

POSUDEK OPONENTA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Jméno diplomanta: Bc. Libor Basík

Název práce: Spokojenost zákazníků sportovního areálu Vršasportcentrum.

Cíl práce: Zjistit spokojenost zákazníků sportovního areálu Vršasportcentrum.

Jméno oponenta: PhDr. Vladimír Janák, CSc.

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

Celková náročnost tématu :

Podprůměrná

Průměrná

Nadprůměrná

Kritéria hodnocení práce – stupně hodnocení:

Výborně - velmi dobře - dobře - nevyhovující

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

Praktická využitelnost zpracování:

Podprůměrná

Průměrná

Nadprůměrná.

Hodnocení práce:

Diplomová práce zpracovává dnes již tradiční téma marketingového průzkumu spokojenosti se službami sportovního areálu. Diplomant si pro tento účel vybral běžnou metodu vlastně konstruovaného dotazníku, který bohužel nebyl doplněn žádnou kvalitativní metodou. Také jeho originalita a hloubka není velká. Při možnosti využít alespoň částečně standardizované techniky, hodnotím právě zvolenou metodiku jako nejslabší článek diplomové práce. V teoretické části autor prokázal základní přehled o problematice i schopnost zacházet s literaturou. Nevyvaroval se však několika chyb v citacích (například neuvádí u přímých citací stránky) a někdy není jasné, zda jde o jeho originální příspěvek či citaci jiných zdrojů (s. 8 – kategorizace služeb). Celkově je teoretická část proporční vzhledem k experimentální, což oceňuji, ale přesto obsahuje nadbytečné pasáže o základních poznatcích z oblasti marketingu (např. vysvětlení marketingového mixu na s. 10-12). Na místě by bylo vhodnější více se věnovat třeba metodám zjišťování spokojenosti. Jazyk a úroveň vyjadřování většinou uspokojuje, i když se autor nevyvaroval občasného používání nevhodných výrazů: např. na s. 26 „ozkoušet“ (namísto: „pilotáž má ověřit“), nebo na s. 28 „centrum funguje po celý týden“ atp. Práce jinak splňuje formálně všechny požadavky, je však interpretačně a metodicky plochá, což jí zbytečně ubírá na kráse, protože její praktickou zaměřenost a jistou míru využitelnosti nelze přehlédnout.

Připomínky: kromě výše zmíněných

- 1) Slabinu vidím zejména v použité metodice a její zpracovanosti:

- a) Nedostatečná charakteristika výzkumného souboru. Dotazníkem nebyl postižen dokonce ani věk, či vzdělání respondentů, což znemožňuje použití analýzy druhého stupně a pozdější segmentaci zákazníků a služeb.
 - b) Není jasné, na jak velkém vzorku respondentů byla provedena pilotáž (s. 26)
 - c) Není zřejmé, jak se autor dostal k některým prezentovaným poznatkům. Např. ve výsledkové části na s. 45 uvádí: „areál navštěvují také pravidelně hosté, kteří přijdou vyzkoušet sportovní centrum poprvé“. Není to logický protimluv?
- 2) Při interpretaci nelze dovozovat vyvrácení hypotézy, když se nenaplní dostatečně procento předpokládaných odpovědí. Vhodnější by byla formulace „nepotvrdila se hypotéza“, než „byla vyvrácena hypotéza“ (s. 60)
 - 3) Interpretace (hloubka analýzy) a doporučení jsou poměrně mělká a mají spíše všeobecný charakter. Viz otázky k obhajobě.
 - 4) Rozsah literatury je na hraně minima.
 - 5) Navrhovaná opatření jsou zjednodušená na minimum a někdy neodpovídají výsledkům dotazníku. Např. je navrhováno zavedení profilu na Facebooku, ačkoliv to více než 80% respondentů nepostrádá. Řešení čistoty v šatnách zákazem napsaným na vývěsce (v originále „na základě cedule“ je zjednodušující (s. 57).

Otázky k obhajobě:

- 1) Jak byste variantně řešil udržování čistoty v šatnách (s. 57 -kromě zákazu vstupu v obuvi), resp. ve sprchách (s. 59)?
- 2) Jak jste dospěl k poznatku, uvedeném v bodě 1) c připomínek (s. 45)?
- 3) Na jakém vzorku proběhla pilotáž dotazníku?

Práce je doporučena k obhajobě.

Navržený klasifikační stupeň: v závislosti na průběhu obhajoby **dobře**

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

V Praze dne 13. 1. 2013

.....
PhDr. Vladimír Janák, CSc.