

POSUDEK OPONENTA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno studenta: Ondřej Brunclík

Název práce: Srovnání spokojenosti diváků v různých úrovních tenisových turnajů v ČR

Cíl práce: Získání informací o spokojenosti tenisových diváků na turnajích různých kategorií v České republice, srovnání spokojenosti ve spojení s úrovní jednotlivých tenisových turnajů a doporučení pro jejich pořadatele.

Jméno oponenta: Doc. PhDr. Jan Šíma, Ph.D.

Celková náročnost práce:

podprůměrná **průměrná** nadprůměrná

Kritéria hodnocení práce – stupně hodnocení:

výborně - velmi dobře - dobře - nevyhovující

Stupeň splnění cíle práce	velmi dobře
Logická stavba práce	velmi dobře
Práce s literaturou – citace, vlastní komentář	velmi dobře
Adekvátnost použitých metod	velmi dobře
Hloubka tematické analýzy, vlastní přínos studenta/studentky	velmi dobře
Úprava práce: text, grafy, tabulky	velmi dobře
Pravopis a stylistika	výborně

Praktická či teoretická využitelnost zpracování:

podprůměrná **průměrná** nadprůměrná

Hodnocení práce:

Předkládaná bakalářská práce je zpracována na relativně tradiční téma hodnocení spokojenosti diváků sportovní akce. Neobvyklou ji činí skutečnost, že dochází ke srovnání spokojenosti na více sportovních událostí, a způsob sběru dat včetně převzatého dotazníku.

Obsahem teoretické části je standardně zpracovaná rešerše odborné literatury. Dle mého soudu mohlo být méně prostoru věnováno základní marketingové propedeutice a namísto toho se student měl více věnovat rešerši metod sloužících k měření spokojenosti zákazníka. Pak by se pravděpodobně vyhnul podobným chybám jako je zařazení metody SERVQUAL či SERVPERF mezi kvalitativní metody.

Metodika práce je sepsána srozumitelně, nicméně si dovoluji zpochybnit výběr základní metody pro sběr dat. Celkový počet respondentů je 80, což lze v případě kvantitativního šetření akceptovat. Pro statistické srovnání spokojenosti mezi jednotlivými turnaji je však 20 respondentů již málo. S ohledem na charakter vybraných sportovních akcí bylo dle mého názoru vhodnější využít kvalitativního šetření, nikoliv kvantitativního.

Student v kapitole 3.1 Cíle uvádí, že „na základě výsledků by chtěl potvrdit, či vyvrátit hypotézu, že když se nejedná o turnaj mezinárodního charakteru, zájem o spokojenost diváka nehraje v rozhodování pořadatelů velkou roli.“. Tento svůj záměr však nemohl naplnit, neboť si nenaplánoval žádné rozhovory s pořadateli. Spekulovat o jejich rozhodování na základě odpovědí diváků spolehlivě nejde. Student se o to ve své práci nakonec ani nepokouší a v diskusi se ke svému původnímu záměru nijak nevrací, ani jinde tuto okolnost nijak nekomentuje.

Úkoly práce by měly být víc konkrétní. Většinu z úkolů uvedených na straně 31 by bylo možné uvést prakticky v jakékoliv jiné práci využívající dotazníkového šetření.

Hlavní problém spočívá v absenci nějakých konkrétnějších a smysluplnějších doporučení, která by vycházela z provedeného dotazníkového šetření. Pouhá tvrzení o tom, že „organizátoři turnaje by mohli tyto informace při pořádání příštích ročníků využít“, nebo při shrnutí MČR tvrzení o tom, že „organizátoři by měli zásadně změnit svůj přístup“ jsou velmi vágní a nedostatečná. Konkrétnější doporučení jsou zmíněna pouze v hodnocení postřehů návštěvníků turnaje kategorie A. To je ale z mého pohledu nedostačující. Obzvláště, když doporučení pro pořadatele si student sám předsevzal ve svém cíli.

I přes uvedené připomínky hodnotím práci kladně. Práce přinesla řadu zajímavých informací, která skutečně mohou být podkladem pro zamyšlení se pořadatelů nad změnami při organizaci dalších turnajů. Některé návrhy diváků, jako je třeba změna areálu, nebo jeho rekonstrukce, asi nebudou těmi pravými impulsy ke změnám. Jiné návrhy však lze skutečně doporučit, neboť jejich realizace není nijak nákladná a složitá. Zůstává však nezodpovězenou otázkou (škoda), zda organizátorům na spokojenosti diváků nějak zásadně záleží a jak moc při svých rozhodnutích berou jejich zájmy na vědomí.

Připomínky k práci:

Pro hraniční body Likertovy škály využívá student označení „1 - nejméně“ a „7- nejvíce“. Pro zvolená tvrzení v dotazníku by však podle mého názoru bylo vhodnější označení „1 – absolutně nesouhlasím“ a „7 – absolutně souhlasím“.

Úpravu práce kazí scan některých schémat. Zejména schéma 4, 5 či 7 mohl student snadno přepsat a zdroj citovat. Také seznam literatury je nejednotný. Někde student pro zápis literatury využívá velkých písmen, jinde malých; někde uvádí plná jména citovaných autorů, jinde zas jen iniciály apod.

Práce je napsána stylisticky i pravopisně na velmi dobré úrovni. Zřídka kdy se autor dopustil překlepu či drobné chyby. Příkladem mohou být některá chybná skloňování (např. „o výsledkách“), nebo informace, že vyplnění dotazníku trvalo v průměru 6 minut a 3 setiny. Setina minuty představuje 0,6 vteřin a tento údaj student pravděpodobně na mysli neměl.

Citované zdroje jsou v několika případech již zastaralé. V případě Příbové (1996) a Kabodiana (1996) se jedná o literaturu starou již čtvrtstoletí. Přitom o marketingovém výzkumu či dopadech zákaznické (ne)spokojenosti vyšlo za posledních 10 let mnoho velmi kvalitní a snadno dostupné literatury.

Míra shody s jinými pracemi dle protokolu Turnitin – 15 %

Otázky k obhajobě:

- 1) V kapitole 3.1 Cíle uvádíte, že „na základě výsledků byste chtěl potvrdit, či vyvrátit hypotézu, že když se nejedná o turnaj mezinárodního charakteru, zájem o spokojenost diváka nehraje v rozhodování pořadatelů velkou roli.“ V rozhodování o čem? Jaký je váš osobní názor na tuto záležitost?
- 2) V diskusi své práce zmiňujete nedostatečnou atmosféru během tenisových turnajů. Jakým způsobem by se podle vás mohla tato atmosféra zlepšit? Co konkrétně by pro toto zlepšení mohli učinit sami pořadatelé?

Navržený klasifikační stupeň: velmi dobře

V Praze dne 14. 1. 2022

.....

Doc. PhDr. Jan Šíma, Ph.D.