

Oponentský posudek bakalářské práce

Oponentka: Mgr. et Mgr. Miroslava Pašková

Bakalářská práce: Firemní kultura a její vliv na práci se zákazníky v prostředí autoservisů na Praze 6

Student: Jiří Zika

Téma bakalářské práce:

Projekt bakalářské práce svědčí o tom, že autor její téma i metodologii důkladně promyslel. Konečná práce se od projektu prakticky neodchyluje. Její téma je zajímavé a potřebné.

Autor se v práci zabývá firemní kulturou, podmínkami její tvorby a změny, dopady její aplikace na spokojenost zákazníků a tržní úspěch firmy. Velmi přesně a podrobně vymezuje související pojmy a vztahy (mezi postoji a hodnotami obecně a firemní kulturou, mezi vedoucími a podřízenými ve firmě, mezi zákazníky a prodejci), proto věnuje pozornost tvorbě, implementaci i evaluaci firemní kultury. Cituje proto nesčetně odborníků, současně se vůči nim v odůvodněných případech vymezuje, interpretuje jejich tvrzení, nabízí doplňkové příklady.

Teorii autor prověřuje vlastním anketním výzkumem, pro který volí 19 autoservisů působících na území Městské části Praha 6. Mezi nimi jsou zastoupeny menší i větší, krátce i déle působící firmy. Autor soustředí výzkum na 5 hlavních hypotéz: (a) malé firmy se více starají o své zákazníky (v zásadě verifikována), (b) velké firmy kladou větší důraz na firemní kulturu než malé firmy (verifikována), (c) firemní kultura zaměřená na kvalitu produktu se málo věnuje zákazníkům (falzifikována), (d) firma, která má velké množství stálých zákazníků, provádí kvalitní služby (verifikována), (e) firma, která působí dlouho na dané adrese, má většinu zákazníků z blízkého okolí (falzifikována). Výsledky šetření autor dále interpretuje a poukazuje na významné souvislosti.

Odbornost zpracování:

Délka práce je zcela dostatečná, práce splňuje všechny náležitosti. Text je logicky členěný a už obsah umožňuje rychlou a přesnou orientaci.

Z práce je evidentní, že autor má do zvolené problematiky skutečně vhléd. Precizně vymezuje pojmy (chybí mi jen „korporátní identita“, která se pro mnoho dnešních firem stala jakousi „mantrou“). Autor velmi dobře uvádí pojmy do vzájemných vztahů, jmenuje ve velké míře praktické příklady, čímž usnadňuje pochopení a rozlišení významů.

Teoretická část práce je velmi dobře zvládnutá. Autor se navíc nebojí pouštět do kritiky omezených přístupů citovaných odborníků, doplňovat je dalšími poznatky (z literatury i vlastními). Nezapomíná ani vymezit obecné teoretické poznatky pro své zaměření na firmy poskytující autoservis.

Osobně bych na místě autora zvážila zařazení kapitoly 4. *Firemní kultura a její vliv na zákazníky*. Plní funkci shrnutí dosud uváděných poznatků, zdůraznění těch aspektů, které jsou posléze podrobeny výzkumu. Pak by ale takto měla být označena a uvedena. Jinak totiž budí

dojem opakování téhož, co bylo už dříve pojednáno, byť s přesnějšími příklady. A to pak může na čtenáře působit poněkud zmatečně.

Samotný výzkum provedl autor na vysoké úrovni. Sleduje řadu souvislostí a dokonce promyšleně filtruje některé faktory (např. doba působení firmy), které mohou konečné výsledky analýzy zkreslit. O tom, že autor výzkum dobře promyslel, svědčí i použitý dotazník (Příloha 22). Výzkumná zjištění autor uvádí v souvislostech a nabízí i jejich interpretaci. Dovolím si jen poznamenat, že na jeho místě bych (pro přehlednost a úplnost) grafy vypovídající o výsledcích výzkumu prezentovala už v hlavním textu, nikoli až v přílohách.

Jakkoli autor pro dotazování firem připravil dotazník, osobně se domnívám, že ve skutečnosti prováděl spíše řízený rozhovor. Tento metodologický aspekt by měl být v práci více popsán.

