

HODNOCENÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Akademický rok 2020/2021

Jméno studenta: Bc. Tomáš Kraus
Studijní obor/zaměření: Podniková ekonomika a management / KMO
Téma diplomové práce: Analýza spokojenosti zákazníků KB s internetovým bankovníctvím

Hodnotitel – vedoucí práce: Ing. Mgr. Tomáš Sadílek, Ph.D.

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 (řešeršní část)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>	<input 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 checked="" type="checkbox"/>	<input 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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J) Celkový postup řešení 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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
N) Spolupráce autora s vedoucím práce a katedrou	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O) Přístup autora k řešení problematiky práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P) Celkový dojem z práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Do Portálu ZČU byl zadán tento výsledek kontroly plagiátorství¹:

Posouzeno

Posouzeno - podezřelá shoda

Navrhuji klasifikovat diplomovou práci klasifikačním stupněm:²

výborně

Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:³

Cílem diplomové práce je změřit spokojenost zákazníků Komerční banky s internetovým bankovníctvím a na základě získaných poznatků formulovat doporučení, která povedou ke zvýšení celkové spokojenosti zákazníků zvolené banky s internetovým bankovníctvím. Domnívám se, že tento cíl byl splněn a výstupem práce jsou návrhy a doporučení, které může Komerční banka využít pro zlepšení svých bankovních produktů a služeb. Teoretická část práce je vhodně napsána, obsahuje představení bankovních produktů a teoretické základy měření spokojenosti; mohla však obsahovat více cizojazyčných zdrojů včetně časopiseckých. Praktická část práce začíná představením společnosti Komerční banka, využívaných komunikačních kanálů a zejména věrnostního programu. K měření spokojenosti

s věrnostním programem jsou stanoveny i tři specifické výzkumné otázky a tři hypotézy, které jsou následně statisticky ověřeny. Zde oceňuji, že se podařilo stanovit hypotézy, které vycházejí z již provedených výzkumů o měření spokojenosti publikovanými v zahraničních vědeckých časopisech. Výběrový soubor respondentů je poměrně velký a vhodně strukturovaný. Data jsou velmi vhodně a názorně vyhodnocena s využitím kontingenčních grafů a tabulek a hypotézy jsou testovány vhodnými statistickými testy. Výstupy jsou pak shrnuty v poziční mapě spokojenosti a významnosti, z níž vycházejí navrhované strategie. Návrhy a doporučení mohly být více rozpracovány, tím spíše když tradiční banky dnes zaznamenávají úbytek zákazníků a nejsou příliš úspěšné v cílení na mladší generaci zákazníků. Celkově považuji práci za zdařile zpracovanou a doporučuji ji k obhajobě.

Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:⁴

- 1) Jaká konkrétní opatření doporučujete, aby banka oslovila mladší zákazníky do 35 let?
- 2) Uveďte, jak by se Komerční banka měla jednoznačně odlišit od svých největších konkurentů (ČS, ČSOB a PS)?

V Plzni, dne 27.5.2021

Podpis hodnotitele