

Posudek vedoucího diplomové práce

Název diplomové práce:

Faktory ovlivňující zákaznickou spokojenost na klinice estetické medicíny

Autor diplomové práce:

Bc. Barbora Fučíková

Cíl diplomové práce:

Definovat faktory, které ovlivňují spokojenost zákazníků dané kliniky a potvrdit či vyvrátit výzkumné hypotézy týkající se zákaznické spokojenosti.

HODNOCENÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE	
Kritéria hodnocení (každé max 10 bodů)	Přidělené body
1. Vymezení cíle a jeho naplnění	8
2. Adekvátnost použitých metod, způsob jejich použití	8
3. Náročnost tématu na získávání dalších znalostí či dovedností	9
4. Hloubka a správnost provedené analýzy (ve vztahu k cílům)	8
5. Práce s informačními zdroji a jejich citace	8
6. Logická stavba a členění práce	8
7. Jazyková a terminologická úroveň	7
8. Formální úprava a náležitosti práce, rozsah	9
9. Vlastní přínos k řešené problematice	7
10. Využitelnost výsledků práce v praxi/teorii	10
Celkové bodové hodnocení (max 100 bodů)	82
Výsledná známka	velmi dobře (2)

Celkové zhodnocení práce a otázky k obhajobě:

Studentka ve své diplomové práci zpracovala dostupné informace související s tématem. Studentka detailně rozebírá, v rámci zvolených metod výzkumu problematiku spojenou se spokojeností a loajalitou zákazníka ve vybraném zdravotnickém zařízení. V rámci teoreticko-metodologické části se studentka zabývá oblastí segmentace, definuje zákazníka estetické medicíny, jeho akvizici a loajalitu. Studentka v práci dále zpracovává oblast marketingového výzkumu, kde se zaměřuje na metody, které používá v praktické části práce. V praktické části studentka charakterizuje zkoumané společnosti, analyzuje provedený výzkum a interpretuje jeho výsledky.

Formální úprava a náležitosti práce jsou v pořádku a vyhovují potřebám diplomové práce. Jsou použity vysvětlující pomůcky jako např. obrázky, grafy či tabulky, které pomáhají v pochopení práce. Práce přináší zajímavý pohled na zkoumanou oblast a na základě prezentovaných závěrů představuje podnětný materiál, který může být použit v praxi.

Studentka zvolené téma zpracovala na velmi dobré úrovni.

Jméno vedoucího diplomové práce:

Ing. David Říha, MBA, Ph.D.

Pracoviště vedoucího diplomové práce:

KMG, VŠE v Praze