

POSUDEK OPONENTA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Jméno diplomanta: Iveta Vacková

Název práce: Výzkum kvality služeb v plaveckém zařízení pro děti

Cíl práce: prostřednictvím dotazníku v rámci marketingového výzkumu zjistit kvalitu služeb v Babyclubu Čochtánek a analyzovat rozdíl mezi očekáváním zákazníků a skutečným vnímáním kvality poskytovaných služeb.

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	Velmi dobře
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 splňuje svůj cíl. Je zpracována celkově velmi pečlivě a detailně. Zvolené téma a použitý nástroj je však již standardní a často používaný, z tohoto hlediska práce nevybočuje ze standardních průměrných prací.
- Logická stavba práce – struktura práce je jasná a logická vzhledem ke stanovenému tématu.
- Práce s literaturou – práce využívá celkem 51 zdrojů, z toho 21 zahraničních (slovenské mezi ně nepočítám), čímž vysoce převyšuje požadavky stanovené na diplomovou práci. Diplomantka vhodně a věcně cituje a doplňuje vlastní komentář.
- Adekvátnost použitých metod – použité metody jsou vhodné a adekvátní. Diplomantka použila pro tvorbu dotazníku standardizovanou podobu dotazníku SERVQUAL. V použitém dotazníku však vidím nedostatek ve formulacích tvrzení, která zkoumají očekávání zákazníka – viz níže připomínky a otázka k obhajobě.
- Hloubka tematické analýzy – hloubka zpracování jednotlivých částí diplomové práce je odpovídající a kvalitní. Diplomantka velmi podrobně popisuje výsledky, včetně doplňujících otevřených odpovědí. V teoretické části se také velmi podrobně věnuje zkoumané oblasti, podobně jako podrobnému popisu výzkumu v metodické části.
- Úprava práce – práce obsahuje drobné občasné nedostatky ve formě překlepů, různého odsazení řádků, apod. Celkově však splňuje nároky na diplomovou práci. Příklady viz níže připomínky.

- g) Stylistická úroveň – stylistická úroveň psaného textu je v pořádku a plně odpovídá úrovni diplomové práce.

Připomínky:

Str. 13 – Autoři citace, byť uvedeni v jiné publikaci, ze které diplomantka čerpá, by měli být psány také velkými písmeny, pokud takto diplomantka cituje v případě ostatních citací.

U objektů (obrázky) jsou uvedeny zdroje s drobným nedostatkem, rok publikace má být v závorce

V práci se vyskytují různá odsazení prvních řádků odstavců, popř. někdy není odsazení žádné.

Str. 22, 33, 37, 40 – překlepy – „SERVQUEL“

Str. 27 – chybí mezera mezi slovy – „(vnější kvalita)je“

U klasifikačních křížů, které se skládají z os X a Y, se většinou řadí hodnoty vzestupně zleva doprava (v případě osy X) a zespoda nahoru (v případě osy Y). Diplomantka řadí osu X obráceně. Je to samozřejmě pouze drobná připomínka, nicméně při čtení může působit tato orientace komplikovaněji.

Formulace jednotlivých tvrzení, která zkoumají očekávání zákazníka, jsou z mého pohledu poněkud nevhodné, protože na ně víceméně nelze odpovědět jinak než hodnotami 3, nebo 4. Dle mého názoru by bylo vhodné formulovat očekávání krajně pozitivními variantami, protože každý zákazník považuje něco jiného za „vhodné“ a „dostatečné“, jak je používáno v dotazníku. Viz otázka k obhajobě č. 2.

Str. 82 – U ověření první hypotézy odpovědělo 14 respondentů hodnotami 1 a 2, nikoliv 3 a 4 jak uvádí diplomantka. U druhé hypotézy je pak v jejím znění uvedeno 30 %, nikoliv 50 %.

Otázky k obhajobě:

1. Jaké důvody se objevily u otázky č. 7 (str. 52), když respondenti (celkem jich bylo 25, resp. 9) uvedli „jiné“?
2. Jak by mohlo znít tvrzení, zkoumající očekávání (v jakémkoliv aspektu) zákazníka tak, aby bylo možné zaškrtnout i hodnoty 1 či 2? Uveďte příklad.
3. Byly již konzultovány výsledky s managementem Babyclubu Čochtánek, pokud ano, s jakým výsledkem?

Práce je doporučena k obhajobě.

Navržený klasifikační stupeň: výborně – velmi dobře v závislosti na průběhu obhajoby.

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

V Praze dne 2.9.2016

.....
Mgr. Josef Voráček