Posudek oponenta diplomové práce

<table>
<thead>
<tr>
<th>Autor diplomové práce</th>
<th>Bc. Jiří Planička</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Název diplomové práce</td>
<td>Měření spokojenosti zákazníků v oblasti poštovních služeb</td>
</tr>
<tr>
<td>Oponent diplomové práce</td>
<td>Ing. Emil Huml</td>
</tr>
<tr>
<td>(příjmení, jméno, tituly, adresa)</td>
<td>Opavská 1131/54, Ostrava-Poruba, 708 00</td>
</tr>
<tr>
<td>Vedoucí diplomové práce</td>
<td>doc. Dr. Ing. Pavel Blecharz</td>
</tr>
<tr>
<td>Doporučení k obhajobě</td>
<td>DOPORUČUJÍ</td>
</tr>
<tr>
<td>Návrh hodnocení práce</td>
<td>Velmi dobře</td>
</tr>
<tr>
<td>(výborně, velmi dobře, dobře, nevyhověl)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Akademický rok</td>
<td>2012/2013</td>
</tr>
</tbody>
</table>

1. Formulace cílů práce
   - ☒ cíle byly velmi vhodně formulovány
   - ☐ cíle byly formulovány dostatečně
   - ☐ cíle nebyly vhodně formulovány
   - ☐ cíle byly jen částečně formulovány

2. Metodika zpracování
   - ☒ velmi vhodně zvolena a formulována
   - ☐ částečně vhodně zvolena a formulována
   - ☒ formulována nedostatečně
   - ☐ vhodně zvolena a formulována
   - ☐ nevhodně zvolena a formulována

3. Práce s daty a informacemi
   - ☐ použitá data aktuální, informace relevantní a správně zpracované
   - ☒ použitá data aktuální, práce s informacemi dostatečná vzhledem k tématu
   - ☐ data zastaralá, práce s informacemi dostatečná
   - ☐ data zastaralá a informace irelevantní
   - ☒ práce s daty a informacemi chaotická a nedostatečná

4. Celkový postup řešení
   - ☐ postup řešení naprosto správný
   - ☒ postup řešení správný, některé kroky neadekvátní
   - ☐ postup řešení vykazuje některé chyby a opomenutí
   - ☒ nesprávný postup řešení, jen některé metody adekvátní
   - ☐ naprosto nesprávný postup řešení
5. Teoretická příprava autora
☐ autor významné autory citoval a zná teorii dané problematiky
☒ autor některé významné autory opomněl a zná teorii dané problematiky
☑ autor neuvěděl žádné významné autory, ale zná teorii dané problematiky
☐ literární pramény jsou částečně, autor nedostatečně zná teorii problematiky
☐ autor nepoužil relevantní literární prameny, nezná teorii problematiky

6. Úroveň jazykového zpracování
☐ práce je jazykově naprosto správně zpracována
☑ práce je jazykově zpracována na standardní úrovni
☒ práce je jazykově zpracována na standardní úrovni, autor se dopustil několika gramatických chyb
☐ práce je jazykově hůře zpracována, autor se dopouštěl často gramatických chyb
☐ práce je velmi špatně jazykově zpracována

7. Přesnost formulací a práce s odborným jazykem
☐ autor má široký pojmový aparát a umí ho používat
☒ autor má dostatečný pojmový aparát
☑ autor používá některé neodborné výrazy
☑ autor se vyjadřuje částečně neodborně
☐ autor používá výhradně neodborné formulace

8. Formální zpracování - celkový dojem
☐ práce je formálně naprosto v pořádku, celkový dojem je výborný
☒ práce je formálně v pořádku, celkový dojem je dobrý
☑ práce vykazuje několik drobných formálních chyb
☐ práce vykazuje formální chyby
☐ práce je po formální stránce nedostatečná

9.Splnění cílů práce
☐ výsledky práce jsou rozsáhlejší než cíle, které byly včetně dílčích splněny
☒ cíle práce včetně dílčích byly splněny
☐ cíle práce byly splněny, některé dílčí cíle byly opomenuty
☐ cíle práce byly jen částečně splněny
☐ cíle práce nebyly splněny

10. Formulace závěrů práce
☐ závěry jsou velmi správně formulovány
☐ závěry jsou správně formulovány
☒ závěry jsou dostatečně formulovány
☐ závěry jsou částečně formulovány
☐ závěry nejsou správně formulovány

11. Odborný přínos práce a její praktické využití
☐ práce je po odborné a praktické stránce velmi dobře využitelná
☑ práce je po odborné a praktické stránce dobře využitelná
☒ práce je po odborné a praktické stránce využitelná
☐ práce je po odborné a praktické stránce méně využitelná
☐ práce není po odborné a praktické stránce využitelná
12. Slovní hodnocení diplomové práce (včetně zdůvodnění navrhovaného hodnocení):

Předložená diplomová práce se zabývá měřením spokojeností základních v oblasti poštovních služeb se zaměřením na pobočku České pošty, a.s v Litovli. Autor diplomovou práci standardně rozčlenil na část teoretickou a praktickou. V teoretické části jsou shrnuty základní pojmy managementu kvality služeb a charakterizovány vybrané nástroje pro měření spokojenosti zákazníků (autor využil 10 monografických zdrojů).

Charakteristiku analyzované společnosti obsahuje kap. 3 (str. 31 – 37), kde autor pouze nastínil základní poslání společnosti, poskytované služby a bez dalšího zhodnocení (např. určení významnosti) uvedl výčet konkurentů. Zcela chybí v této části jakékoliv ekonomické charakteristiky analyzované společnosti.

Analýza spokojenosti zákazníků byla realizována za pomoci využití kvantitativního výzkumu – dotazníkové šetření a statistického vyhodnocení výsledků šetření. Dotazník je uveden v příloze č. 3, obsahuje jak otázky uzavřené (škálové hodnocení), tak několik otázek otevřených. Analyzovaný vzorek zákazníků bohužel není možno hodnotit jako reprezentativní.


Diplomová práce splňuje formální požadavky kladené na kvalifikační práce tohoto typu.

13. Náměty k diskusi v rámci obhajoby diplomové práce (předpokládá se doporučení alespoň 1 – 2 témat pro diskusi u obhajoby):


2. Mohli by se autor vyjádřit k návrhu změny provozní doby přepážek (str. 62). V práci je uvedeno, že se jedná o menší pobočku, není tedy provozní doba limitována stávajícím počtem pracovníků na přepážkách a požadavky např. zákoníku práce?

3. Budou návrhy v pobočce společnosti Česká pošta, a. s. akceptovány?

V......Ostravě ..........dne ..18. srpna 2013

..........................................................

podpis oponenta práce

3