

POSUDEK VEDOUcíHO BAKALÁŘSKÉ 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 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
Samostatnost při zpracování tématu	výborně
Logická stavba práce	velmi dobře
Práce s literaturou – citace, vlastní komentář	velmi dobře
Adekvátnost použitých metod	výborně
Hloubka tématické analýzy, vlastní přínos diplomanta	velmi dobře
Úprava práce: text, grafy, tabulky	velmi dobře
Stylistická úroveň, jazyk	výborně

Praktická/teoretická využitelnost zpracování:

Podprůměrná

Průměrná

Nadprůměrná

Hodnocení práce:

Bakalářská práce je zpracována na celkem 73 stranách, obsahuje 12 grafů, 8 klasifikačních křížů, 5 obrázků a 1 tabulku. Autor pracoval s 27 zdroji, z toho je 9 zahraničních a 1 je internetový.

Autor si ve své bakalářské práci stanovil cíl prostřednictvím výzkumu zjistit spokojenost zákazníků sportovního centra JEREMI sport s poskytovanými službami a navrhnout opatření ke zlepšení stávajících služeb. Hlavní cíl byl splněn.

Autor ke své bakalářské práci přistupoval zodpovědně, pracoval samostatně, přičemž některé nejasnosti vyřídil na základě pokynů vedoucího.

Bakalářská práce má jasnou logickou strukturu vzhledem ke stanovenému tématu a zaměření.

Autor pracuje s dostatečným množstvím citací, které v určitých pasážích dokáže vhodně rozvést. V kapitole 3.2.3 Klasifikace sportovních služeb by bylo přínosnější služby rozdělit dle jednoho kritéria, jehož složky by byly zkoumány více do hloubky a obohaceny o vlastní autorovy poznatky, zasazené do problematiky, kterou autor zkoumá.

V metodické části práce autor v krátkosti uvedl do tématu, zhodnotil, jaké existují možnosti řešení stanoveného problému, a pak vhodně popsal a zhodnotil vybraný nástroj a jeho aplikaci do svého výzkumu. V některých pasážích bakalářské práce (např. s. 29) chybí citace autora, od kterého byly uvedené poznatky získány. K získání potřebných informací bylo využito písemné dotazování zákazníků, pozorování a interview s vedením. Ve volbě metodik pro zhodnocení spokojenosti zákazníků je diplomová práce nadprůměrná.

Kapitola 5 Výsledková část je zpracována přehledně. Autor uvádí zjištěné výsledky první části výzkumu v koláčových grafech formou relativní četnosti. Výsledky druhé části jsou zachyceny pomocí klasifikačních křížů, vhodně jsou pak komentovány jak z hlediska důležitosti, tak z hlediska vnímání poskytované kvality. V poslední části této kapitoly jsou výsledky zachyceny do krabicového grafu.

V kapitole 6 Návrhy a doporučení jsou shrnuty slabé stránky sportovního centra JEREMI sport s návrhy na zlepšení do budoucna. V kapitole 7 Diskuze je zhodnocen postup realizace provedeného výzkumu. Autor si je vědom některých nedostatků, které samotné dotazování provázelo. Kladně hodnotím autorův přístup k věci, kdy se k těmto nedokonalostem bakalářské práce přiznává. Veškerá zjištění a prezentované výsledky jsou vysvětleny srozumitelnou formou a praktická využitelnost získaných dat se jeví jako nadprůměrná. Autor v diplomové práci, po důkladném zhodnocení aktuální situace vyvozuje praktické a realizovatelné závěry pro případné zlepšení dosavadního provozu.

Úprava práce a stylistická úroveň je celkem zdařilá. Více v připomínkách. Celkově lze říci, že autor splňuje realizaci zvoleného tématu a nároky kladené na zpracování bakalářské práce.

Připomínky:

- Chybí zde kapitola shrnující hlavní pozitiva a negativa sportovního centra JEREMI sport, kapitola s názvem např. Syntetická část.
- Stylistická úroveň: s. 20 – jak se se lektor chová, s. 38 – případným oznámením zákazníkům, s. 55 – ... je obtížně předložit ..., s. 55 – zařazení této varianty ... by pro většinu zákazníků byla zcela jistě dostatečné, s. 56 – S rozsahem nabízeným služeb ...
- V teoretické části bakalářské práce je popsán marketingový mix, který není dále např. v části analytické reflektován.

Otázky k obhajobě:

1) Pro získání informací týkajících se spokojenosti se službami ve sportovním centru bylo využito jak písemného dotazování, tak i pozorování a interview. Mohl byste předložit návrhy na zlepšení dosavadní situace na základě těchto dalších dvou (pozorování, interview) metod?

2) V teoretické části bakalářské práce je popsán marketingový mix, který není dále (např. v části analytické) reflektován. Můžete uvést, z jakého důvodu tento marketingový mix v bakalářské práci uvádíte?

3) Předložil jste Vaše zjištěné výsledky a návrhy na zlepšení vedení sportovního centra? Budou některá Vaše doporučení realizována? Jaká?

Práce je doporučena k obhajobě.

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

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

V Praze dne 9. 9. 2016

.....
Mgr. Markéta Pecinová