

POSUDEK VEDOUcíHO DIPLOMOVÉ PRÁCE

Jméno diplomanta: Ing. Ondřej Kodr

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

Cíl práce: zjištění kvality služeb poskytovaných sportovně-relaxačním klubem I'M FIT Wellness Fitness za pomoci SERVQUAL dotazníku a následné vytvoření návrhů a doporučení, které by vedly k celkovému zlepšení kvality všech poskytovaných služeb.

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	velmi dobře
Adekvátnost použitých metod	výborně
Hloubka tématické analýzy, vlastní přínos diplomanta	výborně
Úprava práce	velmi dobře
Stylistická úroveň, jazyk	výborně

Praktická využitelnost zpracování:

Podprůměrná

průměrná

nadprůměrná

Hodnocení

Práci hodnotím jako zdařilou. Obsahuje celkem 105 stran (bez příloh). Autor čerpal pouze ze 34 zdrojů, ale tyto byly převážně zahraniční.

Kvalitu práce po mém soudu zvyšuje fakt, že si autor za nástroj pro sběr dat vybral standardizovanou metodu. Tuto skutečnosti však nebere vždy v potaz. Autor například vyhodnocuje výsledky dotazování dle standardizovaných pravidel, aniž by tato pravidla v metodologické či výsledkové části blíže vysvětlil. Přitom nelze u čtenářů této práce předpokládat znalost těchto postupů. Orientace mezi výslednými hodnotami tak může být pro čtenáře poněkud obtížná.

Hodnocení práce sráží také řada chyb a překlepů. Autor se jich nevyvaroval ani v některých grafech (např. graf č. 18)

Autor práce by se měl také oprostít od předčasných soudů typu „všichni zaměstnanci mají příjemné vystupování, jsou ochotní a adekvátně vyškolení ke své činnosti“.

Otázky k obhajobě:

1. Z výsledků výzkumu je patrné, že 62% respondentů navštěvuje I'M FIT Wellness Fitness minimálně 3x týdně, 91% minimálně 2x týdně. O čem podle Vašeho názoru vypovídají tato čísla? A jak by na toto zjištění měl management centra reagovat?
2. Výsledná hodnota kvality služeb ve zkoumaném zařízení dosahuje hodnoty 4,6, což podle Vašeho hodnocení ukazuje na poměrně vysokou kvalitu poskytovaných služeb. Jak vysoká by musela být výsledná „mezera“, aby se tato dala interpretovat tak, že I'M FIT Wellness Fitness neposkytuje dostatečně kvalitní služby či dokonce poskytuje „nekvalitní“ služby?

Práce je doporučena k obhajobě.

Navržený klasifikační stupeň:

výborně

V Praze dne 12. 9. 2012

.....
Mgr. Jan Šíma