

# POSUDEK VEDOUCÍHO DIPLOMOVÉ PRÁCE

**Jméno diplomantky: Bc. Iveta Vacková**

**Název práce:** Výzkum kvality služeb v plaveckém zařízení pro děti

**Cíl práce:** Prostřednictvím dotazníku, který je modifikovanou verzí standardizovaného dotazníku SERVQUAL analyzovat kvalitu služeb v plaveckém zařízení pro děti, konkrétně v Babyclubu Čochtánek

**Vedoucí diplomové práce: PhDr. Jan Šíma, Ph.D.**

## Celková náročnost tématu na zpracování:

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	Velmi dobře
Úprava práce: text, grafy, tabulky	Výborně
Stylistická úroveň, jazyk	Výborně

## Praktická/teoretická využitelnost zpracování:

Podprůměrná

Průměrná

Nadprůměrná.

## Hodnocení práce:

Předkládaná diplomová práce se orientuje na hodnocení kvality služeb plaveckého zařízení pro děti. Jako hlavní nástroj pro sběr dat byla využita upravená verze dotazníku SERVQUAL, či spíše princip vycházející z tohoto nástroje, tedy porovnání očekávání zákazníka a jeho subjektivního vnímání kvality služeb.

Teoretická část práce je zpracována pečlivě, navíc autorka čerpá z velkého množství zahraniční literatury. Z mého pohledu mohla být větší pozornost věnována rešerši metod pro hodnocení kvality služeb, méně pak modelům řízení kvality služeb.

Metodická část vhodným způsobem kombinuje teoretická východiska s popisem konkrétních kroků, které byly realizovány k dosažení stanoveného cíle. Některé informace zde uvedené mohly být popsány pregnanterněji (viz otázka č. 1 k obhajobě).

Výsledková část práce je v podobě prezentace výsledků dotazování. Data jsou předkládána přehledným způsobem v podobě klasifikačních křížů a jsou diplomantkou komentována ve vztahu ke stanoveným cílům práce. Statistické zpracování výsledků však lze označit za spíše nenáročné.

Návrhy a doporučení jsou nápadité a z mého pohledu v praxi realizovatelné.

### **Připomínky k práci:**

1. Autorka se v práci dopouští drobných chyb a překlepů (dotazník SERVQUAL označuje opakovaně jako SERVQUEL, hypotéza uvedená na straně 11 nekoresponduje přesně se stejnou na straně 82 apod.).

### **Otázky k obhajobě:**

1. V práci uvádíte, že „výběrový soubor tvoří 114 respondentů, kteří byli vybráni náhodně“. Můžete blíže specifikovat způsob výběru respondentů? Jaká kritéria musí splňovat výběr respondentů, aby ten byl označen za náhodný neboli pravděpodobností? Skutečně se v případě vašeho výzkumu jednalo o náhodný výběr?
2. Pro objektivní zhodnocení celkové kvality služeb byla jednotlivým oblastem přiřazena respondenty váha důležitosti. Za nejdůležitější považují respondenti jednoznačně kvalitu personálu, méně už bezpečnost, zázemí či kvalitu samotného bazénu. Jsou podle vašeho názoru tyto výsledky pro management plaveckého zařízení dobrou nebo spíše špatnou zprávou?

**Práce je doporučena k obhajobě.**

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

V Praze dne 1. 9. 2016

.....  
PhDr. Jan Šíma, Ph.D.