

POSUDEK OPONENTA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno studenta: Marie Srpová

Název práce: Marketingový výzkum kvality služeb ve sport centru Palmovka

Cíl práce: pomocí metody dotazníkového šetření zjistit kvalitu služeb ve Sport centru Palmovka.

Náročnost tématu na:

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

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	Dobře
Adekvátnost použitých metod	Velmi dobře
Hloubka tématické analýzy, přínos studenta	Velmi dobře
Úprava práce: text, grafy, tabulky	Výborně
Stylistická úroveň	Velmi dobře

Praktická využitelnost zpracování:

Podprůměrná průměrná nadprůměrná

Hodnocení, připomínky – příp. otázky k obhajobě:

Bakalářská práce je zpracována na celkem 62 stranách bez příloh, přičemž autorka využívá 26 zdrojů, z toho 7 zahraničních. Celkově práce postrádá důkladnější metodologii při výzkumu kvality služeb, nicméně na úroveň bakalářské práce dostačující.

V práci autorka jednoznačně neoznačuje přímé citace uvozovkami, kde citace začíná, a kde končí, což je výrazný formální nedostatek.

V kapitole 3.8. autorka popisuje kvalitu služeb a spokojenost zákazníků jako různé pojmy, byť na sobě závislé a mající mezi sebou určitý vztah. Nicméně v názvu práce je „výzkum kvality služeb“, kdežto v kapitole 2. Je cílem práce „zjistit, jak jsou zákazníci spokojeni s poskytovanými službami“. Což jsou dle teorie uvedené v práci dvě rozdílné věci. Zde se nejspíš jedná pouze o nepřesnou formulaci názvu či cíle práce.

Autorka ve svých doporučeních (kapitola 8.1.) často „o svých návrzích pochybuje“ tím, že formuluje své návrhy např. „bych doporučila...“, „bych navrhovala“. Tato doporučení by však měla být podrobněji a konkrétněji rozpracována v samostatné kapitole, vzhledem ke stanoveným cílům práce.

Otázky k obhajobě:

1. V čem autorka spatřuje výhody a nevýhody použité metody oproti jiným metodám výzkumu kvality služeb, např. oproti metodě SERVQUAL, nebo i jiné?

Práce je doporučena k obhajobě.

Navržený klasifikační stupeň: Velmi dobře.

V Praze dne 27.8.2011

.....
Mgr. Josef Voráček

