

POSUDEK VEDOUCÍHO DIPLOMOVÉ PRÁCE

Jméno diplomanta: Bc. Marek Petráček

Název práce: Spokojenost zákazníků Energy Studia

Cíl práce: Cílem diplomové práce je zjistit kvalitu služeb poskytovaných Energy Studiem prostřednictvím dotazníku SERVQUAL. Na základě výsledků dotazníku vytvořit návrhy a doporučení, které by vedly k celkovému zlepšení.

Jméno vedoucího: PhDr. Vladimír Janák, CSc.

Zaměstnavatel a funkce vedoucího: FTVS UK, asistent

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	velmi dobře
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:

Diplomant si velmi aktivně a samostatně zvolil téma, které má přímý praktický dopad pro firmu, ve které působí. Pracoval velmi samostatně, rychle se orientoval v problémech a nepotřeboval ani mnoho konzultací. Cíle a úkoly práce jsou stanoveny pregnantně. Cení, že autor rozpoznal nepotřebnost stanovování hypotéz a správně to zdůvodnil. Teoretická část je vhodně rozčleněna na vysvětlení pojmů, seznámení s jógou a metodikou zjišťování spokojenosti, což vše má přímou souvislost s vlastním výzkumem. Zvláště oceňuji přímé odkazy na tuto souvislost v textu. Autor prokázal výbornou orientaci v problematice a schopnost správně literaturu citovat a logicky skloubit různé pohledy na dané téma. Rozsah zdrojů je na doporučeném rozsahu, ale jejich výběr svědčí o přesném zacílení na problematiku a také přehledu pisatele. Poněkud stručnější je však pasáž o józe, kde postrádám vysvětlení některých u nás rozšířených druhů (např. hátha - jóga). Kladně hodnotím velkou pracnost a skvělé fotografické dokumentování prostorů obou studií. Autor evidentně navštívil všechny

důležité prostory a vyfotografoval je, což je poměrně časově značně náročné. Pro splnění cílů použil diplomant velmi vhodně metodu SERQUAL, kterou evidentně zvládl a také přiměřeně interpretoval. Poněkud opomněl metody použité pro prezentaci a seznámení se Energy Studiem (viz připomínky). Interpretace a diskuse výsledků je provedena zároveň s jejich prezentací, což mělo být uvedeno na začátku příslušné kapitoly. Vůbec práce poněkud trpí menší přehledností v rámci jednotlivých kapitol, čtenář se ztrácí v textu. Byla však zpracována velmi poctivě, analýza i doporučení jdou do hloubky, a svědčí o dobrém postřehu a logickém myšlení autora.

Svým rozsahem práce překračuje požadavky musela být pracná, je velmi pečlivě zpracována. Práce je přínosná zejména z pohledu firmy Studia a výsledky i doporučení mají přímé praktické využití.

Připomínky kromě výše uvedených:

1. V některých případech dochází k opakování informací nebo komentáře (např. s. 34, 35 o metodě SERVQUAL).
2. Autor se občas nevyvaroval používání budoucího času v práci, která již byla skončena. Např. s.39
3. Analytická část představující Energy Studio možná mohla mít uvedenou svou vlastní metodologii, např. studium literárních zdrojů, nebo vlastní pozorování. Otázkou je, zda se v realitě nepoužil nějaký rozhovor s ředitelem Krejčíkem, což by mělo být metodicky zaznamenáno.
4. Pro vlastní dotazník mohlo být užitečnější podrobnější rozlišení zaměstnání u otázky č.3. Takto více než ¾ dotázaných spadá do jedné kategorie (sdružující zaměstnance, podnikatele i živnostníky).
5. Doporučení jsou velmi podrobná a navrhována se znalostí věci, mohla však být lépe graficky rozlišena do jednotlivých bodů– takto je to trochu nepřehledné.

Otázky k obhajobě:

1. Jaké metody byly použity pro představení Energy Studia ?
2. Jaký je podle vás rozdíl mezi Hatha a Power Jógou?

Práce je doporučena k obhajobě.

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

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: 1. 5. 2015

PhDr. Vladimír Janák, CSc.