



POSUDEK OPONENTA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Jméno diplomanta: Bc. Zuzana Juřicová

Název diplomové práce: Faktory určující spokojenost zákazníků

Jméno vedoucího diplomové práce: doc. Ing. Jozefína Simová, Ph.D.

Jméno oponenta diplomové práce: Ing. Jitka Srpová

Oponent: - název firmy:

- pracovní zařazení:

kontakt: jitkasrpova@gmail.com

	Výborně	Velmi dobře	Dobře	Neprospěl
I. Hodnocení zpracování tématu diplomantem:				
Splnění cíle práce	X			
Volba metod a jejich aplikace při zpracování tématu	X			
Hloubka provedené analýzy	X			
II. Hodnocení struktury a obsahu práce:				
Přehlednost a logická stavba (struktura) práce	X			
Aktuálnost a vhodnost použitých pramenů	X			
Schopnost diplomanta zpracovat získané podklady	X			
Přiměřenost a srozumitelnost závěrů práce	X			
Formulování vlastních názorů diplomantem	X			
III. Hodnocení formy a stylu práce:				
Formální úprava práce (text, tabulky, grafy)		X		
Stylistická úroveň práce	X			
Práce s českou literaturou včetně odkazů a citací	X			
Práce se zahraniční literaturou včetně odkazů a citací		X		

Vyjádření minimálně v rozsahu 10 řádků k diplomové práci z hlediska splnění jejich cílů, využití metod řešení a návrhů opatření včetně formální úpravy (uved'te na druhou stranu posudku).

Otázky k obhajobě diplomové práce:

Vysvětlíte podrobněji vztah mezi zákaznickovou spokojeností a jeho loajalitou firmě.

Práci doporučuji k obhajobě. (*nehodící se škrtněte)

Diplomovou práci navrhuji klasifikovat stupněm: výborně

Datum: 25. 5. 2011

Podpis oponenta diplomové práce





Vyjádření minimálně v rozsahu 10 řádků k diplomové práci z hlediska splnění jejích cílů, využití metod řešení a návrhů opatření včetně formální úpravy (uved'te na druhou stranu posudku).

Práce splňuje zadané cíle. Je dobře strukturována, přehledná a psána čtivým jazykem. Diplomantka vhodně začlenila a citovala použitou literaturu. Z práce je patrné, že diplomantka dobře zvládla danou problematiku a vychází ze svých praktických zkušeností a poznatků. V teoretické části se zabývá způsobem měření spokojenosti. Na rozdíl od jiných prací věnuje pozornost psychologickým aspektům chování zákazníka. Získané poznatky jsou východiskem pro analytickou část práce. V praktické části práce provedla výzkum, zaměřený na zjištění spokojenosti zákazníků. Výsledky jsou dobře a přehledně vyhodnoceny a zpracované do grafů. Slabou stránkou práce jsou překlepy a gramatické chyby. Vzhledem k charakteru a zpracování diplomové práce ji doporučuji k obhajobě.

