

POSUDEK OPONENTA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Jméno diplomanta: Bc. Alena Škrhová

Název diplomové práce: Hodnota vnímaná zákazníkem v procesu tvorby webových stránek

Jméno vedoucího diplomové práce: Ing. Lenka Červová, Ph.D.

Jméno oponenta diplomové práce: Ing. Pavla Kolářková

Oponent: - název firmy: KTK SOFTWARE s.r.o.

- pracovní zařazení: obchodní manažer

kontakt: 777 693 771

	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:

1. Komu byly dotazníky zasílány? (Jaká cílová skupina kontaktních osob byla oslovena (majitel, marketing, osoba zodpovědná za projekt?) Kolik času měli respondenti na vyplnění dotazníku? Byl dotazník zaslán opakovaně – s připomenutím nebo pouze jednou?
2. Domníváte se, že by „dárek/bonus“ za vyplnění dotazníku motivoval respondenty k zaslání odpovědi, tj. k vyššímu počtu reakcí? Řešili jste před rozesíláním dotazníků i tuto možnost? Proč ano x ne?
3. Na str.82 se zmiňujete o tvorbě vlastního blogu, přitom firma nemá moc volných kapacit a především ji chybí pracovník pro komunikaci na sociálních sítích, který by se tomu mohl věnovat. Doporučila byste firmě přijmout dalšího pracovníka nebo to řešit se stávajícími zaměstnanci?
4. Co byste firmě doporučila jako nejrychleji nasaditelné řešení, které by přispělo ke zlepšení prezentace služeb, tj. zlepšení obchodní činnosti? Pokud firmu znáte a víte její možnosti, jaké byste stanovila pořadí aplikace Vašich návrhů v návaznosti na možnosti agentury Dogfish?

Práci doporučuji - nedoporučuji* k obhajobě. (*nehodící se škrtněte)

Diplomovou práci navrhuji klasifikovat stupněm: výborně

Datum: 31.5.2021

.....
Podpis oponenta diplomové práce

Diplomová práce se zabývá hodnotou vnímanou zákazníkem v procesu tvorby webových stránek.

Práce je vhodně strukturována a má logickou posloupnost. Teoretickou část věnuje autorka úvodu do problematiky – vymezení pojmu hodnoty, její kategorizaci, představení různých modelů. Seznamuje s důležitými atributy jako jsou kvalita, loajalita a spokojenost, které hrají důležitou roli při vnímání hodnoty zákazníkem. Autorka se dostatečně věnuje hodnotovému managementu, který aplikuje i v praktické části.

Úvodní část praktické části je věnována představení agentury Dogfish a seznámení s činností agentury. Jsou představeny nabízené služby. Čtenář je dále seznámen se strukturou a charakteristikou zákazníků, konkurencí a image firmy. Autorka popisuje aktuální stav firmy na trhu pomocí SWOT analýzy a dále i výchozí stav v oblasti marketingové činnosti, tj. zájem majitele o řešení vnímání hodnoty pro zákazníka, na které začal pracovat.

Autorka se v teoretické části dobře připravila na stěžejní část diplomové práce, kterou tvoří dotazníkové šetření. Na základě komunikace s pracovníky v agentuře i díky pilotnímu zkoušení připravila srozumitelný dotazník, jehož návratnost dosáhla 57%. Autorka se detailně zabývá jednotlivými otázkami dotazníku, hledá souvislosti a přichází i s konkrétními návrhy pro agenturu Dogfish.

V provedeném dotazníkovém šetření se autorka věnovala charakteristice respondentů, vztahu respondentů s agenturou a především se zaměřila na atributy - definované prvky v souvislosti se spokojeností respondentů a jejich důležitostí pro ně, které následně zpracovala v kvadrantové analýze.

Výsledky z daných dotazů vždy dobře interpretovala v hodnocení, návrzích a doporučeních na vylepšení. Oceňuji poutavý styl psaní práce, ve kterém autorka prokazuje nadšení pro dané téma – např.: Spojení přitažlivé grafiky, úderných textů a interaktivních prvků vdechne novému webu duši.

Práce je dobře propojená s praxí. Je zřejmé, že diplomová práce byla psána ve spolupráci s firmou, tzn. vychází z reálných zdrojů, zkušeností a podkladů a její výsledky mohou sloužit majiteli agentury Dogfish