIFIKACE

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

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

Otázky k obhajobě:

- 1) Na straně 30 uvádíte, že dotazníkové šetření proběhlo přímou (osobní setkání) a nepřímou cestou (prostřednictvím emailu). Jaké procento respondentů bylo osloveno přímo a jaké procento nepřímo?
- 2) Byla diplomová práce zpracovávána s vědomím a ve spolupráci s managementem společnosti Chep CZ, s.r.o.? Budou výstupy Vaší práce využity touto společností? Konkrétně jaké výstupy?

Datum: 1.9.2023

Podpis: