Vysoká škola ekonomická v Praze
Fakulta podnikohospodářská

Posudek oponenta 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	9
2. Adekvátnost použitých metod, způsob jejich použití	9
3. Náročnost tématu na získávání dalších znalostí či dovedností	9
4. Hloubka a správnost provedené analýzy (ve vztahu k cílům)	9
5. Práce s informačními zdroji a jejich citace	10
6. Logická stavba a členění práce	10
7. Jazyková a terminologická úroveň	9
8. Formální úprava a náležitosti práce, rozsah	8
9. Vlastní přínos k řešené problematice	8
10. Využitelnost výsledků práce v praxi/teorii	10
Celkové bodové hodnocení (max 100 bodů)	**91**
Výsledná známka	***výborně (1)***

Celkové zhodnocení práce a otázky k obhajobě:

Diplomatka se ve své práci zpracovává téma postihující zjištění faktorů ovlivňující zákaznickou spokojenost na specifickém trhu estetické medicíny. Toto téma je popisováno ve třech částech- teoretické, metodologické a v části, která pomocí analytického výzkumu ověřuje stanovené hypotézy. Náročnost zvoleného tématu odpovídá, dle mého názoru, požadavkům kladených na téma diplomové práce.
Diplomanka zdařile shrnuje teoretické základy, které ovlivňují jednotlivé faktory ovlivňující spokojenost zákazníků a jaký mají tyto faktory vliv na loajalitu zákazníků. Samotná metodologie zvolená pro výzkum je adekvátní a její použití dostatečně postihuje jednotlivé výzkumné otázky. Zároveň oceňuji, že diplomantka pracovala převážně se zahraničními zdroji a velmi dobře komparovala zjištěné skutečnosti ve zkoumané oblasti s teoretickými poznatky a zahraniční praxí. Formální úprava a náležitosti práce vyhovují požadavkům kladené na diplomovou práci.
Závěry práce mají značný praktický přínos nejen pro samotnou zkoumanou kliniku, ale může sloužit jako univerzální podklad pro nastavování marketingové strategie v celém oboru, která má za cíl posílit loajalitu zákazníků v oboru estetické medicíny.
Návrh otázek k diskuzi:
1. Jaké byly největší překážky ve výzkumu?
2. Jaké očekáváte uplatnění tohoto výzkumu?

Jméno oponenta diplomové práce:

Ing. Henrieta Pálešová

Pracoviště oponenta diplomové práce:

Asklepion Lasercentrum s.r.o.

Čestně prohlašuji, že nejsem ve spřízněném vztahu k autorovi diplomové práce.

pondělí 3. červen 2019

podpis oponenta diplomové práce