

Posudek oponenta diplomové práce

Jméno studenta	Ing. Jan Zbořil
Téma práce	Analýza spokojenosti zákazníka (občana) u vybraných služeb veřejného sektoru
Cíl práce	Hlavním cílem práce je identifikovat skupiny občanů z hlediska spokojenosti se službami poskytovanými veřejným sektorem v České republice.
Vedoucí diplomové práce	Doc. Ing. Jolana Volejníková, Ph.D.

Autor svou diplomovou práci zpracoval po stylistické i obsahové na vysoké úrovni. Formální úprava práce je uspokojivá, nevybočuje nijak z požadavků na tento typ práce. Drobné gramatické chyby a formální nedostatky zcela vyvažuje zaujetím pro dané téma. Je nutné autora pochválit za to, že volně navazuje na svou předešlou práci. I z tohoto přístupu je zřejmé, že se autor dané problematice rozumí, má na ni názor a práce poskytuje logický přehled o sledované oblasti.

Přestože autor využil ne zcela optimální literaturu, ze které čerpal poznatky pro realizaci výzkumu, tuto jeho aktivitu můžeme považovat za velmi zdařilou a precizně zpracovanou. Výzkumný vzorek můžeme považovat u tohoto typu práce za úctyhodný. Podobně je nutné ocenit počet publikací, které autor pro zpracování své diplomové práce použil.

Student ve své práci jasně prokázal, že je schopen vytvořit odborný text a adekvátně využívat potřebných metod. Jeho práci můžeme označit za nadprůměrnou a z tohoto pohledu je možné ji navrhnout i na případné ocenění, které univerzita těmto typům prací uděluje.

Otázky k obhajobě:

1. Jaké determinanty mají největší vliv podle názoru studenta na spokojenost občanů s veřejným sektorem?
2. Co by student doporučil veřejnému sektoru, aby zvýšil spokojenost svých zákazníků (občanů)?

Práce je - není doporučena k obhajobě (nehodící se škrtněte)

Navržený klasifikační stupeň:

Výborně

Do rámečku vypsát slovní hodnocení z této škály: výborně, velmi dobře, dobře, nevyhověl/a

Oponent diplomové práce:

Jméno, tituly: Mgr. Jan Mandys, Ph.D.

Podpis:

V Pardubicích dne 28. 5. 2011