

POSUDEK OPONENTA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Jméno diplomanta: Bc. Jiří Jeřábek

Název práce: Analýza spokojenosti zákazníka ve volnočasovém centru.

Cíl práce: Cílem práce je zjistit spokojenost zákazníků volnočasového centra Offpark.

Jméno oponenta: PhDr. Vladimír Janák, CSc.

Zaměstnavatel a funkce oponenta: FTVS UK , odborný asistent.

Celková náročnost práce:

Podprůměrné

Průměrné

Nadprůměrné

Kritéria hodnocení práce – stupně hodnocení:

Výborně - velmi dobře - dobře - nevyhovující

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

Praktická využitelnost zpracování:

Podprůměrná

průměrná

nadprůměrná

Hodnocení:

Předložená diplomová práce se zabývá problematikou spokojenosti zákazníků volnočasového centra. Diplomant v teoretické části prokázal vhléd do problematiky, včetně schopnosti správné citace literatury. Používá však někdy ne zcela vyzrálý styl jazyka. Objevují se často nadnesené výrazy typu: „pobyt na FTVS mi otevřel oči“ apod. Práce mohla být zkrácena o některé méně užitečné pojmy z oblasti marketingové komunikace a naopak rozšířena o popis volnočasového centra a jednotlivých atrakcí. Na druhé straně je třeba ocenit vhodně zvolené metody, včetně standardizovaného SERVQUAL dotazníku a kvalitní zpracování dat. Hloubka analýzy a diskuse už není všude stejná. Celkově považuji práci za zdařilou a přínosnou jak metodicky, tak zejména svou praktickou využitelností.

Připomínky (mimo zmíněných výše):

1. Na stažené verzi chybí číslování stran, což ztěžuje přehlednost i komentář.
2. Jazykové formulace jsou občas nevyzrálé a nadnesené – spíše vypravěčský, než vědecký jazyk.
3. Hloubka analýzy není vždy dostatečná.
4. Většina hypotéz se nepotvrdila, což svědčí o ne vždy adekvátním zvažování předpokladů.

Otázky k obhajobě:

1. Na s. 66 se objevuje největší mezera mezi očekáváním a reálným stavem u EMPATIE. Jak byste tento fakt podrobněji interpretoval a jaká byste vyvodil doporučení (kromě změny otevírací doby) ?

2. Na základě jakých fakt – předpokladů jste formuloval hypotézy?

Práce je doporučena k obhajobě.

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

Navržený klasifikační stupeň: v závislosti na průběhu obhajoby výborně až velmi dobře.

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

V Praze dne: 6. 5. 2013

PhDr. Vladimír Janák, CSc.