

POSUDEK OPONENTA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno studenta: Vítek Svatoš

Název práce: Péče o klientelu Harmony Wellness klubu

Cíl práce: Cílem bakalářské práce bylo získat názory klientů na fungování daného sportovního centra. Na základě těchto názorů dodat podklady pro vedení klubu, k přesnějšímu ztotožnění managementu s vnímáním a názory klientů. Závěrečným cílem bylo vypracovat podněty, které by na základě analýzy mohly pomoci zdokonalit poskytované služby a zvýšit hodnotu klubového členství.

Jméno oponenta: Mgr. Markéta Pecinová

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

Celková náročnost tématu na:

Podprůměrná

Průměrná

Nadprůměrná

Kritéria hodnocení práce – stupně hodnocení:

výborně - velmi dobře - dobře - nevyhovující

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

Praktická/teoretická využitelnost zpracování:

Podprůměrná

Průměrná

Nadprůměrná

Hodnocení práce:

Bakalářská práce je zpracována na celkem 78 stranách, obsahuje 11 grafů, 10 tabulek a 6 obrázků. Autor pracoval s 28 zdroji, z toho je 7 zahraničních a 4 je internetových.

Autor si ve své bakalářské práci stanovil cíl zjistit mínění klientů na fungování klubu, a tyto získané informace po zpracování a vyhodnocení poskytnout vedení klubu pro bližší porozumění návštěvníkům. Hlavní cíl byl splněn.

Bakalářská práce má logickou stavbu vzhledem ke stanovenému tématu a zaměření.

Autor pracuje s dostatečným množstvím citací, které místy dokáže vhodně komentovat a shrnout jejich podstatu či vyzdvihnout převládající znak (s. 16). Vyskytují se však zde i pasáže, které se skládají z výčtu informací přijatých z různých publikací bez dalšího rozšíření o autorovo vlastní stanovisko (s. 17, s. 26, s. 28).

V této bakalářské práci byla použita metoda písemného dotazování formou tištěných dotazníků a osobního dotazování. Dotazník byl navrhnout tak, aby pomohl nastínit vnímání klubu očima zákazníka, zjistit silné a slabé stránky zařízení z provozní i personální stránky. Východiska jsou znázorněna pomocí grafů a tabulek, doplněné o interpretaci výsledků shrnující stav dané

problematiky. Ve volbě metodik pro zhodnocení spokojenosti klientů je bakalářská práce průměrná.

Kapitola 5 Analytická část je zpracována celkem přehledně, s výjimkou 1. a 10. grafu, které působí velice neuspořádaně až chaoticky. Autor uvádí zjištěné výsledky prostřednictvím sloupcových a koláčových grafů, které následně vysvětluje, nicméně některé grafy by si zasloužily obsáhlejší komentář (Graf č. 10). Zároveň seřazení jednotlivých odpovědí v grafu je poněkud nelogické. Některé výsledky otázek jsou vyjádřené pouze textem nebo tabulkou, čímž způsobují zmatek v utvoření si souhrnného názoru o spokojenosti se službami a zároveň značně snižují celkový dojem z výsledkové části.

Kapitola 6 Syntetická část je zpracována správně v návaznosti na analytickou část BP. Autor se vyjadřuje k jednotlivým částem dotazníku a uvádí vhodná doporučení pro zlepšení stávající situace. V kapitole 7 Diskuze popisuje realizaci výzkumu a zároveň uvádí úskalí uskutečněního dotazování s myšlenkami, jak tomu do budoucna předejít.

Úprava práce je bohužel na velmi nízké úrovni, a to zejména v části analytické, kde jsou zobrazeny výsledky nesrozumitelnou formou. Stylistická úroveň je celkem zdařilá, občas se objevují chybná slovní spojení, chybná souvětí, hrubky, atd. Více v připomínkách.

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

Připomínky:

- Jméno vedoucího bakalářské práce není uvedeno kompletně.
- Z názvu bakalářské práce není jasné, čím se bude autor zabývat.
- Stylistická úroveň: s. 33: manažerkou klubu. Jehož cílem bylo zjistit ... (má být souvětí), s. 34 ... nutné provézt pilotáž ..., ... rozumějí a vnímají položené otázky...
- Jednotlivé názvy kapitol nemají být odsazené.
- Dle formálních požadavků na styl psaní BP se nemají v textu objevovat texty zvýrazněné tučně (s. 18).
- V kap. 4 Metodika práce je popsána realizace dotazování klientů a sportovní manažerky klubu bohužel velice okrajově. Tato kapitola by si zasloužila rozsáhlejší výklad.
- Harmony Wellness club má 350 stálých členů, autor sesbíral 70 správně vyplněných dotazníků, to jest 20% návratnost. Návratnost dotazníku není hodnocena pozitivně, jelikož takový vzorek není reprezentativní a tedy nevede ke zobecnitelnosti výsledků na celkovou návštěvnost klubu. Navíc některé otázky nebyly vyplněny ani celkovým počtem 70 respondentů (s. 47 – ot. 4, s. 49 – ot. 1, ot. 2, a další)
- S. 46: Otázka zjišťující rozložení lekcí v rozvrhu není jasně formulovaná. Znamená to, struktura různých druhů cvičení nebo délka jednotlivých cvičení.
- Autor se v práci vyjadřuje o tom, že provedl výzkum, v další části práce zase o tom, že provedl průzkum (s. 74).
- U dotazování je přínosné vypracovat operacionalizaci, která bohužel v této práci chybí.
- V části Seznam literatury není dodržena jednotnost (citační norma ISO 690) při uvádění autorů a jejich publikací.
- Autor neuvádí zpracované grafy a tabulky v Seznamu grafů na konci práce.

Otázky k obhajobě:

1) V Diskuzi uvádíte, že získané výsledky provedeného marketingového výzkumu mohou být zkesleny skladbou respondentů, protože převážnou většinu tvořily ženy. Mohl byste vysvětlit, proč je takový získaný vzorek problém? Jak byste postupoval při budoucím výzkumu, aby Váš vzorek byl reprezentativní a mohl být vztažen na celkovou klientelu?

2) U dotazování je přínosné vypracovat operacionalizaci, která bohužel v této bakalářské práci chybí. Mohl byste vysvětlit tento pojem a aplikovat ho na Váš provedený výzkum?

3) V první části bakalářské práce se vyjadřuje o tom, že byl proveden výzkum, v následující části práce zase o tom, že byl proveden průzkum (s. 74). Mohl byste, prosím, objasnit rozdíl mezi těmito metodami?

Práce je doporučena k obhajobě.

Navržený klasifikační stupeň: velmi dobře nebo dobře v závislosti na obhajobě

Prohlašuji, že nejsem v rodinném či jiném soukromém vztahu ke studentovi.

V Praze dne 11. 9. 2016

.....
Mgr. Markéta Pecinová