

POSUDEK OPONENTA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno studenta/studentky: Jaroslav Hrubeš

Název práce: Marketingový výzkum spokojenosti zákazníků v In Motion Academy

Cíl práce: Zjištění spokojenosti zákazníků a doporučení na zlepšení služeb

Jméno oponenta: Michal Holánek

Zaměstnavatel a funkce oponenta (pokud není zaměstnancem UK FTVS):

MSPORTS, z.s. – předseda a hlavní trenér spolku

FTVS UK - doktorand

Celková náročnost práce:

podprůměrná průměrná **nadprůměrná** (zvýrazněte)

Kritéria hodnocení práce – stupně hodnocení:

výborně - velmi dobře - dobře - nevyhovující (uved'te)

Stupeň splnění cíle práce	Výborně (viz. odstavec číslo 1 v hodnocení práce)
Logická stavba práce	Velmi dobře (č. 2)
Práce s literaturou – citace, vlastní komentář	Velmi dobře (č. 3)
Adekvátnost použitých metod	Výborně (č. 4)
Hloubka tematické analýzy, vlastní přínos studenta/studentky	Výborně (č. 5)
Úprava práce: text, grafy, tabulky	Velmi dobře - dobře (č. 6)
Pravopis a stylistika	Velmi dobře (č. 7)

Praktická či teoretická využitelnost zpracování:

podprůměrná **průměrná** **nadprůměrná** (zvýrazněte)

Hodnocení práce:

1) Cílem této bakalářské práce bylo zjištění úrovně spokojenosti zákazníků a stanovení doporučení vedoucích ke zkvalitnění služeb (zvýšení spokojenosti zákazníků). Byla zjištěna nejenom celková spokojenost, ale také spokojenost jednotlivých zákaznických skupin. Výsledky byly rovněž podkladem pro doporučení konkrétních změn, vylepšení. Mohly by být navrženy i kreativnější, netradiční opatření. Vzhledem k rozboru spokojenosti jednotlivých zákaznických skupin však považuji cíl práce za zcela splněný.

2) Teoretická část práce se zabývá problematikou služeb a jejich klasifikace, kvality služeb a spokojenosti zákazníků. Tato část poskytuje dostatečný vhled do dané problematiky. Doporučil bych jen podrobnější zaměření na faktory spokojenosti a možné metody měření spokojenosti zákazníků. Velmi kladně hodnotím rozdělení výzkumu do více částí v souvislosti s respektováním specifik jednotlivých zákaznických skupin.

3) K práci s literaturou nemám výrazných připomínek. Chybí však vlastní komentáře/názory studenta.

4) Student získal potřebné informace pomocí elektronického dotazníku. Vzhledem k počtu zákazníků a existenci elektronické databáze zákazníků považuji pro daný účel tuto metodu za optimální. Z důvodu

specifikace jednotlivých zákaznických skupin byl dotazník velmi rozsáhlý. Náročným úkolem tak mohlo být zajištění správné filtrace otázek/respondentů a návratnosti dotazníků.

5) V teoretické části práce se student mohl podrobněji zabývat faktory spokojenosti zákazníků dle různých autorů. Podrobnější zpracování by mohlo sloužit jako zdroj inspirace pro následnou konstrukci dotazníku. Na druhou stranu student vytvořil vlastní dotazník, který je rozčleněn do několika sekcí, a který byl pro výzkum spokojenosti zákazníků v In Motion Academy přínosný, což potvrzují konkrétní doporučení, která z výsledků vyplynula. Vytvoření vlastního dotazníku aplikovatelného v daném prostředí je výrazným přínosem této práce.

6) V rámci úpravy textu bych výrazně vytkl především velké mezery mezi řádky. Grafy a tabulky jsou přehledné a kvalitně zpracované.

7) V práci se nevyskytuje značné množství pravopisných chyb, ale spíše řada překlepů. Např. *V mé práci se odhalím spokojenost* (str. 9), *bude týkat na základních pojimů* (12), ... Počet takových chyb není výrazný, a lze tolerovat. Přesto si myslím, že by se student měl podobných nedostatků vyvarovat, jelikož zbytečně snižují celkovou úroveň práce.

Připomínky:

Většina připomínek zahrnuta v hodnocení práce. Dále bych doplnil:

- Kapitola diskuse by měla být více zaměřena na přínosy a limity daného výzkumu a na porovnání souladu/nesouladu mezi teoretickými poznatky a praktickou částí.
- Nerozumím grafům zahrnujícím směrodatnou odchylku (viz str. 52).

Otázky k obhajobě:

1) Jedním z faktorů určité míry nespokojenosti je důslednost trenérů (str. 48). Prosím, vysvětlete podrobněji. Jak byste daný problém řešil?

2) Za jeden z hlavních problémů volných tréninků považujete tzv. arogantní jedince. Jaká vlastnost služeb na daný problém poukazuje? Jak byste tento problém řešil Vy jako manažer In Motion Academy?

Navržený klasifikační stupeň:

Výborně – velmi dobře (dle obhajoby)

Prohlašuji, že nejsem v rodinném či jiném soukromém vztahu ke studentovi/studentce.

V Praze dne 24.4.2019

.....
Michal Holánek