

# POSUDEK VEDOUcíHO BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

**Jméno studenta:** Barbora Svobodová

**Název práce:** Marketingový výzkum spokojenosti absolventů masérských kurzů v Dexter Academy

**Cíl práce:** Hlavním cílem této práce je získání hodnocení masérských kurzů a služeb v Dexter Academy od absolventů těchto kurzů. Hodnocení bude dosaženo díky výzkumu spokojenosti zákazníků, který je jedním z hlavních úkolů práce. Dalším hlavním úkolem je poskytnout na základě získaných informací Dexter Academy návrhy vedoucí ke zlepšení masérských kurzů a služeb.

## **Celková náročnost práce:**

Podprůměrné

**Průměrné**

Nadprůměrné

## **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       | velmi dobře |
| Adekvátnost použitých metod                          | výborně     |
| Hloubka tématické analýzy, vlastní přínos diplomanta | velmi dobře |
| Úprava práce: text, grafy, tabulky                   | výborně     |
| Stylistická úroveň, jazyk                            | dobře       |

## **Praktická využitelnost zpracování:**

Podprůměrná

**průměrná**

nadprůměrná

## **Hodnocení:**

Bakalářská práce je zpracována na 66 stranách (bez příloh), obsahuje 18 grafů, 7 tabulek a 2 obrázky.

### **Stupeň splnění cíle práce**

Autorka si ve své bakalářské práci stanovila cíl získat názory a hodnocení masérských kurzů a služeb v Dexter Academy od absolventů těchto kurzů. Úkolem bylo podniknout výzkum spokojenosti zákazníků. Dalším úkolem je poskytnout na základě získaných informací Dexter Academy návrhy vedoucí ke zlepšení masérských kurzů a služeb. Hlavní cíl a dílčí úkoly práce jsou splněny.

### **Samostatnost při zpracování tématu**

Autorka svou bakalářskou práci zpracovala z větší části samostatně, přičemž některá doporučení a nejasnosti vyřídila na základě doporučení vedoucího.

### **Logická stavba práce**

Bakalářská práce má jasnou logickou strukturu vzhledem ke stanovenému tématu a zaměření.

### **Práce s literaturou – citace, vlastní komentář**

Autorka pracuje s dostatečným množstvím citací (celkem 23, z toho 3 cizojazyčné). Pozitivně hodnotím obsahovou náplň kapitol zaměřenou přímo na problematiku, kterou se bakalářská práce zabývá. Citace bývají často vhodně komentované a přenesené do prostředí masérských kurzů, kterým se tato BP věnuje (např. s. 26). Nicméně objevuje se zde např. kapitola 3.3.1 Vzdělávací služby a kapitola 3.3.2 Klasifikace vzdělávacích služeb, která by si zasloužila obohatit o poznatky i z jiných zdrojů než je Český statistický úřad z roku 2013 a 2012.

### **Adekvátnost použitých metod**

V metodické části práce autorka zdůvodnila výběr daných metod a popsala jejich užití. Pro splnění cíle bakalářské práce zvolila metodu písemného dotazování. Za vyzdvižení stojí přehledně vypracovaná operacionalizace dotazníku a důkladně zpracovaná kap. 4.3 Konstrukce otázek. Operacionalizace a

dotazník jsou ve svém úplném znění součástí příloh této práce. Ve volbě metodik pro zhodnocení marketingové komunikace je bakalářská práce průměrná.

