

Studijní program

Ekonomika a management

Studijní obor

Management

Akademický rok

2017/2018

Název práce

Analýza vhodných metod měření zákaznické spokojenosti ve společnosti Volkswagen Financial Services

Řešitel

Bc. Michaela Bonnová

Vedoucí

Ing. Michal Novák, Ph.D.

Oponent

doc. Ing. Tomáš Kincl, Ph.D.

Hodnocení práce

Vymezení cíle a jeho naplnění

výborně

Logická stavba a členění práce

výborně

Práce s literaturou, citace, syntéza zdrojů, přehled o dosavadním stavu bádání v dané oblasti

výborně

Adekvátnost použitých metod, jejich argumentace a způsob použití

výborně

Hloubka a správnost provedené analýzy (ve vztahu k cílům), její teoretické a konceptuální ukotvení

výborně

Vlastní přínos studenta

výborně

Využitelnost výsledků práce v praxi/teorii

výborně

Formální úprava a náležitosti práce (soulad s šablonou kvalifikační práce), rozsah práce

výborně

Jazyková a terminologická úroveň práce

výborně

Poznámka: Výsledná známka nemusí být aritmetickým průměrem jednotlivých hodnocení.

Slovní hodnocení o rozsahu alespoň 200 slov

Předkládaná práce se zabývá měřením zákaznické spokojenosti u vybraného subjektu (viz název práce). Lze ji tedy považovat za aplikační typ práce. Autorka práci rozdělila na šest hlavních kapitol. První tři kapitoly lze považovat za teoretickou část práce. V první kapitole autorka představuje a vysvětluje základní pojmy, které následně v práci používá. Ve druhé kapitole pak provádí rešerši a popis různých metodik pro měření zákaznické spokojenosti a loajality. Ve třetí kapitole teoreticky rozebírá vybrané metodiky sběru dat, které následně v rámci své praktické části využívá. Celkově je zpracování teoretické části práce odpovídající aplikačnímu typu práce diplomové. Autorka využila dostatečný počet zdrojů, včetně primárních akademických zdrojů z renomovaných žurnálů, aby připravila vhodný teoretický podklad pro svou praktickou část.

Od kapitoly 4 autorka přešla ke konkrétní manažerské problematice, kterou řeší v rámci vybrané organizace, s cílem porovnat současně používaný systém měření zákaznické spokojenosti s ustálenou metodikou SERVQUAL. Provedla vlastní šetření na vzorku 153 respondentů (str. 47) pomocí dotazníků obsahujícího 48 otázek (Příloha 1). Přístup k šetření hodnotím jako v souladu s ustálenou metodikou SERVQUAL. Autorka získané výsledky následně vyhodnocuje, doprovází vhodnými fundovanými komentáři a funkčními grafy porovávající očekávanou kvalitu a vnímanou kvalitu poskytnutou. V poslední kapitole pak provádí manažerské úvahy o přínosech a záporech jednotlivých (vlastním systémem měření kvality a SERVQUALem) přístupů pomocí pěti kritérií, které shrnuje v tabulce č. 5. Za pozitivní také spatřuji, že autorka výsledky své práce přímo konzultovala s pracovníky organizace, kteří potvrdili jí získané výsledky, které tak pro organizaci mají skutečný manažerský dopad min. v identifikaci kvalitativních mezer.

Celkově práci hodnotím kladně, dle mého názoru autorka prokázala, že schopna si sama nastudovat a pochopit různé metodiky měření zákaznické spokojenosti včetně uvědomění si jejich kladů a záporů. Vlastní výzkum provedla v souladu s předpoklady užití vybraných metod. Následně je schopna získaná data přetransformovat na informace, dát je do souvislosti s manažerským kontextem a výsledky vhodně prezentovat. Z formálních hledisek je práce standardní. Objevují se pouze drobné typografické prohřešky. Autorka cituje v souladu s požadavky na tento typ práce. Užitá terminologie je v souladu s oborovými zvyklostmi. Cíle práce byly splněny.

Otázky k obhajobě (1–2 otázky)

Od sepsání práce uběhl již nějaký čas, tudíž má otázka je: Proběhla v rámci měření zákaznické spokojenosti již nějaká změna?

Dále v kontextu toho, že ve své kvalifikační práci rozebíráte náročnost na zdroje jednotlivých metod měření: Jak byste ohodnotila (není vyloženě nutné kvantitativně) náklady na změnu z jednoho měření na jiné (případně modifikaci měření)?

Doporučené hodnocení

Práci **doporučuji** k obhajobě a navrhuji hodnocení **výborně**.

Datum

5. 9. 2018

Podpis

Ing. Michal Novák, Ph.D.

