

POSUDEK OPONENTA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno studenta: Andrea Pivcová

Název práce: Kvalita sportovních služeb v institucích určených pro děti ve věku 3-6 let (předškolní vzdělávání)

Cíl práce: Zjistit kvalitu a spokojenost rodičů se sportovními službami poskytované v institucích pro děti předškolního věku a navrhnout její zlepšení.

Jméno oponenta: Mgr. Jiří Kadlčík, Ph.D.

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

O2 Czech Republic a.s.
Senior produktový manažer - platební služby

Celková náročnost tématu:

Podprůměrná

Průměrná

Nadprůměrná

Kritéria hodnocení práce – stupně hodnocení:

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

Praktická/teoretická využitelnost zpracování:

Podprůměrná

Průměrná

Nadprůměrná.

Hodnocení práce:

Předkládaná práce si klade za cíl zjistit kvalitu sportovních služeb v mateřských školách a spokojenost rodičů s těmito službami a dále navrhnout případné zlepšení daných služeb. Z pohledu komplexnosti tematiky a omezených zdrojů, které měla autorka práce k dispozici, hodnotím cíl práce za splněný. Osobním doporučením pro další výzkum v této oblasti by pak bylo rozšíření počtu institucí zahrnutých do výzkumu spíše v řádu desítek než jednotek, popřípadě o zajištění vyčerpávajícího výzkumu v omezené geografické oblasti, což by jistě přitáhlo pozornost jak zřizovatelů daných institucí, tak laické veřejnosti.

Práce má logickou strukturu, kdy autorka vhodně uvádí do problematiky, popisuje teoretická východiska tématu, předkládá ucelený přehled teoretických přístupů ke zkoumání problematiky, popisuje použitou výzkumnou metodu a v přehledné formě prezentuje zjištěné výsledky.

Teoretické části by neuškodilo, pokud by autorka vedle popisu východisek problematiky v rovině všeobecné, či marketingové, rovněž zařadila zjištění a závěry konkrétních výzkumů, které v této

oblasti byly v České republice v minulosti již realizovány (pokud takové existují) a mohla tak konfrontovat dané výsledky se svými vlastními v kapitole Diskuse.

Kriticky hodnotím nedostatek zdůvodnění použití výzkumné metody dotazníku SERVQUAL, který údajně vychází z teoretického modelu Parasuramana a kolektivu (1985), ovšem spojitost dotazníku s daným modelem není z práce zřejmá. Dimenze kvality, které dotazník pokrývá, ovšem vhodně korespondují s dimenzemi, které pro popis kvality služeb autorka s odkazy na citace popisuje v teoretických východiscích. Pokud pak uvažujeme o měření kvality jako o rozdílu mezi očekávanou službou a vnímáním skutečně realizované služby, pak může být volba zmíněného dotazníku obhajitelná.

Samotné použití dotazníku ovšem před autorku postavilo řadu metodologických problémů, kdy v anglické verzi jistě standardizovaný dotazník, nelze pro české prostředí a pro zkoumanou oblast bez odůvodnění a řádné pilotáže za standardizovaný považovat. Jedním z dílčích úkolů byla pilotáž dotazníku. K tomuto úkolu jsem bohužel v textu nenašel potřebné informace, ačkoliv by si tento metodologický problém zasloužil vyčerpávající popis obsahující, jak informace o průběhu a výsledcích pilotáže, tak informace o překladu původních otázek, či jejich úpravě tak, aby byl dotazník relevantní pro zkoumanou problematiku a místo.

Zmíněné připomínky nicméně nijak nedevalvují kvalitu předložené práce, kterou s ohledem na komplexnost tematiky a běžně požadovaný rozsah a zpracování bakalářské práce a rovněž v kontextu vědeckých zkušeností autorky, hodnotím velmi dobře.

Otázky k obhajobě:

1. Byla provedena pilotáž použitého dotazníku? Pokud ano, seznámte komisi s jejím průběhem a výsledky.
2. Byl dotazník SERVQUAL, či jeho obdoba v minulosti již použit pro výzkum podobného tématu v ČR?

Práce je doporučena k obhajobě.

Navržený klasifikační stupeň: velmi dobře

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

V Praze dne 4. 9. 2015


.....
Mgr. Jiří Kadlčík, Ph.D.