

POSUDEK OPONENTA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno studenta: Tereza Krucká

Název práce: Marketingový výzkum spokojenosti zákazníků Tenisu Klánovice

Cíl práce: Hlavním cílem práce je zjistit spokojenost zákazníků s poskytovanými službami sportovním klubem Tenis Klánovice. Dále na základě dotazníkového šetření a zjištěných datech určit nedostatky v nabízených službách a navrhnout řešení, která by vedla ke zlepšení poskytovaných služeb.

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

Praktická/teoretická využitelnost zpracování:

Podprůměrná

Průměrná

Nadprůměrná

Hodnocení práce:

Bakalářská práce je zpracována na celkem 63 stranách, obsahuje 21 grafů, 4 obrázky a 1 tabulku. Autorka pracovala s 20 zdroji, z toho jsou 4 zahraniční a 4 jsou internetové.

Autorka si ve své bakalářské práci stanovila cíl zjistit spokojenost zákazníků s poskytovanými službami sportovním klubem Tenis Klánovice. Dále na základě dotazníkového šetření a zjištěných datech určit nedostatky v nabízených službách a navrhnout řešení, která by vedla ke zlepšení poskytovaných služeb. Hlavní cíl byl splněn.

Dá se říci, že bakalářská práce má logickou stavbu vzhledem ke stanovenému tématu a zaměření, avšak uspořádání kapitol neodpovídá formálním požadavkům kladeným na BP. Více v připomínkách.

Autorka pracuje s dostatečným množstvím citací. Některé pasáže by si zasloužily rozšíření a autorčino vlastní stanovisko (např. s. 20).

V metodické části práce autorka popisuje zvolené metody pro získání informací o vybraných organizacích. Autorka využila metody písemného dotazování, polostrukturovaného rozhovoru s předsedou klubu a pozorování. Pozitivně hodnotím zvolené hypotézy, které budou v práci potvrzeny nebo vyvráceny, nicméně k hypotéze č. 1. je podrobnější informace v připomínkách. Ve volbě metodik pro zhodnocení spokojenosti zákazníků je bakalářská práce průměrná.

Zajímavostí byla i zvolená otázka měřící zákaznickou loajalitu (Net Promoter Score) a s tím úzce související spokojenost.

Kapitola 6 Analytická část je zpracována přehledně, bohužel v neprospěch práce až příliš stručně. Autorka uvádí zjištěné výsledky prostřednictvím sloupcových a koláčových grafů, jejichž hodnoty jsou jen reflektovány textem. Jednotlivé grafy by si zasloužily obsáhlejší komentáře (např. Graf č. 10).

V kapitole Diskuze autorka popisuje realizaci výzkumu a zároveň dochází k potvrzení dvou zvolených hypotéz. V kapitole 8 Závěr a doporučení jsou shrnuty slabé stránky tenisového oddílu Tenis Klánovice a navrženy konkrétní opatření na zlepšení dosavadní situace. Tyto návrhy jsou však pojaty také velice stroze, což značně snižuje celkovou hodnotu práce. Navíc by neměly být vůbec součástí kapitoly 8 Závěr. Více v připomínkách.

Úprava práce a stylistická úroveň je celkem zdařilá, místy se objevují chybná slovní spojení, chybná souvětí, hrubky, atd. Více v připomínkách.

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

Připomínky:

- V Abstraktu v Klíčových slovech se nemají opakovat slova z názvu práce.
- Stylistická úroveň: s. 11: Podle ŠAMI (2014) zákazník vychází ... (překlep), s. 17: sdílet svoje dojmy se svými přáteli, kolegy a známými. (pravopis), vztah je znázorněný o obrázku č. 2 níže (překlep), s. 31: ... dotazníku se je tvořena věcnými ..., Dotazník byla vytištěn ..., a mnohé další chyby.
- Elektronická verze práce nemá číslované stránky a zároveň rozhozené odstavce textu (s. 21, s. 25, s. 28, s. 40).
- Dle formálních požadavků kladených na strukturu práce by neměly být první řádky textu odsazené.
- Kapitola 4 Tenisový oddíl Tenis Klánovice by měl být zařazen za kapitolou Metodologie.
- V práci chybí kapitola Syntetická část/Návrhy a doporučení, doporučení jsou chybně uvedena v kapitole 8 Závěr a doporučení.
- Přímé citace autorů by měly být psány kurzívou (např. s. 14, s. 16).
- S. 28: chaotické číslování na s. 28, možnosti metod výzkumu
- S. 30: provedená operacionalizace je nepřesná.
- S. 31: V kap. 5. 8 Konstrukce dotazníku autorka uvádí, že „Závěrečně otázky dotazníku jsou filtrační.“, přitom dle přiloženého dotazníku jsou tyto otázky identifikační.
- Autorka v Abstraktu uvádí, že využila metod písemného dotazování, polostrukturovaného rozhovoru a pozorování, přičemž informace získané rozhovorem a pozorováním nikde dále v práci nesděluje.
- V Abstraktu v Klíčových slovech se nemají opakovat slova z názvu práce.
- V části Seznam použité literatury není u publikace č. 3) a č. 8) dodržena citační norma ISO 690.

Otázky k obhajobě:

1) Autorka v Abstraktu uvádí, že využila metod písemného dotazování, polostrukturovaného rozhovoru a pozorování, přičemž informace získané rozhovorem a pozorováním nikde dále v práci nesděluje. Mohla byste, prosím, uvést, co jste na základě rozhovoru a pozorování zjistila a jaký význam mají tyto informace pro tento výzkum?

2) Na s. 30 uvádíte operacionalizaci služeb, která není rozpracována až do jednotlivých znaků dotazníku (otázek). Mohla byste, prosím, tento pojem objasnit a stručně vysvětlit, jak by taková operacionalizace vypadala u Vašeho dotazníku?

3) Můžete, prosím, vysvětlit, proč jste zhodnotila závěrečné otázky dotazníku jako filtrační? Vysvětlíte, prosím, rozdíl mezi otázkami filtračními a identifikačními.

Práce je doporučena k obhajobě.

Navržený klasifikační stupeň: 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