

# POSUDEK OPONENTA DIPLOMOVÉ PRÁCE

**Jméno autora:** Ondřej Kodr

**Název práce:** Spokojenost zákazníků se službami sportovně-relaxačního klubu I'M FIT Wellness Fitness.

**Cíl práce:** Zjištění spokojenosti zákazníků se službami zařízení a návrh na jejich zlepšení.

## **Celková náročnost práce:**

Podprůměrné

**Průměrné**

Nadprůměrné

## **Kritéria hodnocení práce – stupně hodnocení:**

Výborně - velmi dobře - dobře - nevyhovující

Stupeň splnění cíle práce	Výborně
Samostatnost při zpracování tématu	Výborně
Logická stavba práce	Výborně
Práce s literaturou – citace, vlastní komentář	Výborně
Adekvátnost použitých metod	Velmi dobře
Hloubka tematické analýzy, vlastní přínos diplomanta	Výborně
Úprava práce: text, grafy, tabulky	Výborně
Stylistická úroveň, jazyk	Výborně

## **Praktická využitelnost zpracování:**

Podprůměrná

průměrná

**nadprůměrná**

## **Hodnocení:**

O. Kodr zvolil už poněkud tradiční, ale velmi prakticky zaměřenou a přímo využitelnou tematiku spokojenosti zákazníků se službami fit centra. Teoretická část je rozsahem proporční, ale mohla obsahovat více vlastních stanovisek a komentářů autora. Diplomant zde prokázal nejen schopnost adekvátně zacházet s literaturou, ale značně nadprůměrný přehled o dané problematice. Styl psaní a vyjadřovací schopnost považuji za velmi vysokou, stejně jako grafickou úpravu práce. Značně oceňuji použití upravené standardní metody SERVQUAL a vůbec dobrou schopnost a orientaci v zacházení se získanými výsledky. Škoda, že se část práce vůbec nevěnovala avizovaným doplňkovým rozhovorům. Snižuje je to poněkud úroveň jinak výborné metodologické části. Na druhé straně hloubku i kvalitu analýzy dat hodnotím jako vysoce nadprůměrnou, stejně jako kvalitu návrhů. Výsledky práce jistě najdou praktické využití a pro majitele zařízení jsou určitě přínosem. Rozsahem i obsahem práce vyhovuje nárokům na DP.

## **Připomínky:** Kromě připomínek zmíněných výše:

1. Chybí údaje o prováděných doplňujících rozhovorech, zmiňovaných na s. 34. Kolik jich proběhlo? Na co byly zaměřeny? Jaké jsou výsledky? Mohl být prezentován alespoň nějaký souhrn kvalitativních dat.
2. Některé stránky teoretické části neuvádějí zdroje a není jasné, odkud údaje autor čerpal. Konkrétně v pasáži týkající se typů sportovních služeb na s. 17-20.
3. Autor se nevyvaroval občasných pravopisných chyb např. na s. 85 „oběvuji“, což však považuji za marginální připomínku.

**Otázky k obhajobě:**

1. Pro zařízení zaměřené na služby je vždy velmi důležitá jejich cena. Proč nebyl prezentován ceník členství, ale jen ceník doplňkových služeb? Myslíte, že to vzbuzuje důvěru či pocit jistoty a solidnosti?
2. Domníváte se, že 1% rozdíl v osobních preferencích (s. 84) je opravdu důležitý? Jakou hladinu významnosti rozdílů byste pro takový rozsah výběru považoval za vhodný?

**Práce je doporučena k obhajobě.**

Práce svým rozsahem i obsahem splňuje nároky, kladené na diplomovou práci. Doporučuji ji k obhajobě.

**Navržený klasifikační stupeň:** Předběžně, s ohledem na průběh obhajoby: výborně

Prohlašuji, že nejsem v rodinném či jiném soukromém vztahu k autorovi DP.

V Praze dne: 13. 9. 2012

.....  
PhDr. Vladimír Janák, CSc., FTVS UK