

POSUDEK OPONENTA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Jméno diplomanta: Anna Šuranská

Název práce: Kvalita služeb z pohledu zákazníků sportovního centra Jeremi sport

Cíl práce: provedení marketingového výzkumu kvality služeb ve sportovním centru Jeremi sport.

Jméno oponenta: Mgr. Josef Voráček

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

Praktická/teoretická využitelnost zpracování:

Podprůměrná

Průměrná

Nadprůměrná.

Hodnocení práce:

- Stupeň splnění cíle práce – předložená diplomová práce je velmi pečlivě a kvalitně zpracována. Stanovený cíl splňuje nadstandardně. Pozitivně také hodnotím praktickou využitelnost, nicméně je otázkou, zda se tím skutečně vedení centra bude zabývat, protože jak vyplynula z textu, majitel není příliš nakloněn zákaznickému pohledu na věc. To však nic nemění na celkové vysoké kvalitě práce.
- Logická stavba práce – struktura práce je jasná a logická vzhledem ke zvolenému tématu.
- Práce s literaturou – práce využívá celkem 41 zdrojů, z toho 17 zahraničních, přičemž zahraniční zdroje jsou především odborné vědecké články, což je velmi silná stránka tohoto hodnocení. Diplomantka správně a věcně cituje, doplňuje vlastní komentář.
- Adekvátnost použitých metod – použité metody jsou vhodné a adekvátní vzhledem ke zvolenému tématu. Velmi kladně hodnotím srovnání pohledu zákazníků a vedení centra, a dále také doplňující dotazování diplomantky respondentů při nespokojenosti.
- Hloubka tematické analýzy – problematika placených sportovních služeb je v této práci velmi kvalitně zpracována jak v teoretické části, tak i v rámci samotného výzkumu, který je proveden pečlivě a nadstandardně. Z mého pohledu vše co se čtenář chce dozvědět, v práci najde.
- Úprava práce – v práci se vyskytují drobné nedostatky ve formě překlepů, chybějícího popisku, popř. nepřehlednosti příliš dlouhého textu – viz níže připomínky.
- Stylistická úroveň – stylistika jazyka v textu práce je adekvátní a v pořádku, plně odpovídá úrovni diplomové práce.

Připomínky:

Stanovená druhá hypotéza („Více jak 20% návštěvníků považuje vybavení posilovny za uspokojivé a neuspokojivé.“) byla při prvním pohledu nepochopitelná, alespoň z mého pohledu. Až teprve v analýze výsledků čtenář pochopí, že se jedná o dva nejhorší stupně hodnocení vnímané úrovně daného dotazovaného aspektu. O to více je důležité pečlivěji stanovovat hypotézy, popř. doplnit k tomu rovnou potřebný kontext, či vysvětlení. Navíc z mého pohledu je dále velmi rozdílné, pokud vnímám něco jako „uspokojivé“ a tudíž jsem s tím „jakžtakž“ spokojen, a „neuspokojivé“, kdy jsem již „nespokojen“. I proto si myslím, že není vhodné toto kombinovat v jedné hypotéze, protože v těch ověřovaných 20 % respondentů jsou pak ve výsledku jak spokojení, tak nespokojení zákazníci.

Str. 11 – překlep – „nepokojené“

U přímých citací se číslo stránky dává hned k prvnímu odkazu spolu s příjmením autora a rokem vydání publikace.

Str. 30 – překlep – „Otázky se zaměřují na přístup personál ...“

Na str. 42 diplomantka vysvětluje hodnocení pomocí klasifikačního kříže. Tyto informace je vhodnější umístit do části, věnující se metodice práce, konkrétně pak metodice analýzy dat.

Str. 46 – chybí popis grafu

Str. 56 – překlep – „počet kurů na badminton“

Str. 68 – překlep – „V horním levém kvadrantu ...“

Kapitola 6 by mohla být více rozčleněná do podkapitol, popř. je zde možné využít jen nadpisů. Ale takto je text dlouhý a nepřehledný a čtenář se v tom celkem ztrácí.

Práce je doporučena k obhajobě.

Navržený klasifikační stupeň: výborně.

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

V Praze dne 28.4.2016

.....
Mgr. Josef Voráček