

POSUDEK VEDOUCÍHO ZÁVĚREČNÉ PRÁCE

Název práce: Porovnání metodických přístupů měření Customer Experience

Typ práce: Diplomová práce

Jméno studenta: Kopečný Matouš

Vedoucí práce: Ing. Kamila Tišlerová, Ph.D.

Práce splňuje zadání	Ano	
	Ne	
Aktuálnost tématu	Velmi aktuální	
	Aktuální	X
	Nadčasové-neutrální	
	Neaktuální	
Náročnost tématu	Náročné teoreticky i metodologicky	X
	Teoreticky náročné	
	Metodologicky náročné	
	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
	Využitě pasivně, věcně správně citované	
	Nedostatečně využitě	
Vybavení práce (tabulky, grafy, přílohy)	Optimální množství	X
	Postačující množství	
	Příliš četné na úkor textu	
	Nedostatečné	
	Organicky spojené s textem	X
	Vhodné doplnění textu	
	Formální bez užších vazeb na text	

VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMIE A MANAGEMENTU

Nárožní 2600/9a, 158 00 Praha 5

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

Další hodnocení:

Cílem práce je porovnat metodické přístupy měření Customer Experience a aplikovat/navrhnout v praktickém případě. Autor si připravil potřebnou literární rešerši týkající se způsobu měření a metrik využívaných pro CX. Výsledkem práce je vypracování systému měření CX, který by měl být aplikován pro zvolenou společnost (hotel). Autor prokázal hlubší znalost problematiky. Předkládaná DP by mohla transparentněji vykreslit zákaznickou cestu a body měření, nicméně vzhledem k tomu, že se jedná o všeobecně méně zpracovanou problematiku, lze považovat dané zpracování za dostačující. Práci doporučuji k obhajobě.

Otázka č. 1 vztahující se k tématu práce:

Proč podle vás se ustupuje od měření zákaznické spokojenosti ve prospěch měření Net Promoter Score?

Otázka č. 2 vztahující se k tématu práce:

Jaké přínosy by měla mít vámi navrhovaná metodika ve srovnání se stávajícími postupy uplatňovanými ve zkoumaném hotelu?

Otázka č. 3 vztahující se k tématu práce:

Jak zajistíte, aby v konečném důsledku zákazníci nebyli požadavky zpětné vazby nadměru obtěžováni?

Ostatní otázky vztahující k tématu práce:

Výsledné hodnocení	doporučuji k obhajobě	X
	nedoporučuji k obhajobě	

Datum: 17.09.2020

Podpis vedoucího práce