### **Hloubka tématické analýzy, vlastní přínos diplomanta**

Kapitola 5 Výsledková část je zpracována celkem přehledně. Výsledky výzkumu jsou zobrazeny pomocí sloupcových grafů a tabulek. Některé grafy či tabulky jsou patřičně komentované (graf č. 2), jiné by si však zasloužily obsáhlejší komentář, či zamyšlení se autorky nad příčinami výsledků (např. graf č. 1, 12, tabulka č. 3). Pro zhodnocení situace je vhodnější pro snazší orientaci ve výsledcích uvádět procentuální rozložení odpovědí. V kapitole 6 Návrhy a doporučení autorka vychází z analýzy získaných výsledků výzkumu spokojenosti absolventů. Pro zjištěné nedostatky autorka doporučuje praktická řešení. Jelikož hlavním cílem práce bylo zjištění názorů a hodnocení absolventů a doporučení pouze úkolem, nejsou doporučení detailně definována a kalkulována. Na základě tohoto tvrzení autorky mohly být v práci názory absolventů shrnuta detailněji (a to na konci kap. 5 Výsledková část), vyzdvihnuta pozitiva a negativa masérských kurzů a z toho vyvozen závěr. V kapitole 7 Diskuze je zhodnocen postup realizace sběru dat ke stanovené problematice. Autorka si je vědoma nižší návratnosti dotazníku, která byla způsobena nesprávnou dobou jejich rozdávání. Veškerá zjištění jsou vysvětlena srozumitelnou formou a praktická využitelnost získaných informací se jeví jako průměrná. Autorka v bakalářské práci, po zhodnocení názorů absolventů na masérské kurzy v Dexter Academy, vyvozuje realizovatelné závěry pro případné zlepšení dosavadního provozu, které povede k vyšší spokojenosti současných i budoucích studentů.

### **Úprava práce: text, grafy, tabulky Stylistická úroveň, jazyk**

Úprava práce je celkem zdařilá, stylistická úroveň vypracována s větším množstvím chyb. Více v připomínkách.

Celkově lze říci, že autor splňuje realizaci zvoleného tématu a nároky kladené na zpracování bakalářské práce.

### **Připomínky:**

Překlepy, chybná spojení, gramatické chyby:

s. 21: ... počet zákazníků, je **pravděpodobně**, že se firma dlouho ...

Na s. 29 tvrdíte: ... ve výsledkové části jsou také navržena opatření pro zlepšení spokojenosti ... - Opatření jsou zároveň uvedena v samostatné kapitole 6 Návrhy a doporučení.

s. 32: chybné řádkování výčtu nabídky

s. 35: U 1. otázky respondenti odpovídali jaký kurz ... - chybí čárka ve větě

s. 35: Vzorek žen zobrazuje žlutý sloupec ... - tento sloupec je vyjádřen oranžově

s. 35: Ostatní kurzy se **návštěvnostní** ani rozložením ...

s. 41: U kurzů **Kinestiotapingu** ...

s. 42: Celkový počet respondentů, **který** označili odpověď ...

s. 44: **Grafu** č. 7 – Kvalita ...

s. 44: Kladnu **odpovědi „Ano“** označilo ...

s. 46: ... proto **můžou** být velkým konkurentem ...

s. 46: **Nic méně** i přesto ...

s. 47: ... zákazníci vypisují důvod, proč si vybrali naši školu ... autorka v celé BP používá 3.os.j.č. (např. s. 49: Tento výsledek je pro školu hodnotný ... ), zde rozdílně 1.os.mn.č. – je nezbytná jednotnost

s. 64: ... a chce **a by** se o ní vědělo, ...

s. 65: ... proto je dotazník široce **změřen**.

V práci není uveden seznam tabulek, grafů a obrázků, která má mít svůj prostor za kapitolou Seznam literatury a zdrojů.

**Otázky k obhajobě:**

- 1) Mohla byste zhodnotit, zda se masérské kurzy v Dexter Academy potýkají s konkurencí? Pokud ano, jaká jiná zařízení byste mezi hlavní konkurenty zařadila? Jaké výhody shledáváte u masérských kurzů v Dexter Academy oproti těmto jiným zařízením?
- 2) Předložila jste Vaše výsledky vedení Dexter Academy? Budou některá Vaše doporučení realizována? Jaká?

**Práce je doporučena k obhajobě.**

**Navržený klasifikační stupeň:**

Výborně nebo velmi dobře v závislosti na obhajobě.

V Praze dne 11.5.2017

.....  
Mgr. Markéta Pecinová