

POSUDEK OPONENTA ZÁVĚREČNÉ PRÁCE

Název práce: Porovnání metodických přístupů měření Customer Experience

Typ práce: Diplomová práce

Jméno studenta: Kopečný Matouš

Oponent práce: Doc. Ing. Zdeněk Linhart, CSc.

Práce splňuje zadání	Ano	X
	Ne	
Aktuálnost tématu	Velmi aktuální	
	Aktuální	
	Nadčasové-neutrální	X
	Neaktuální	
Náročnost tématu	Náročné teoreticky i metodologicky	
	Teoreticky náročné	
	Metodologicky náročné	X
	Relativně jednoduché	
Struktura práce	Úplná, logická	X
	Úplná, logicky špatně koncipovaná	
	Neúplná, logická	
	Neúplná, logicky špatně koncipovaná	
Literatura a práce s ní	Originální prameny	X
	Aktuální prameny	
	Zastaralé prameny	
	Aktivně využité, organicky zapracované	X
	Využité pasivně, věcně správně citované	
	Nedostatečně využité	
Vybavení práce (tabulky, grafy, přílohy)	Optimální množství	
	Postačující množství	
	Příliš četné na úkor textu	X
	Nedostatečné	
	Organicky spojené s textem	
	Vhodné doplnění textu	X
	Formální bez užších vazeb na text	

VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMIE A MANAGEMENTU

Nárožní 2600/9a, 158 00 Praha 5

Vlastní přínos práce	Formulace původních závěrů	
	Formulace závěrů kompilovaných ze zdrojů	X
	Chybí formulace vlastních závěrů	

Další hodnocení:

Práce je rešeršní. Je uzavřena případovou studií jediného autora Ruda (2012), což hraničí s plagiarismem. Vlastní data jsou prezentována pouze v tabulce 11 a označují, zda metoda je nebo není používána dotazovanou firmou. Cílem práce bylo komparovat vybrané metody a vyhodnotit nejefektivnější z nich. Efektivita hodnocena nebyla. Uvedena je pouze četnost používání metod. Seznam zkratk chybí, ač jsou hojně používány. V kapitole závěr charakteristika metod nahrazuje hodnoty cílené efektivnosti.

Otázka č. 1 vztahující se k tématu práce:

Nejčtenější metodou byla NPS. Jaký podíl na trhu mají firmy, které ji používají?

Otázka č. 2 vztahující se k tématu práce:

Proč není v případové studii použita metoda SERVQUAL mezi hodnocenými metodami v práci?

Otázka č. 3 vztahující se k tématu práce:

"Doporučení systému aplikace měření Customer Experience pro ubytovací zařízení" připomínají ISO 9001. V čem je rozdíl, když není citováno?

Ostatní otázky vztahující k tématu práce:

Výsledné hodnocení	doporučuji k obhajobě	X
	nedoporučuji k obhajobě	

Datum: 09.09.2020

Podpis oponenta práce