

POSUDEK OPONENTA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Jméno diplomanta: Bc. Pavel Draždák

Název práce: Marketingový výzkum spokojenosti zákazníků se službami společnosti „Hardcore Tréninky“

Cíl práce: Hlavním cílem diplomové práce je zjistit míru spokojenosti zákazníků se službami společnosti Hardcore Tréninky.

Jméno oponenta: Mgr. Jiří Kotáb, Ph.D.

Zaměstnavatel a funkce vedoucího: Centrum Třešňovka, manažer sportovního centra

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	Výborně
Práce s literaturou – citace, vlastní komentář	Výborně
Adekvátnost použitých metod	velmi dobře
Hloubka tematické analýzy, vlastní přínos diplomanta	velmi dobře
Úprava práce: text, grafy, tabulky	velmi dobře
Stylistická úroveň, jazyk	Výborně

Praktická využitelnost zpracování:

podprůměrná

průměrná

nadprůměrná

Hodnocení a připomínky:

Diplomant se ve své závěrečné práci zabývá analýzou míry spokojenosti zákazníků sportovních služeb společnosti HCT (HardCore tréninky). Co se týká teoretického rámce práce, tak se mi jeví, že autor přistoupil k tématu poměrně širěji a doporučil bych užší zaměření na téma, kterým se problematika této diplomové práce skutečně zabývá. Definice marketingu a další obecných termínů je dle mého názoru navíc a mohl se více zabývat nabídkou sportovních služeb jejich rozmanitostí a vlastnostmi, které zákazníci požadují, očekávají, případně následně hodnotí. V teoretické části se autor zabývá 4 metodami měření spokojenosti zákazníků, škoda že v analytické části alespoň jednu z těchto metod autor nevyužil. V analýze dotazníkového šetření autor na straně 43, kdy popisuje vzorek dotazníků, uvádí, že dotazník vyplňovali více muži a na straně 58 je v grafu uvedeno, že 52 % dotazovaných tvořily ženy? Co se týká kapitoly 7 (Návrhy na zlepšení), tak zde se autor podle mě pohybuje lehce na tenkém ledě, protože především závěry analýzy spokojenosti zákazníků měly být podkladem

pro inovace společnosti HCT nikoliv autorovy domněnky, které nejsou v práci nijak vědecky podložené (ač mohou být samozřejmě pravdivé) – mám na mysli větší propagaci tělocvičny na Opatově, protože tím se práce v jejím předchozím průběhu nezabývala. I přes výše uvedené nedostatky se domnívám, že autor odvedl velký kus práce a tuto závěrečnou práci doporučuji k obhajobě po zodpovězení otázek či provedení níže stanoveného úkolu.

Otázky k obhajobě:

1. Jaké výzkumné otázky či hypotézy si stanovil autor při tvorbě dotazníkového šetření, aby je potvrdil či vyvrátil?
2. Pokuste se na obhajobě předvést jednu z metod měření spokojenosti zákazníků, tím že vyjdete z dat z dotazníkové šetření (nebo alespoň popište, jak byste prakticky postupoval).

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: 10. 1. 2016

Mgr. Jiří Kotáb, Ph.D.

