

## HODNOCENÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Akademický rok 2022/2023

**Jméno studenta:** Bc. Kateřina Lafatová  
**Studijní obor/zaměření:** Podniková ekonomika a management / KMO  
**Téma diplomové práce:** Výzkum vybraného aspektu hodnoty pro zákazníka ve veřejné dopravě

**Hodnotitel – vedoucí práce:** Ing. Jan Tluchoř, Ph.D.

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 checked="" 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 type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
H) Práce s odbornou literaturou (normy, citace)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 a práce s informacemi	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
K) Závěry práce a jejich formulace	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L) Splnění cílů práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O) Přístup autora k řešení problematiky práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P) Celkový dojem z práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Do Portálu ZČU byl zadán tento výsledek kontroly plagiátorství:**

Posouzeno

Posouzeno – podezřelá shoda

Navrhuji klasifikovat diplomovou práci klasifikačním stupněm:

**velmi dobře**

**Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:**

V předložené práci se studentka zabývá oblastí hodnoty pro zákazníky, resp. vnímání vybrané firmy. Studentka si zvolila společnost působící ve veřejné železniční dopravě. Studentka se v práci zabývá především zákaznickou spokojeností a loajalitou. Studentka realizovala dotazníkové šetření a komparovala vybraný subjekt s konkurentem. Dále studentka aplikuje Importance Performance Analysis, kterou ale v teoretické rešerši charakterizuje spíše subtilněji. Závěrečné návrhy v podstatě vycházejí ze zjištěných skutečností, nicméně před vlastní aplikací v subjektu by musely být zásadněji rozpracovány.

Teoretická část práce je spíše přehledem, autorka v rešerši s autory nediskutuje, na druhou stranu se ale pokouší o vlastní definici zákaznické zkušenosti (s. 10). V kapitole 3.1 a 3.2 studentka cituje Smith a kol. (2007) a Yanga a kol. (2011) - pravděpodobně se jedná o shodné koncepty, ale studentka je neprovazuje.

Zkoumaný subjekt je charakterizován možná až příliš široce. V praktické části práce pak studentka aplikuje postupy a metody představené v teoretické části. Metodicky je však podceňena důležitost diskuze o výzkumném vzorku a limitech výzkumu, detailnější vyhodnocení dat, ať už v křížových vazbách, tak ve využití statistických metod, navíc zcela chybí rozpracování cílů a metod do roviny výzkumných otázek, tvrzení/hypotéz. Některé závěry jsou pak spíše dohady/odhady než vyargumentované výstupy. Pro vysvětlení některých zjištěných výstupů chybí alespoň stručná charakteristika předmětného trhu.

Studentka se nevyhnula překlepům, méně odbornému jazyku apod. Zjištěné výsledky jsou zajímavé i kvůli jistým vzájemným nekonzistencím (záporná NPS, ale pozitivní index spontánního doporučení), limitem i menší šíře sledovaných proměnných (hodnocených tvrzení). Studentka v práci aplikovala mnohé teoretické aspekty, nicméně metodicky a v práci s daty skýtá předložená práce prostor pro zlepšení.

Celkově se práce pohybuje na pomezí klasifikačních stupňů velmi dobře a dobře.

#### **Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:**

Překvapilo Vás některé zjištění a proč? Jak si vysvětlujete některé nekonzistence ve zjištěných výsledcích?

V Plzni, dne 30. 8. 2023

Podpis hodnotitele