

Posudek vedoucího práce

Předkládaná diplomová práce Petra Štefana splňuje formální parametry a to s velkou rezervou – svým rozsahem, počtem citovaných zdrojů (i zahraničních). I když např. u citované literatury se nezdá, že by autoři pod písmenem „v“ byli seřazeni dle abecedy.

Teoretická část práce má nezvykle hodně hlavních kapitol, ale označil bych to spíše za přednost. I z tohoto důvodu práce působí přehledně a nemá až přespřílišně košatou strukturu (max. 3 úrovně). Celá tato část práce je psána na velmi slušné úrovni. Nicméně vzhledem k vysoké úrovni zejména v kapitole číslo 6 působí naopak některé pasáže „chudším dojmem“. Takovým příkladem může být kapitola č. 3 Sportovní zařízení, kde se autor dopouští z mého pohledu až přílišného zjednodušování a možná i nepřesností. Na obranu autora je spravedlivé uvést, že na toto zjednodušení sám na str. 17 sám upozorňuje. Teoretická část práce graduje, jak již bylo uvedeno výše, řešší o kvalitě služeb a spokojenosti zákazníka v kapitole 6. Jestli aspirant všem zde uvedeným modelům principiálně rozumí, tak je vše v nejlepším pořádku.

Cíle a úkoly práce shledávám jako adekvátně definované a posléze i naplněné. Hlavní cíl práce plně koresponduje s jejím názvem: „Analýza spokojenosti zákazníků Aquaparku Příbram“.

Design výzkumu a propracovanost metod (překlad dotazníku, pilotáž, úpravy) jsou taktéž v nadstandardní kvalitě běžné u DP. Analýza dat je také uvedena zdařile a ve vyšší kvalitě než je obvyklé.

Výsledková část práce začíná představením zkoumaného aquaparku, včetně nástinu konkurence a sportem v Příbrami. Vlastní výsledky realizovaného šetření začínají na straně 74 a jsou poměrně přehledně prezentovány a obsahují nejen standardní prezentaci, ale i faktorovou a korelační analýzu. Diskuze též působí přesvědčivým dojmem.

Závěry a praktická doporučení obsahují hlavní zjištění a vzhledem k rozsahu celé práce jsou „sympaticky“ stručná a výstižná.

Jednou z mála slabín předkládané práce je relativně malý počet analyzovaných dotazníků (180). Možná dále některé detaily v práci mohly být více propracovány. Nicméně jako celek práce působí přesvědčivě a kompaktně. Je mi myslím na ní vidět, že vznikala v delším časovém horizontu.

Samozřejmě, že záleží na průběhu obhajoby, ale předběžně bych se nebránil i nejlepšimu možnému hodnocení.

PhDr. Libor Flemr, Ph.D.

29.4. 2016