

POSUDEK OPONENTA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Jméno studenta: Karolína Čechová

Název práce: Spokojenost závodních hráčů I. ČLTK Praha se službami klubu.

Cíl práce: Hlavním cílem této diplomové práce je zhodnocení spokojenosti závodních hráčů klubu I. ČLTK Praha se službami klubu a následné vytvoření návrhů a doporučení k optimalizaci služeb a zvýšení spokojenosti závodních hráčů klubu.

Jméno vedoucího: Vladimír Janák

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

Celková náročnost tématu na:

Podprůměrná

Průměrná

Nadprůměrná

Kritéria hodnocení práce – stupně hodnocení:

Stupeň splnění cíle práce	Velmi dobře (viz příp 2)
Logická stavba práce	Dobře (viz příp 4 a 7)
Práce s literaturou – citace, vlastní komentář	Výborně
Adekvátnost použitých metod	Výborně
Hloubka tematické analýzy, vlastní přínos diplomanta	Výborně
Úprava práce: text, grafy, tabulky	Výborně
Stylistická úroveň, jazyk	Výborně

Praktická/teoretická využitelnost zpracování:

Podprůměrná

Průměrná

Nadprůměrná.

Hodnocení práce:

Diplomová práce na téma Spokojenost závodních hráčů I. ČLTK Praha se službami klubu odpovídá požadavkům pro psaní diplomových prací.

Úvod práce příjemně uvádí do problematiky. Autorka zde využívá pravidla obráceného trojúhelníku, tedy pro čtenáře rozvádí obecné teorie tenisu až k samotné problematice kvality služeb v tenisových centrech.

Teoretická část je sepsána velice dobře. Autorka provádí kvalitní rešerši v oblasti služeb a následně v oblasti měření kvality služeb. Tuto část považuji za velice zdařilou

Podobně hodnotím i metodickou část práce, kde autorka správně popisuje výzkumný soubor a postup, jak by chtěla spokojenost zákazníků tenisového centra zkoumat. Příprava diagnostického nástroje je kompletní a logická.

V úvodu analytické části autorka popisuje klub I. ČLTK Praha. Dále autorka vyhodnocuje výsledky dotazování. Autorka využívá tabulky, grafy a klasifikační kříže. Text je v této části práce velice přehledný a čtivý.

Návrhy práce jsou také zpracovány správně a plně korespondují s výsledky práce. Ať už tenisovém tréninku či zázemí, autorka uvádí konkrétní návrhy úpravy zkoumané oblasti, která nejsou nijak ekonomicky náročné a jsou na první pohled efektivní. Vesměs všechny návrhy považuji za okamžitě realizovatelné.

Práce nemá diskuzi.

Závěr práce prezentuje nejdůležitější závěry práce.

Celkově práci za nadprůměrnou.

Zásadní nedostatky: V práci chybí diskuze.

Připomínky:

1. abstrakt, konkrétně část výsledky, je napsaný příliš obecně; autorka zde neuvádí její konkrétní výsledky
2. cíl práce není přesně stanoven; cílem práce by nemělo být samotné provedení zhodnocení, ale vyřešení nějakého „problému“, tedy odpověď na otázku, proč provádí autorka samotné hodnocení spokojenosti
3. anglický abstrakt má chybnou stylistiku textu; slovosled neodpovídá anglické gramatice
4. autorka nelogicky rozděluje kapitoly pouze na jednu podkapitulu (např. 3.2, 4.5.1 a další)
5. schéma 3 je do jisté míry nečitelné
6. pokud výzkumný vzorek nepřesáhne 100, pak není vhodné výsledky vyjadřovat v procentech
7. v práci chybí diskuze

Otázky k obhajobě:

1. V práci zmiňujete, „Řetězec pro dosahování zisku ve službách“. Existuje nějaké sportovní prostředí, kde tento řetězec nefunguje? Pokud ano, uveďte které a dané prostředí vysvětlete.
2. O kolik budou zvýšené náklady na vytápění tenisové haly, pokud se zvedne teplota o Vámi navrhovaných 5 stupňů?
3. Zásadně nejdražší je zajištění kvalitní a cenově dostupné stravy v klubu. Jaké by mohlo být další řešení tohoto problému? Prosím o konkrétní návrh.

Práce je doporučena k obhajobě.

Navržený klasifikační stupeň: výborně – velmi dobře

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

V Praze dne 8.5.2018

.....
Jméno