

# POSUDEK VEDOUcíHO DIPLOMOVÉ PRÁCE

**Jméno diplomanta:** Jiří Jeřábek

**Název práce:** Analýza spokojenosti zákazníka ve volnočasovém centru

Cíl práce: Cílem této práce je zjistit spokojenost či nespokojenost zákazníka volnočasového centra Offpark.

Celková náročnost práce:

Podprůměrné

Průměrné

**Nadprůměrné**

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

Výborně - velmi dobře - dobře - nevyhovující

Stupeň splnění cíle práce	velmi dobře
Samostatnost při zpracování tématu	výborně
Logická stavba práce	velmi dobře
Práce s literaturou – citace, vlastní komentář	velmi dobře
Adekvátnost použitých metod	výborně
Hloubka tématické analýzy, vlastní přínos diplomanta	velmi dobře
Úprava práce	velmi dobře
Stylistická úroveň, jazyk	velmi dobře

## **Praktická využitelnost zpracování:**

Podprůměrná

průměrná

**nadprůměrná**

## **Hodnocení**

Práci hodnotím jako zdařilou.

Kvalitu práce po mém soudu zvyšuje fakt, že si autor za nástroj pro sběr dat vybral standardizovanou metodu. Výsledky dotazování vyhodnocuje dle standardizovaných pravidel, která v metodologické či výsledkové podrobně vysvětluje.

V abstraktu své práce autor uvádí, že cílem práce je zjistit „spokojenost či nespokojenost“ zákazníka se službami volnočasového centra. Přesto v práci není zcela zřejmá hranice mezi těmito skutečnostmi. Viz otázka k obhajobě.

## **Otázky k obhajobě:**

Ve své práci uvádíte, že váha mezery -3,28 „není nijak závratná“, mezera ve výši -5,67 už podle Vás „nabádá k zaměření se personálu nad touto částí služby“. Jaká výše mezery podle Vašeho názoru již představuje „riziko“ pro poskytovatele služeb a jaká výše případné mezery by již znamenala skutečnost, že zákazník je s poskytovanou službou nespokojen?

## **Práce je doporučena k obhajobě.**

**Navržený klasifikační stupeň:** **výborně – velmi dobře** v závislosti na průběhu obhajoby

V Praze dne 3. 5. 2013

.....  
Mgr. Jan Šíma