

POSUDEK OPONENTA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno studenta: Ivona Brožová

Název práce: Marketingový výzkum spokojenosti zákazníků RS Sportcentra

Cíl práce: Cílem bakalářské práce je zjistit pomocí marketingového výzkumu spokojenost zákazníků s nabízenými službami RS Sportcentra. Získané názory a připomínky k poskytovaným službám poslouží k vypracování návrhů na možné zlepšení těchto služeb. Návrhy na zlepšení budou předloženy vedení RS Sportcentra. Po předložení návrhů bude vyslechnut názor manažera a jeho budoucí postup ve vedení sportcentra.

Jméno vedoucího: Josef Voráček

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

Celková náročnost tématu na:

Podprůměrná

Průměrná

Nadprůměrná

Kritéria hodnocení práce – stupně hodnocení:

Stupeň splnění cíle práce	Výborně
Logická stavba práce	Výborně
Práce s literaturou – citace, vlastní komentář	Výborně
Adekvátnost použitých metod	Výborně
Hloubka tematické analýzy, vlastní přínos diplomanta	Výborně
Úprava práce: text, grafy, tabulky	Výborně
Stylistická úroveň, jazyk	Výborně

Praktická/teoretická využitelnost zpracování:

Podprůměrná

Průměrná

Nadprůměrná.

Hodnocení práce:

Bakalářská práce na téma Marketingový výzkum spokojenosti zákazníků RS Sportcentra odpovídá požadavkům bakalářské práce. I když svým rozsahem přesahuje maximální počet stran.

Úvod je napsán stroze a neuvádí čtenáře do problematiky. Úvod nemá přímou návaznost na cíl, což je chybou.

Teoretická část je zpracována velice dobře. Autorka provádí velmi dobrou rešerši literatury v tématech, která přímo souvisí s cílem práce. Autorka se tématům věnuje značně podrobně a do hloubky.

Metodická část je také zpracována na vysoké úrovni. Jediné negativum je nedefinování základního výzkumného vzorku, což by autorce pomohlo přesněji interpretovat získaná data.

Analytická část je přehledná. Vysoce oceňuji grafické vyhodnocení dotazování, které je jasné a na první pohled zřetelné. I 3 kvalitativní rozhovory jsou zpracovány správně.

Syntetická část neboli návrhy jsou logické a přímo navazují na výsledky autorky. Velmi pozitivně hodnotím vyjádření manažera k návrhům.

Kapitola diskuze je zpracována také správně. Jediné, co mi tam chybí je srovnání výsledků s předchozími studii, které byly provedeny na podobné téma.

Závěr práce je také správně a přehledně zpracován.

Celkově práci hodnotím jako nadprůměrnou. Práce svým rozsahem spíše odpovídá diplomové práci.

Připomínky:

1. cíl práce je příliš obsáhlý pro potřeby bakalářské práce; díky širokému cíli je jasné, že práce nemůže dodržet stanovený limit 40 - 60 stran
2. výsledky v abstraktu jsou popsány příliš obecně
3. autorka kombinuje odsunutý první řádek s mezerou mezi odstavci; takové označení odstavců se v odborném textu zpravidla nevyužívá
4. úvod práce je příliš strohý a neuvádí do problematiky; po přečtení úvodu není jasné, co bude chtít autorka řešit; do budoucna bych autorce doporučil využít trojúhelníkového pravidla pro psaní úvodů
5. přijde mi nelogické rozdělit v kapitole 3.2.2 služby dle Chelladuraie a pokračovat kapitolou 3.2.3 klasifikace (rozdělení) služeb; z logicky věci bych Chelladuaiaeho rozdělení také začlenil do kapitoly 3.2.3
6. v kapitole 4.4 by bylo vhodné uvést i základní vzorek, aby autorka mohla určit statistickou chybu měření a případně interpretovat reprezentativní výsledky

Otázky k obhajobě:

1. Který ze svých návrhů považujete za stěžejní a proč?
2. Existují nějaké návrhy, které jste vymyslela, ale byly managementem zavrženy?

Práce je doporučena k obhajobě.

Navržený klasifikační stupeň: Výborně

Prohlašuji, že nejsem v rodinném či jiném soukromém vztahu k diplomantovi.

V Praze dne 6.9.2018

.....
Tomáš Ruda