Využití literatury a dalších zdrojů:

Rozsah použité literatury je pro bakalářskou práci dostačující. Na první pohled se může její seznam jevit jako stručnější, ovšem v daném případě bezesbytku platí, že „méně je více“. Z teoretické části práce je totiž patrné, že autor literaturu podrobně nastudoval, pečlivě zvolil citace, důkladně promyslel rozdíly a slabiny v tvrzeních citovaných autorů.

Autor řádně uvádí citace a velmi přesně vyznačuje přejaté myšlenky (při kombinaci přejatých a vlastních myšlenek pečlivě vyznačuje, kam doplnil svůj pohled).

Dovolím si vytknout, že chybí využití poznámkového aparátu (poznámek pod čarou). Mnoho detailů či příkladů by se více „vyjímal“ ve formě poznámky, aniž by tím informační hodnota hlavního textu byla nějak zásadně oslabena.

Práce obsahuje četné odkazy na přílohy. Z kontextu v přílohové části sice jasně vyplývá, které grafy jsou převzaté, které naopak autor sám vytvořil na základě vlastních dat, nicméně pro formu by bylo lepší vždy uvést dílčí zdroj, tedy i autorský.

Jediným skutečným prohřeškem je, že autor v případě internetových zdrojů neuvádí plný bibliografický záznam, především datum citace. To je ovšem problém mnoha bakalářských prací.

Jazyková úroveň práce:

Práce neobsahuje gramatické chyby, výjimkou je špatná interpunkce (čárky na jiných místech, než mají být). Občas se vyskytují překlepy, celkově je ale úroveň jazykového zpracování dobrá.

Styl není striktně odborný. Zejména v rámci uvádění praktických příkladů odpovídá volba slov a skladba vět spíše popularizačnímu textu. Autor jakoby oslovuje čtenáře a píše velmi osobně, což pro odborné texty (včetně bakalářských prací) nebývá zcela obvyklé. Nespornou výhodou této formy je ovšem fakt, že čtenář je „vtahován do děje“, autor velmi dobře „kontroluje“, zda čtenář textu rozumí a pamatuje si to, co již bylo napsáno.

Zvláštností je předěl stylu mezi teoretickou a praktickou (výzkumnou) částí. Autor je nejprve jakoby opatrný a převážně užívá podmiňovacího způsobu („řád bych“). Z kontextu vyplývá, že takto „opatrně“ představuje teoretické poznatky jiných autorů a polemizuje s nimi. Teprve

v kapitolách pojednávajících o vlastním výzkumu už si je autor jistější („já jsem...“), což odpovídá jeho pevné víře ve vlastní výzkumnou práci a její výsledky. Existence těchto dvou forem může být nahlížena jako formulační vada (jakkoli pochopitelná), tedy autor mohl a měl být „sebevědomý“ už od počátku.

Stanovisko:

Práce je doporučena k obhajobě s navrhovaným hodnocením výborně a navržena k zařazení mezi vynikající.

Zdůvodnění:

Zvládnutí teoretické i výzkumné části práce je na úrovni přesahující běžné požadavky na bakalářskou práci. Paradoxně i vytýkané užití popularizačního stylu práci prospívá, neboť je obrovským přínosem pro její srozumitelnost a čtivost. Vhled autora do problematiky a nasazení při vlastním sběru dat je chválihodné a mělo by být vzorem pro další studenty.

Doporučení:

Mé doporučení vychází z autorova závěru, kde okrajově zmiňuje vliv zákazníků na rozvoj firemní kultury. Tento „obrácený“ pohled by mohl být skvělým tématem pro další výzkumy (tentokráté postojů, hodnot a zkušeností zákazníků) a budoucí odborné texty. Autor by se také mohl do budoucna specializovat na sociologii organizace (teorie byrokracie a řízení), a to nejen akademicky, nýbrž jistě i v roli odborného konzultanta a poradce.

Doplňková otázka:

Velice mě zajímá, jak se autor k zaměření své práce propracoval. Jakkoli se zmiňuje o svém snadném vstupu do prostředí (vztazích s pracovníky autoservisů), předpokládám, že za volbou tématu stojí něco hlubšího. Z práce navíc doslova číší nadšení pro studium fungování organizací. Proč tato oblast autora zaujala? Věnuje se jí už déle/hodlá se jí věnovat do budoucna?

V Praze dne 2.6.2010
Mgr. et Mgr. Miroslava Pašková

.....