

I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

Název práce:	Měření zákaznické spokojenosti v autoservisu, vyhodnocování a zobrazování výsledků pro zlepšení kvality služeb
Jméno autora:	Martin Srp
Typ práce:	diplovová
Fakulta/ústav:	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)
Katedra/ústav:	Katedra manažerských studií
Oponent práce:	Ing. Michaela Betlachová
Pracoviště oponenta práce:	Ipsos s.r.o

II. HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ

Zadání <i>Hodnocení náročnosti zadání závěrečné práce.</i>	náročnější
Jedná se o komplexní zadání zahrnující analýzu, návrh a implementaci řešení a následné sledování efektivity použitého řešení.	

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
Vložte komentář.	

Zvolený postup řešení <i>Posuďte, zda student zvolil správný postup nebo metody řešení.</i>	správný
Pro další spolupráci s klientem bych doporučila větší detail na analýzu potřeb autoservisu a jeho zaměstnanců	

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
Praktické poznatky správně popsány v literární rešerši. V praktické části bych ocenila větší konfrontaci s odbornou literaturou.	

Formální a jazyková úroveň, rozsah práce <i>Posuďte správnost používání formálních zápisů obsažených v práci. Posuďte typografickou a jazykovou stránku.</i>	A - výborně
Vložte komentář.	

Výběr zdrojů, korektnost citací <i>Vyjáďte 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
Oceňuji velké množství zahraniční literatury	

Další komentáře a hodnocení <i>Vyjáďte 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.</i>	
Hlavního cíle závěrečné práce bylo dosaženo. Posuzovanému autoservisu byl vytvořen dotazník na míru splňující požadavky klienta a naprogramován reportingový nástroj pro další práci se získanými zpětnými vazbami od zákazníků. Jako další pozitivní kritérium považuji skutečnost, že klient má zájem o spolupráci v dalších letech.	

III. CELKOVÉ HODNOCENÍ, OTÁZKY K OBHAJOBĚ, NÁVRH KLASIFIKACE

Závěrečná práce byla pracována komplexně a obsahuje všechny požadované části. V praktické části bych uvítala silnější provázanost s teoretickými podklady a větší detail na finanční stránku projektu.

Poprosila bych studenta o zodpovězení následujících otázek:

- *Zákaznická spokojenost je ovlivněna především přístupem zaměstnanců k zákazníkovi. Jaké jsou výhody a nevýhody navrhovaného stejného bonusového systému pro všechny zaměstnance?*
- *Zákaznická spokojenost má vliv na loajalitu. Navrhněte způsob měření této korelace?*
- *Jak je možné sledovat vliv zákaznické spokojenosti na finanční výsledky?*

Předloženou závěrečnou práci hodnotím klasifikačním stupněm **B - velmi dobře**.

Datum: 22.5.2019

Podpis:

