

POSUDEK VEDOUCÍHO DIPLOMOVÉ PRÁCE

Jméno diplomanta: Bc. Lud'ka Bílková

Název práce: Marketingový výzkum spokojenosti návštěvníků vybraného zimního stadionu

Cíl práce: Hlavním cílem diplomové práce je zjistit spokojenost návštěvníků veřejného bruslení s poskytovanými službami na Zimním stadionu v Turnově. Následně navrhnout zlepšení služeb.

Jméno vedoucího: PhDr. Vladimír Janák, CSc.

Zaměstnavatel a funkce oponenta (pokud není zaměstnancem UK FTVS): odborný asistent na FTVS UK.

Celková náročnost tématu:

Podprůměrná

Průměrná

Nadprůměrná

Kritéria hodnocení práce – stupně hodnocení:

Výborně - velmi dobře - dobře - nevyhovující

Stupeň splnění cíle práce	Výborně
Samostatnost při zpracování tématu	Výborně
Logická stavba práce	Výborně
Práce s literaturou – citace, vlastní komentář	Výborně
Adekvátnost použitých metod	Výborně
Hloubka tématické analýzy, vlastní přínos diplomanta	Velmi dobře
Úprava práce: text, grafy, tabulky	Výborně
Stylistická úroveň, jazyk	Výborně

Praktická využitelnost zpracování:

Podprůměrná

Průměrná

Nadprůměrná.

Celkové hodnocení práce a splnění cílů:

Hlavním cílem diplomové práce bylo zjistit spokojenost návštěvníků ZS v Turnově a na základě výsledků navrhnout zkvalitnění služeb. V tomto ohledu je třeba konstatovat, že všechny cíle byly uspokojivě splněny. Lze zejména vyzdvihnout velkou pečlivost zpracování, vhodně zvolené metody, které zahrnují jak kvantitativní dotazník, tak kvalitativní rozhovory. Také závěrečná doporučení diplomové práce jsou navrhována se znalostí problémů. Celkově práce svým obsahem i formou zpracování překračuje obvyklý průměr. Zvlášť je třeba ocenit okamžitou využitelnost výsledků v praxi.

Hodnocení: výborně

Logická stavba. Projekt a zpracování má jasnou, logickou strukturu a je velmi dobře členěn. Práce je proporčně vyvážená, teoretická část zaujímá téměř ideálních 30 % celkového objemu. Jednotlivé kapitoly na sebe přirozeně navazují a dovolují získat rychle dobrý přehled o cílech, metodách, výsledcích i doporučení.

Hodnocení: výborně

Samostatnost při zpracování. Diplomantka aktivně zvolila tematiku a také velmi samostatně vypracovala celý projekt. Také v metodice postupovala s velkou invencí zcela podle svého uvážení. Přiměřeně konzultovala a její dotazy svědčily o velmi dobrém vhledu do metod i znalosti místních problémů. Nebylo třeba jí někam navádět a oproti jiným projevovala značnou svědomitost, pečlivost a odpovědný přístup. Mnohé nápady jsou produktem vlastní bohaté invence pisatelky.

Hodnocení: výborně

Práce s literaturou.

Autorka zcela pronikla do problematiky a metodiky výzkumu spokojenosti zákazníků. Výběr literatury svědčí o jejím dobrém přehledu na tomto poli. V teoretické části také prokázala nejen znalost výzkumných metod a zacházení s literárními prameny, ale i schopnost je správně citovat. Výběr literatury je dostatečně široký a je evidentní, že Luďka umí skloubit různé poznatky do souvislého a smysluplného celku. Pisatelka přispěla v některých případech i vlastním pohledem. Dokáže vystihnout důležitost jednotlivých poznatků a samostatně je okomentovat. Přesto je zřejmé že se stěží dá mluvit o nějakém vlastním přínosu teoriím tohoto typu výzkumu. Celkově je však třeba hodnotit zacházení se zdroji i celkovou úroveň teoretické části jako nadstandardní.

Hodnocení: výborně

Adekvátnost použitých metod

Metodologická část tvoří v jistém smyslu výkladní skříň celého projektu. Zvolené metody vhodně kombinují kvantitativní dotazování s kvalitativními polo-strukturovanými rozhovory. Autorka tuto část velmi pečlivě zpracovala a prezentovala ve formě přehledných klasifikačních křížů. U dotazníku nechybí ani operacionalizace, ani pilotáž. Je třeba vyzdvihnout, že obsahová část dotazování byla předem probrána s vedoucími osobnostmi zařízení. Také prezentace výsledků a rozhovorů je zpracována na velmi dobré úrovni.

Hodnocení: výborně.

Hloubka analýzy a vlastní přínos.

Téma bylo zpracováno velmi pečlivě a s velkým vhledem do problematiky. Je zřejmé, že pisatelka prostředí nejen dobře zná, ale že dokáže dobře analyzovat skutečné problémy. Analýza a diskuze některých výsledků však mohla být hlubší. Při přehledné prezentaci jednotlivých otázek diplomantka častěji sklouzává do jednoduchého popisu. Týká se to poznatků z rozhovorů. Některé poznatky mohly být vysvětleny podrobněji a s větší invencí. Celkově je však možno interpretaci považovat za dostačující. Vlastní přínos autorky spočívá více v praktických návrzích na zlepšení a zkvalitnění služeb.

Hodnocení: velmi dobře

Úprava práce a stylistická úroveň

Po této stránce lze hodnotit práci jako jednoznačně překračující současnou, spíše mírně pokleslou úroveň. Text se vyznačuje poměrně vyspělým jazykem, je srozumitelný a autorka zde ukazuje velmi dobré vyjadřovací schopnosti. Po gramatické stránce jsem nenalezl ani obvyklé marginální překlepy či gramatické chyby. Graficky i formálně práce udržuje vysoký standard: má přehledné členění a je doplněna vhodnými ilustrativními obrázky a samozřejmě názornými grafy. Vysoce hodnotím esteticky příjemné a pečlivé zpracování.

Hodnocení : výborně

Připomínky:

1. Nemám vážnější připomínky. Snad jedna: V návrzích na zlepšení postrádám reflexi poznatku, že část respondentů poukazuje na to, že na webových stránkách se stadion objevuje v rámci „Maškovy zahrady“.

Otázky k obhajobě:

1. Jaká další doporučení by mohla vyplynout z faktu , že většinu (64 %) návštěvníků zimního stadionu tvoří ženy ?
2. Z jakých důvodů jste nepoužila metodu například metodu SERVQUAL (?)

Práce je doporučena k obhajobě.

Navržený klasifikační stupeň: v závislosti na obhajobě předběžně „výborná“ .

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

V Praze dne: 26. 5. 2020

.....
PhDr. Vladimír Janák, CSc.