

# POSUDEK OPONENTA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

**Jméno diplomanta:** Magdaléna Lehocká

**Název práce:** Spokojenost zákazníků SportCentra Nové Butovice s.r.o. s kvalitou služeb

**Cíl práce:** zjištění spokojenosti zákazníků Sportcentra Nové Butovice s.r.o. s kvalitou služeb pomocí dotazníkového šetření

## Náročnost tématu na:

- teoretické znalosti	podprůměrné	<b>průměrné</b>	nadprůměrné
- vstupní údaje / jejich zpracování	podprůměrné	průměrné	<b>nadprůměrné</b>
- použité metody	podprůměrné	<b>průměrné</b>	nadprůměrné

## Kritéria hodnocení práce – stupně hodnocení:

Výborně - velmi dobře - vyhovující - nevyhovující

Stupeň splnění cíle práce	Výborně
Samostatnost při zpracování tématu	Nemohu posoudit
Logická stavba práce	Výborně
Práce s literaturou - citace	Výborně
Adekvátnost použitých metod	Výborně
Hloubka tématické analýzy	Výborně
Úprava práce-text-grafy-tabulky	Výborně
Stylistická úroveň	velmi dobře

## Praktická / teoretická využitelnost zpracování:

Podprůměrná

průměrná

**nadprůměrná**

## Hodnocení, připomínky – příp. otázky k obhajobě:

### Otázky k obhajobě:

1. 68% respondentů hodnotilo cenu jako nadhodnocenou vůči kvalitě, kterou ve SportCentru dostávají? Uveďte důvody, podle Vašeho názoru, proč tito zákazníci ještě neodešli. Jak by jste tyto důvody charakterizovala z hlediska významnosti při hodnocení spokojenosti?

### Práce je doporučena k obhajobě.

**Navržený klasifikační stupeň:** výborně

V Praze dne 30.4.2010



.....  
Ing. Petra Šánová, Ph. D.

