

POSUDEK OPONENTA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Jméno diplomanta: Bc. Lenka Drahotová

Název diplomové práce: Hodnota zákazníka ve vybraném podniku

Jméno vedoucího diplomové práce: doc. PhDr. Jaroslava Dědková, Ph.D.

Jméno oponenta diplomové práce: Ing. Denisa Dražilová

Oponent: - název firmy: Schindler CZ, a. s.

- pracovní zařazení: Financial Controller kontakt: 775 200 492

	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: Je společnost Nejen Kafe seznámena s výsledky diplomové práce? V případě, že ano, využije některé návrhy na zlepšení?

2: Jaké jsou finanční možnosti kavárny na uskutečnění navrhovaných řešení?

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

Diplomovou práci navrhuji klasifikovat stupněm: Výborně

Datum: 22. 5. 2022


.....
Podpis oponenta diplomové práce



Diplomová práce s názvem Hodnota zákazníka ve vybraném podniku si klade za hlavní cíl určení hodnoty pro zákazníka v kavárně Nejen Kafe a následné doporučení návrhů na zlepšení aktuálních výsledků kavárny.

Práce je systematicky rozdělena na teoretickou a praktickou část. Praktická část vychází z poznatků právě teoretické části práce. Autorka provedla analýzu pomocí dotazníkového šetření, následně výsledky posuzovala diferenční analýzou, modelem spokojenosti-důležitosti a kvadrantové mapy. Doporučení a návrhy na zlepšení vycházejí z výsledných dat a měly by dle autorky přispět ke zvýšení hodnoty pro zákazníka, přispět k vyšší spokojenosti zákazníků, posílit své silné stránky a odstranit či eliminovat své slabé stránky.

Diplomová práce je kvalitně zpracovaná po formální i obsahové stránce, jednotlivé kapitoly na sebe logicky navazují, množství zdrojů a způsob citace vyhovují požadavkům. Na druhou stranu se autorka mohla hlouběji zaměřit na praktickou část práce a její rozsah. I přes zmíněný nedostatek hodnotím diplomovou práci kladně, a to zejména s ohledem na závěrečnou část, kdy studentka skvěle zpracovala navrhovaná řešení. Konstatuji, že předložená diplomová práce naplňuje stanovený cíl.

