

POSUDEK OPONENTA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Jméno studenta: Martin Jerie

Název práce: Marketingový výzkum spokojenosti zákazníků sportovního centra JEREMI sport

Cíl práce: Cílem práce bylo zjistit spokojenost zákazníků s nabízenými službami ve sportovním centru JEREMI sport a na základě výsledků vytvořit návrhy na zlepšení služeb ke zvýšení jejich spokojenosti..

Jméno vedoucího: Markéta Pecinová

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

Celková náročnost tématu na:

Podprůměrná

Průměrná

Nadprůměrná

Kritéria hodnocení práce – stupně hodnocení:

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

Praktická/teoretická využitelnost zpracování:

Podprůměrná

Průměrná

Nadprůměrná.

Hodnocení práce:

Bakalářská práce na téma odpovídá požadavkům bakalářské práce.

Teoretická část je zpracována víceméně v pořádku. V připomínkách uvádím kapitolu, která se do práce nehodí a zároveň v některých částech doporučuji provést hlubší rešerši.

Metodická část je nekompletní a chybně pojmenovaná (viz připomínky). Autor v abstraktu uvádí, že se bude mimo dotazování zaobírat také pozorováním a rozhovory. Nicméně dále v práci tato témata nerozvíjí a chybí také jakékoli podložené materiály jako je záznam z pozorování či přepis rozhovorů. V oblasti dotazování chybí operacionalizace a konceptualizace dotazníku.

Analytická část je v pořádku, autor zde přehledně hodnotí své výsledky z dotazování v grafech a klasifikačních křížích. Tato část je velice čtivá a kvalitně zpracovaná. Na závěr ale chybí nějaká analýza druhého stupně, kdy by se autor zaměřil na různé korelace či zjistil, kterému segmentu co vadí více a co méně. Tím, že autor se ničím takovým nezaobírá, se práce stává průměrnou.

Návrhy autora na vylepšení situace v JEREMI je ovlivněno i tím, že nebyla provedena hlubší analýza získaných dat, z toho důvodu se návrhy stávají nedokonalými a možná i zbytečně náročnými pro organizaci.

Kapitola diskuze je velice strohá a vůbec nekomentuje limity provedeného šetření. Autor zřejmě nechápe podstatu této kapitoly. Z textu se zdá, že ji spíše chápe jako rekapitulaci toho, co bylo v průzkumu provedeno.

Závěr je chybně zpracován, vůbec zde není komentováno, co autor v průzkumu zjistil.

Základní nedostatky: neprovedená konceptualizace a operacionalizace dotazování, neprovedení žádného dalšího analyzování získaných dat, chybně zpracovaná diskuze a závěr.

Celkově práci považuji za průměrnou.

Zásadní nedostatky: nedokončená metodika práce.

Připomínky:

1. výsledky abstraktu jsou neurčitě a nekorespondují s výsledky práce
2. kapitola 3.1. je k tématu příliš obecná; takovéto téma je pro čtenáře podobné práce nadbytečné
3. kapitola 3.2. by si zasloužila hlubší rešerši a přesné popsání a komentování rozdílů mezi definicemi a určení, která definice je pro autora stěžejní
4. kapitola 3.2.2. je pojmenována jako sportovní služby, autor však čerpá z obecné literatury a není z jeho textu jasné, zda je mezi obecnou službou a službou ve sportovním prostředí rozdíl
5. v teoretické části chybí vysvětlení termínu loajalita
6. autor chybně pojmenoval kapitolu 4 jako metodiku práce; měla by to být metodologie vzhledem k obsahu, který se v této části nachází
7. v metodice práce chybí kapitola, která by se zabírala pozorováním a rozhovorem
8. ve výsledkové části autor uvádí u svých výsledků komentář „vlastní zpracování“; v tomto případě se zdroj neuvádí, protože z podstaty věci je jasné, že výsledky jsou autorovy
9. diskuze je strohá; většina textu pouze zopakuje zkoumaný vzorec a metodiku
10. v práci chybí konceptualizace a operacionalizace dotazování
11. závěr práce je chybně zpracován; autor zde jen neurčitě komentuje situaci ve sportovních službách a úplně chybí závěry, které by vycházely z průzkumu autora
12. autor chybně zapisuje internetové zdroje v seznamu literatury

Otázky k obhajobě:

1. Jak byste definoval svůj základní vzorek a způsob výběru dotazovaných? Co můžeme o Vámi vybraném vzorku říci a jaký to má vliv na Vaše výsledky?
2. Budou Vaše závěry konzultovány se sport centrem JEREMI?
3. Z jakého modelu pro měření spokojenosti zákazníků se službami vychází Váš dotazník?

Práce je doporučena k obhajobě.

Navržený klasifikační stupeň: velmi dobře – dobře

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

V Praze dne 9.9.2016

.....
Jméno