POSUDEK VEDOUCÍHO BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno diplomanta: Fedor Shabalin

Název práce: Marketingový výzkum spokojenosti zákazníků Holmes Place Premium Karlin

Cíl práce: Cílem práce je zjistit spokojenost zakazniků se službami fitness centra Holmes Place Premium Karlin.

Jméno vedoucího: PhDr. Vladimír Janák, CSc.

Zaměstnavatel a funkce vedoucího: FTVS UK, asistent

Celková náročnost práce:

Podprůměrné **Průměrné** Nadprůměrné

Kritéria hodnocení práce – stupně hodnocení:

Výborně - velmi dobře - dobře - nevyhovující

Stupeň splnění cíle práce	Nevyhovující
Samostatnost při zpracování tématu	Nevyhovující
Logická stavba práce	NEHODNOTÍM
Práce s literaturou – citace, vlastní komentář	NEHODNOTÍM
Adekvátnost použitých metod	NEHODNOTÍM
Hloubka tematické analýzy, vlastní přínos diplomanta	NEHODNOTÍM
Úprava práce: text, grafy, tabulky	NEHODNOTÍM
Stylistická úroveň, jazyk	Nevyhovující

Praktická využitelnost zpracování:

podprůměrná průměrná **nadprůměrná**

Hodnocení:

Autor si aktivně sám zvolil téma, které může prakticky přispět ke zlepšení služeb Holmes Place Premium Karlín. Pracoval tak samostatně, že finální verzi BP vedoucí neviděl, i když před tím proběhlo několik smysluplných konzultací.

Přes předchozí upozornění vedoucím práce a doporučení, aby nějaký rodilý mluvčí udělal jazykovou revizi, text připomíná neupravený výstup nějakého překladače.

Jinak řečeno. Hlavním problémem práce je neudržitelná úroveň jazykové stylistiky a gramatiky českého jazyka. Text se téměř nedá číst, na mnoha místech je nesrozumitelný a množství chyb přesahuje zdaleka únosnou mez. Doporučuji buď opravdu důkladnou revizi nějakým rodilým mluvčím, nebo prezentování práce v ruštině. V této podobě je práce neobhajitelná. Viz připomínka.

Dále proto jen stručně:

- Citace zdrojů a jejich výběr je v pořádku, autor se snaží i o vlastní komentáře, jazyk je však složitý, i kdyby formulace byly gramaticky v pořádku.
- Autor má přehled o základních pojmech, teoriích i metodách pro zjištění spokojenosti zákazníků (např. SERVQUAL)
- Výzkum byl proveden na mezinárodním vzorku klientů centra ve trojjazyčné verzi dotazníku (rusky, anglicky , česky) , což je nadstandardní, stejně jako poměrně široký výběr respondentů (164 vyplněných dotazníků).
- Byla provedena jak operacionalizace (velmi podrobně a přehledně), tak pilotáž dotazníku.
- Analytická část prezentuje přehledně jak fitness klub, tak poskytované služby: velmi podrobně, v přehledných tabulkách, cenových relacích atp.
- Výsledky jsou standardně prezentovány graficky (koláče, sloupcové grafy) a mají mezinárodní podobu (příjmy v EUR).
- Interpretace je celkem přijatelná, stejně jako závěry a návrhy na zlepšení.
- Práce má řadu nejasností a formálních nedostatků: například není zřejmý systém bodového hodnocení škál, někdy si interpretace mírně protiřečí (není jasné, kde je průměr spokojenosti, označení obrázků neodpovídá normě, stejně jako číslování).
  Práce by mohla být velmi zajímavá a přínosná, zvláště vzhledem ke klientele a charakteristice klubu. V této podobě (formě) je však nepřijatelná a neobhajitelná. Doporučuji zejména jazykové a formulační přepracování.

Připomínky kromě výše uvedených:

1. Základní připomínkou je neudržitelná úroveň jazykové stylistiky a gramatiky českého jazyka. Text se téměř nedá číst, na mnoha místech je nesrozumitelný a množství chyb přesahuje zdaleka únosnou mez. Doporučuji buď opravdu důkladnou revizi nějakým rodilým mluvčím, nebo prezentování práce v ruštině. Příklad z abstraktu: „Hlavním cílem této práce je je zjistit spokojenosti zakazniku se službami fitness centra Holmes Place Premium Karlin“. Nebo:“ V praxi společnosti, vytvářející lepší spokojenost zákazníků, navždy jsou v lepším konkurenčním postavení, protože zejména tržní výhody jsou vytvořeny na základě velikosti společnosti…“(s.11)

Otázka k obhajobě:

1. Jakým způsobem hodlá autor dát do pořádku jazyk práce?

Práce není doporučena k obhajobě.

Práce svým rozsahem i obsahem nesplňuje nároky, kladené na bakalářskou práci.
Nedoporučuji k obhájení.

Navržený klasifikační stupeň: nevyhovující.

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

V Praze dne: 10.5. 2017 PhDr. Vladimír Janák, CSc.