

HODNOCENÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Akademický rok 2020/2021

Jméno studenta: Tomáš Kraus
Studijní obor/zaměření: Podniková ekonomika a management / KMO
Téma diplomové práce: Analýza spokojenosti zákazníků KB s internetovým bankovníctvím
Hodnotitel – oponent: Doc. Ing. P. Cimler, CSc.
Podnik – firma: ZČU

Kritéria hodnocení: (1 nejlepší, 4 nejhorší, N-nelze hodnotit)	1	2	3	4	N
A) Definování cílů práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B) Metodický postup vypracování práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C) Teoretický základ práce (rešeršní 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 type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J) Celkový postup řešení a práce s informacemi	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
K) Závěry práce a jejich formulace	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L) Splnění cílů práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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) 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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Navrhuji klasifikovat diplomovou práci klasifikačním stupněm:¹

velmi dobře

Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:²

Práce je zaměřena na aplikaci problematiky měření zákaznické spokojenosti na služby vybrané banky. Hlavním cílem je dle autora změřeni spokojenosti a formulování doporučení ke zlepšení spokojenosti. Autor v praktické části šetřil vnímání KB, vnímání IB KB, spokojenost s jednotlivými atributy IB KB, reakci na vybraná tvrzení, zpracoval poziční mapu spokojenosti a významnosti, jejich vztah.

Vycházel při tom z teoretických poznatků, ke kterým je ale v rozpravě nutno vyjasnit obsah samotných pojmů i některé vztahy - viz otázky. To v práci postrádám, obdobně jako vlastní názor autora práce resp. diskusi s názory citovaných autorů. Též postrádám prezentaci vazby zkoumané problematiky na strategii banky. Stanovené hypotézy považuji za velmi skromné ve vztahu k tématu. Závěrečná doporučení ne zcela korespondují se zjištěnými výsledky.

Názvy některých kapitol nevystihují obsah - např. Banky, Zákazníci.

V kontextu úrovně diplomových prací jiných pracovišť ji hodnotím přes uvedené nedostatky stupněm velmi dobře.

Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:³

Jak byste postupoval při zhodnocení, zda je KB moderní zákaznický orientovanou společností?

Vysvětlete konstrukci tabulky 7 a 8.

Vysvětlete vztah mezi segmentací zákazníka (s.14), hodnotou pro zákazníka a hodnotou vnímanou zákazníkem. Též vztah mezi zákaznickou zkušeností a spokojeností. Obdobně vztah mezi průzkumem spokojenosti zákazníka a výzkumem motivace. (s.22)

Vysvětlete rozdíl a vztah mezi průzkumy spokojenosti a měřením spokojenosti.

V Plzni, dne 25.5.2021

Podpis hodnotitele