

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

Logická stavba a členění práce

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

Adekvátnost použitých metod, jejich argumentace a způsob použití

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

Vlastní přínos studenta

Využitelnost výsledků práce v praxi/teorii

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

Jazyková a terminologická úroveň práce

výborně

výborně nebo velmi dobře

výborně nebo velmi dobře

výborně nebo velmi dobře

velmi dobře

výborně

výborně

výborně nebo velmi dobře

dobře

Poznámka: Výsledná známka nemusí být aritmetickým průměrem jednotlivých hodnocení.

Slovní hodnocení o rozsahu alespoň 200 slov

Práce řeší zajímavé a aktuální téma. Cíl práce („provést průzkum měření zákaznické spokojenosti ve dané společnosti dle vybrané metody. Na základě vybraných kritérií porovnat současný model měření spokojenosti zákazníků s modelem využitým pro průzkum“) byl naplněn. Autorka provedla vlastní šetření dle metody SERVQUAL, které porovnávala se současným používaným způsobem.

Struktura práce je logická a reflektuje cíl práce. Možná jen část 3 (metody sběru dat) považuji za poněkud zkratkovitou, sběr dat lze realizovat ještě i řadou dalších způsobů, celá část působí poněkud genericky a nedokončeně. Stejně tak se mi jeví, že ačkoliv je část 2 (modely měření zákaznické spokojenosti a loajality) velmi čtivá a zajímavá, nejedná se o taxativní výčet metod (pak by bylo vhodné uvést kritéria pro zařazení metody do přehledu) a nezdá se mi, že by se jednalo ve všech případech o „modely“, resp. modely stejného charakteru. Toto by ale byl zásadní a kritický argument zejména u prací vyššího stupně (např. disertační), u diplomové se domnívám, že míra zjednodušení není na úkor dosažení cílů tohoto stupně prací. Popis firmy, ve které byl průzkum prováděn, je možná až zbytečně dlouhý, klíčová a pro práci relevantní je pouze část, která se zabývá popisem aktuálního způsobu měření zákaznické spokojenosti. Stejně tak postrádám samostatnou část věnovanou metodice práce. Určité informace lze nalézt v úvodu kapitoly 5, tyto ale nepovažuji za zcela kompletní pro vytvoření celkového obrazu o podobě a relevanci praktické části. Výzkumný postup se ale zdá být korektní (byť by mě např. zajímalo, jak autorka postupovala při překladu otázek – zda využila již nějakých vytvořených instrumentů v českém jazyce, či zda překlad realizovala sama – a zda např. provedla ověření správnosti skrze zpětný překlad).

Praktická část pak vyhodnocuje data v logice metody SERVQUAL. Trochu zamrzí, že se jedná čistě o popisné vyhodnocení bez ambice o hledání zajímavých závislostí v datech. Stejně tak nedochází k návratu nalezených poznatků zpět do teorie. Oceňuji ale porovnání metody SERVQUAL se současnou ve firmě používanou metodou a jasně formulovaný závěr. Výsledky jsou tak nepochybně využitelné v praxi.

Formální stránka práce reflektuje požadavky dané šablonou kvalifikačních prací. Po jazykové stránce se jedná o vyspělý a čtivý text. I přes uvedené nedostatky vnímám práci jako zdařilou a přínosnou a hodnotím ji bezesporu kladně.

Otázky k obhajobě (1–2 otázky)

Existují různé implementace či verze metody SERVQUAL pro různá odvětví? Provedte (zběžnou) rešerši literatury představte vybrané (široce používané) specifické implementace SERVQUAL c různých odvětvích.

Jak by se lišila metoda SERVQUAL při měření zákaznické spokojenosti u zákazníků typu autorizovaní obchodníci a retail klienti. Formulovala byste otázky stejně nebo odlišně?

Doporučené hodnocení

Práci **doporučuji** k obhajobě a navrhuji hodnocení **výborně nebo velmi dobře**.

Datum

5. 9. 2018

Tomáš Kindl
Podpis

doc. Ing. Tomáš Kindl, Ph.D.