

POSUDEK VEDOUCÍHO BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno diplomantky: Tereza Krucká

Název práce: Marketingový výzkum spokojenosti zákazníků Tenisu Klánovice

Cíl práce: Zjistit spokojenost zákazníků s poskytovanými službami sportovním klubem Tenis Klánovice

Celková náročnost tématu na zpracování:

Podprůměrná

Průměrná

Nadprůměrná

Kritéria hodnocení práce – stupně hodnocení:

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

Praktická/teoretická využitelnost zpracování:

Podprůměrná

Průměrná

Nadprůměrná

Hodnocení práce:

Předkládaná bakalářská práce se orientuje na hodnocení spokojenosti zákazníků tenisového centra. Hlavním nástrojem pro získání názorů klientů byl dotazník, který konstruovala sama autorka práce. Kromě hodnocení spokojenosti byla měřena také loajalita zákazníků pomocí metody Net Promoter Score.

Teoretická část práce se zabývá obvyklými tématy takto zaměřené práce. Tradiční je také literatura, ze které autorka čerpá. Jedná se o snadno dostupné tituly, které se zabývají marketingem služeb spíše v obecném pojetí. Publikací, které jsou zaměřeny přímo na marketing sportu, je v práci minimum (Časlavová, Šíma, Taylor). Spíše než rešerší odborné literatury, je teoretická část kompilátem různých částí textu jiných autorů bez toho, aniž by je studentka komentovala ve vztahu ke stanoveným cílům práce či prostředí tenisu.

Metodická část je zpracována na velmi dobré úrovni. Obsahuje všechny potřebné náležitosti k tomu, aby si čtenář vytvořil představu o tom, jakým způsobem bylo dosaženo výsledků. Zarážející však je, že zde autorka prezentuje metodické kroky, jejichž výsledky nejsou v analytické části práce vůbec prezentovány (viz otázka č. 1 k obhajobě).

Analytická část práce prezentuje výsledky dotazování zákazníků centra. Analýza dat je nenáročná, na základní úrovni, s velmi stručnými komentáři výsledků. Není vůbec jasné, proč autorka práce do dotazníku zařadila filtrační otázky a zjišťovala sociodemografické ukazatele, když s nimi dále nepracuje (viz otázka č. 2 a 3 k obhajobě). Mezi jednotlivými grafy a komentáři k nim je navíc nezvykle velký prostor, který v řadě případech postrádá smysl. Je například zřejmé, že graf prezentovaný na straně 51 a graf na straně 52 včetně textu, který ho uvozuje, by se pohodlně vešly na jednu stranu. Toto jednoznačně kazí celkovou úpravu práce. Také závěrečná diskuse výsledků a zejména pak doporučení vycházející z výsledků dotazování jsou velmi stručná a ve srovnání s ostatními pracemi podobného zaměření vyloženě podprůměrná. Chápu, že zákazníci tenisového centra byli vesměs s poskytovanými službami spokojeni, přesto výsledky naznačily celou řadu nedostatků a pokud dílčím cílem práce bylo „navrhnout řešení, která by vedla ke zlepšení poskytovaných služeb“, pak tohoto cíle nebylo dosaženo dostatečně.

Připomínky:

1. Práce obsahuje značné množství chyb a překlepů typu „Dotazník byla vytištěn“, „NSP Tenisu Klánovice“ apod.
2. Autorka opakovaně odkazuje na publikaci od Šímy (jednou také Šámi) vydanou v roce 2014. Tento titul se ale v seznamu literatury nevyskytuje.

Otázky k obhajobě:

- 1) Kde v práci prezentujete výsledky polostrukturovaného rozhovoru s předsedou klubu z května roku 2015?
- 2) Do dotazníku jste zařadila otázky zjišťující, zda respondent je či není členem, jaký druh členství má, jak dlouho je členem apod. Z jakého důvodu? Proč jste neprovedla alespoň jednoduchou analýzu dat s cílem zjistit, jaké rozdíly jsou mezi jednotlivými skupinami zákazníků? Tedy například, jak se liší spokojenost členů a nečlenů, stálých členů a zákazníků s udržovacím členstvím apod.?
- 3) Jaký smysl mají otázky zjišťující pohlaví a věk respondentů?
- 4) V úkolech práce uvádíte, že bude provedena pilotáž pro ověření validity dotazníku. Dokážete tedy na základě vámi provedené pilotáže určit, zda je dotazník validní? Jak byste vlastně definovala pojem validita?
- 5) Jak by se dala lépe posoudit validita vámi konstruovaného dotazníku?

Práce je doporučena k obhajobě.

Navržený klasifikační stupeň: velmi dobře – dobře v závislosti na průběhu obhajoby

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

V Praze dne 13. září 2016

.....
PhDr. Jan Šíma, Ph.D.