

I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

Název práce:	Měření zákaznické spokojenosti v auto servisu, vyhodnocování a zobrazování výsledků pro zlepšení kvality služeb.
Jméno autora:	Srp Martin
Typ práce:	diplomová
Fakulta/ústav:	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)
Katedra/ústav:	Katedra manažerských studií
Vedoucí práce:	Doc. Ing. Vytlačil Dalibor. CSc.
Pracoviště vedoucího práce:	ČVUT, Fakulta stavební, Katedra inženýrské informatiky

II. HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ

Zadání	náročnější
<i>Hodnocení náročnosti zadání závěrečné práce.</i>	
Téma je mírně náročnější, nejde zde postupovat podle jednoduchých postupů. Téma je dnes velmi aktuální.	

Splnění zadání	Zvolte položku.
<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>	
Práce splňuje zadání.	

Aktivita a samostatnost při zpracování práce	B - velmi 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>	
Student pracoval samostatně a práci konzultoval s vedoucím. Frekvence konzultací mohla být větší. Student je schopen samostatně tvůrčí práce.	

Odborná úroveň	B - velmi dobře
<i>Posuďte úroveň odbornosti závěrečné práce, využití znalostí získaných studiem a z odborné literatury, využití podkladů a dat získaných z praxe.</i>	
Odborná úroveň odpovídá diplomové práci. Teoretická část je přehledná. Praktická část řeší zadanou problematiku. Student by měl upřesnit, zda navrhl a implementoval vše sám. Jak se vypořádat s faktem, že většinu zákazníků hodnocení nebaví? (kromě těch, kteří jsou nespokojeni) Poznámka - dotaz na spokojenost přichází obvykle dost brzo od návštěvy autoservisu – není dost času na zhodnocení kvality služby. CAWI metoda tento problém samozřejmě řeší, zároveň je zde ale riziko, že zákazník dotazník odloží a nevrátí se k němu. Stejně se ale kvalita práce pozná až později. Vybraná metoda dosti staví na ochotě vyplnit dotazník. Při krátkém telefonickém hovoru obvykle zákazník odpoví. Se získanými daty by se dalo pracovat dál. Pro popis změn v organizaci by se hodil i zápis podnikových procesů. To již spadá do další práce na zlepšování organizace.	

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

Výběr zdrojů, korektnost citací	A - výborně
<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>	
Student využil množství relevantních publikací. Citační etika nebyla porušena.	

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.

Práce je velmi dobře zpracovaná. Vybraná metoda CAWI je vhodná, ale skýtá i určitá rizika (např. nevyplnění dotazníku). Student mohl více zvýraznit, co v celém projektu dělal a jak se případně podíleli ostatní pracovníci organizace.

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

Datum: 30.5.2019

Podpis: