

POSUDEK OPONENTA DIPLOMOVÉ PRÁCE

JMÉNO AUTORA: Munír Hassairi

NÁZEV PRÁCE: PSYCHOLOGICKÉ ASPEKTY ZÁKAZNICKÉ SPOKOJENOSTI V OBLASTI TELEKOMUNIKAČNÍCH SLUŽEB

TÉMA A CÍL PRÁCE:

Autor této práce se zaměřil na téma v oblasti psychologie práce a organizace, které můžeme jistě řadit k těm zajímavějším. Konkrétně zde jde o problematiku zákaznické spokojenosti v oblasti telekomunikačních služeb s důrazem na psychologické aspekty.

TEORETICKÁ ČÁST PRÁCE:

Oddíly teoretické části korespondují se záměrem práce. Autor využívá informace z dostupných domácích a zahraničních zdrojů, kdy postupně čtenáře zasvěcuje do zvolené problematiky. Prvotně se zaměřuje na vymezení životní spokojenosti, resp. zákaznické spokojenosti. Následující oddíly se postupně týkají vztahu spokojenosti k vybraným faktorům (kvalita, značka, loajalita zákazníka), přístupů k měření zákaznické spokojenosti. Jednotlivé kapitoly jsou docela přehledně a smysluplně uspořádány.

POZNÁMKY K TEORETICKÉ ČÁSTI:

+ Musím vyzvednout celkový rozsah a pestrost informací, které autor v jednotlivých oddílech prezentuje.

- Pokud pomínu některé formální chyby, překlepy, apod., je z mého pohledu problematická kapitola 3. Spíše zde bude platit, že dané faktory ovlivňují spokojenost zákazníka než naopak... Dále zde měly být více zohledněny souvislosti mezi jednotlivými vybranými faktory.

PRAKTICKÁ ČÁST PRÁCE:

Tato část práce vycházela z porovnání mezi 3 operátory telekomunikačních služeb v ČR a zaměřovala se na atributy, které nejvíce přispívají k celkové spokojenosti, charakteristiky pracovníků na zákaznické lince, které nejvíce ovlivňují celkovou spokojenost zákazníků s těmito zaměstnanci, vliv vnímání značky na celkovou spokojenost, vztah celkové

spokojenosti s loajalitou a mírou doporučení. Od těchto cílů se odvíjeli příslušné výzkumné otázky a hypotézy, které lze posoudit jako relevantní. Autor pracoval s poskytnutými daty z interního šetření, které pro jednoho z operátorů realizovala speciální agentura v rámci celé ČR.

Z hlediska zpracování dat je zřejmé, že autor má v tomto směru odpovídající znalosti. U výsledků nechybí grafické výstupy.

POZNÁMKY K PRAKTICKÉ ČÁSTI:

+ Mohu vyzdvihnout schopnost práce se získanými daty.

- U negativ začnu s formálními věcmi, tj. konkrétně neodpovídající podoba a popis grafických výstupů. Dále vnímám velice diskutabilní dělat takové závěry na základě šetření, které je děláno na zakázku jednomu z operátorů...

ZÁVĚREČNÉ ZHODNOCENÍ PRÁCE:

Předloženou diplomovou práci pokládám celkově za docela zdařilou. Autor se dokázal vypořádat se zvolenou problematikou. Prokázal, že má odpovídající znalosti v dané oblasti. Nicméně jsou zde negativa, která jsem výše zmínil.

Námětem na diskusi u obhajoby by mohlo být, zda se autor snažil získat obdobná data také od ostatních operátorů.

Předloženou diplomovou práci **doporučuji k obhajobě**

a navrhuji hodnocení:

velmi dobře

V Praze dne 24. srpna 2012

PhDr. David Michalík, Ph.D.
oponent diplomové práce