

**I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE**

<b>Název práce:</b>	<b>Návrh měření spokojenosti zákazníků ve vybrané společnosti</b>
<b>Jméno autora:</b>	<b>Bc. Vít Litoš</b>
<b>Typ práce:</b>	diplomová
<b>Fakulta/ústav:</b>	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)
<b>Katedra/ústav:</b>	Oddělení manažerských studií
<b>Vedoucí práce:</b>	Ing. Petra Králová, Ph.D.
<b>Pracoviště vedoucího práce:</b>	Oddělení manažerských studií

**II. HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ**

<b>Zadání</b>	<b>průměrně náročné</b>
<i>Hodnocení náročnosti zadání závěrečné práce.</i>	
Cíl práce je definován následovně: „Návrh optimalizace měření spokojenosti zákazníků ve vybrané společnosti.“	
Cíl práce je jasně definován.	

<b>Splnění zadání</b>	<b>splněno s většími výhradami</b>
<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>	
Teoretická část práce vymezuje termíny zákazník, touchpointy, spokojenost a přístupy k měření zákaznické spokojenosti, dále se zabývá souvisejícím tématem Key Performance Indicators. Teoretická část je pojata pouze zevrubně, nejde do hlubších detailů.	
V úvodu praktické části je představena vybraná společnost.	
Realizované expertní rozhovory byly vedeny se zaměstnanci ze zvolených útvarů společnosti. Rozhovory se zaměřily na zjištění stávajícího stavu měření zákaznické zkušenosti. Praktická část se věnuje charakterizování zákazníků vybrané společnosti, definování zákaznické cesty, včetně touchpointů. Další oblast praktické části je věnována metodice stávajícího měření zákaznické spokojenosti a vztahu ke Key Performance Indicators. Na základě zjištění absence sledování zákaznické spokojenosti v kamenných prodejnách, student realizoval vlastní měření zákaznické spokojenosti s využitím metodiky Net Promoter Score, právě v tomto touchpointu. Poslední kapitola se zabývá návrhy na zefektivnění měření zákaznické spokojenosti. Doporučení jsou pouze obecného charakteru.	
Ze zpracování práce je zřejmé, že student správně vnímá zpracovávanou problematiku, nicméně realizované analýzy nejdou do hlubšího detailu, což se projevuje na kvalitě celé práce.	

<b>Aktivita a samostatnost při zpracování práce</b>	<b>C - dobře</b>
<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>	
Samostatná práce s ojedinělými konzultacemi, především v závěru práce.	

<b>Odborná úroveň</b>	<b>C - dobře</b>
<i>Posuďte úroveň odbornosti závěrečné práce, využití znalostí získaných studiem a z odborné literatury, využití podkladů a dat získaných z praxe.</i>	
Práce představuje zdroj informací pro analyzovaný subjekt, realizované analýzy nejsou zpracovány v hlubším detailu. Diplomová práce je psána odborným jazykem s využitím adekvátní terminologie. Práce prokazuje porozumění tématu a schopnost přenést teoretické poznatky do praxe.	

**Formální a jazyková úroveň, rozsah práce**

**D - uspokojivě**

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

Formální a jazyková úroveň práce je v souladu s požadavky. Rozsah práce je v kontextu s požadavky, s ohledem na nedostatky realizovaných analýz.

**Výběr zdrojů, korektnost citací**

**A - výborně**

*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.*

Literární zdroje, knižní i elektronické jsou vhodně zvoleny. Citační korektnost je na standardní úrovni. Celková podobnost dle [www.theses.cz](http://www.theses.cz): 0%.

**Další komentáře a hodnocení**

*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.*

Práce představuje zdroj informací pro analyzovanou společnost. Analýzy jsou na podprůměrné úrovni.

**III. CELKOVÉ HODNOCENÍ A NÁVRH KLASIFIKACE**

Autor předložené práce splnil vytyčené cíle práce a lze ji doporučit k obhajobě. Vedoucí práce považuje teoretickou i praktickou část práce za podprůměrnou.

Předloženou závěrečnou práci hodnotím klasifikačním stupněm **C - dobře**.

**Navržené otázky:**

**Které skupiny zaměstnanců jsou zainteresovány na indikátoru zákaznické spokojenosti?**

**V čem spatřujete hlavní výhody a nevýhody metody NPS?**

Datum: 8.6.2020

Podpis:

