

## HODNOCENÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Akademický rok 2021/2022

**Jméno studenta:** Monika Hofmanová  
**Studijní obor/zaměření:** Podniková ekonomika a management / KMO  
**Téma diplomové práce:** Měření spokojenosti zákazníků Českým svazem lyžařských škol

**Hodnotitel – oponent:** Ing. Cyril Nebesář  
**Podnik – firma:** Český svaz lyžařských škol, z. s.

Kritéria hodnocení: (1 nejlepší, 4 nejhorší, N-nelze hodnotit)	1	2	3	4	N
A) Definování cílů práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B) Metodický postup vypracování práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C) Teoretický základ práce (rešeršní část)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D) Členění práce (do kapitol, podkapitol, odstavců)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E) Jazykové zpracování práce (skladba vět, gramatika)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F) Formální zpracování práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G) Přesnost formulací a práce s odborným jazykem	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
H) Práce s odbornou literaturou (normy, citace)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I) Práce se zahraniční literaturou, úroveň souhrnu v cizím jazyce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J) Celkový postup řešení a práce s informacemi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
K) Závěry práce a jejich formulace	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L) Splnění cílů práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
M) Odborný přínos práce (pro teorii, pro praxi)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
N) Přístup autora k řešení problematiky práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O) Celkový dojem z práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Navrhuji klasifikovat diplomovou práci klasifikačním stupněm:<sup>1</sup>

**výborně**

### Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:<sup>2</sup>

Slečna Monika Hofmanová velice přesně pochopila, že s naším současným přístupem k zákazníkům nemůže naše společnost dlouhodobě obstát před ostatními konkurenty. A co je ještě důležitější, dokázala o tom přesvědčit i nás. Díky tomu jsme jí udělili souhlas k přípravě dotazníku a obeslání našich bývalých zákazníků.

I když jsem předem viděl dotazníkové otázky, tak mě překvapil rozsah dat, které slečna Hofmanová dokázala získat z odpovědí. Na nejbližší jednání vedení společnosti přivzeme slečnu Hofmanovou aby nám prezentovala výsledky svojí práce včetně navrhovaných úprav. Já osobně budu usilovat o zavedení pravidelného dotazování i v příštích sezónách a doufám, že s námi slečna Hofmanová bude i nadále spolupracovat.

**Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:<sup>3</sup>**

1. Existuje způsob, jak docílit většího návratnosti dotazníku?
2. Pokud bychom se rozhodli pravidelně měřit spokojenost našich zákazníků, doporučujete zachovat stávající otázky, nebo dotazník raději upravit?
3. Pokud bychom se rozhodli pravidelně měřit spokojenost našich zákazníků, doporučujete vyhodnocovat všechny metriky, jako v této diplomové práci, nebo stačí vyhodnocovat jen něco?

V Plzni, dne 30. 4. 2022

Podpis hodnotitele