

Posudek oponenta Diplomové práce

Jméno a příjmení diplomanta : Jana Hochová

Téma práce: Marketingový výzkum spokojenosti zákazníků se službou aqua-aerobic ve firmě Baby Club Juklik, spol. s.r.o.

Rozsah práce: 86 stran textu, 36 titulů použitých pramenů, literatury a jiných zdrojů a 7 příloh

Cíl práce: Hlavním cílem práce je provést modelový marketingový výzkum spokojenosti zákazníků s vybranou službou, kterou nabízí firma Baby Club Juklik, spol. s.r.o (mezi dílčí cíle autorka zařadila zjištění: informačních zdrojů, dosavadní spokojenosti zákazníků, nedostatků, možných doporučení ke zlepšení stavu).

1. Náročnost tématu na:

- teoretické znalosti	výborné
- vstupní údaje a jejich zpracování	velmi dobré
- použité metody	výborné

2. Kriteria hodnocení práce:

	Stupeň hodnocení			
	výborně	velmi dobře	dobře	nevyhovující
Splnění cíle	X			
Samostatnost posluchače při zpracování tématu	X			
Logická stavba práce	X			
Práce s prameny, včetně citací		X		
Adekvátnost použitých metod	X			
Hloubka provedené analýzy ve vztahu k tématu		X		
Stylistická úroveň a úprava práce	X			

3. Využitelnost výsledů práce v praxi:

Práce dává přehledný a ucelený obraz o úrovni spokojenosti zákazníků se službou aqua-aerobic ve firmě Baby Club Juklik, spol. s.r.o.

Z tohoto pohledu existuje reálné východisko pro aplikaci výsledků v další praxi v zařízeních s podobnou nabídkou služeb.

4. Připomínky a otázky k obhajobě:

Autorka zpracovala dílčí cíle práce na vysoké úrovni. K ucelenosti práce by prospělo zařadit tyto informace, či doporučení:

- finanční rozbor příjmů a výdajů služby ve vztahu k ostatním nabízeným službám, k aktuální propagaci, ročním obdobím atd. (jsme si vědomi, že tyto údaje se od firem získávají obtížně).
- v rámci diskuse více rozpracovat konkrétní doporučení ke zvýšení úrovně služeb ve vztahu k výsledkům jednotlivých oddílů dotazníku.

Otázky k obhajobě:

1. *Využívá ve skutečnosti management firmy některé z metod měření spokojenosti zákazníka? Které?*
2. *Marketing firmy ve výše uvedených službách ve vztahu ke konkurenčnímu prostředí v Praze?*

5. Práce je doporučena k obhajobě.

6. Navržený klasifikační stupeň:

19. dubna 2007

.....
Dr. Tomáš Miler, oponent DP