

# POSUDEK VEDOUcíHO BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

**Jméno studenta/studentky:** Jaroslav Hrubeš

**Název práce:** Marketingový výzkum spokojenosti zákazníků v In Motion Academy

**Cíl práce:** pomocí marketingového výzkumu zjistit spokojenost zákazníku v In Motion Academy.

## **Celková náročnost práce:**

podprůměrná                      průměrná                      nadprůměrná                      (zvýrazněte)

## **Kritéria hodnocení práce – stupně hodnocení:**

výborně                      -                      velmi dobře                      -                      dobře                      -                      nevyhovující                      (uved'te)

Stupeň splnění cíle práce	Výborně
Samostatnost při zpracování tématu	Výborně
Logická stavba práce	Výborně
Práce s literaturou – citace, vlastní komentář	Výborně
Adekvátnost použitých metod	Velmi dobře
Hloubka tematické analýzy, vlastní přínos studenta/studentky	Výborně
Úprava práce: text, grafy, tabulky	Dobře
Pravopis a stylistika	Dobře

## **Praktická či teoretická využitelnost zpracování:**

podprůměrná                      průměrná                      **nadprůměrná**                      (zvýrazněte)

## **Hodnocení práce:**

Stupeň splnění cíle práce – předložená bakalářská práce se věnuje relativně standardnímu tématu výzkumu spokojenosti zákazníků, ale u nestandardního a moderního sportu, čímž parkour bezesporu v současnosti je. Student zde prokázal adekvátní schopnost pracovat s odbornými zdroji, naplánovat a realizovat marketingový výzkum a poté ho i vyhodnotit a na základě něj poskytnout relevantní doporučení pro podnikatelský subjekt. Celkově tak práci hodnotím jako zdařilou, z mého pohledu velmi podrobnou a detailní. Celkovou kvalitu však snižují pravopisné, stylistické a formální nedostatky v úpravě textu – vše viz níže dílčí hodnocení a připomínky. Nicméně práce splňuje požadavky a nároky na akademickou závěrečnou práci bakalářské úrovně a doporučuji jí k obhajobě.

Samostatnost při zpracování tématu – student pracoval samostatně, svědomitě, pravidelně konzultoval s vedoucím práce.

Logická stavba práce – struktura práce je jasná a logická vzhledem ke zpracovanému tématu. Práce obsahuje všechny podstatné i povinné kapitoly. Práce je poměrně rozsáhlá, nicméně je to i díky nepřilíživě vhodné úpravě textu – viz dílčí hodnocení k úpravě práce.

Práce s literaturou – práce využívá celkem 37 zdrojů, z toho 15 zahraničních, čímž vysoce převyšuje požadavky kladené na bakalářskou práci. Teoretická východiska jsou zpracována kvalitně, zaměřují se na témata, která adekvátně souvisí s provedeným výzkumem. Student správně věcně i formálně cituje, doplňuje vlastní komentáře a hodnocení. Drobný nedostatek vidím v používání v podstatě jednoho zdroje ve více vydáních (Kotler, Kozel, Vašítková), což vzhledem k celkovému počtu zdrojů není nutné.

Adekvátnost použitých metod – použitá metoda kvantitativního dotazníkového šetření je vhodná a adekvátní. Nicméně zejména pak analýzu dat považuji spíše jen za průměrnou a standardní. Student také nevhodně pracuje při analýze malého počtu dat – viz níže připomínky k relativním četnostem. Taktéž z Diskuze vyplývá nejasnost ohledně pojmu reliabilita – opět viz níže připomínky a otázka k obhajobě č. 3. V těchto ohledech tak práce skýtá ještě určité rezervy.

Hloubka tematické analýzy – student provedl daný výzkum velmi podrobně. Z mého pohledu se věnoval každé oblasti zkoumání detailně a vše pečlivě rozebíral, hledal příčiny. Na základě takové analýzy pak vypracoval relevantní doporučení, která lze realizovat a také se již (dle textu) realizují. V tomto ohledu tak práci hodnotím jako nadstandardní.

Úprava práce – V práci se objevují až příliš velké mezery mezi odstavci, nadpisy, apod. Celkově to práci nadměrně roztahuje. Využití některých grafů není vhodné pro znázornění některých statistických ukazatelů a výsledků, zejména směrodatné odchylky – viz níže připomínky.

Pravopis a stylistika – práce obsahuje časté pravopisné chyby a občasné stylistické nedostatky ve formě emocionálně zabarvených výrazů či nevhodných formulací.

### **Připomínky:**

V obsahu chybí položka „Seznam příloh“.

Str. 9 – překlepy – „...čili zde už byla jistá základná věrných zákazníků ...“; „V mé práci se pomocí kvantitativního výzkumu odhalím spokojenost ...“

Str. 26 – příjmení autora zdroje není uvedeno velkými písmeny, jako u ostatní uváděných autorů – „...podle Kozla (2006) je spokojený ...“

V rámci operacionalizace se latentní proměnné (složky marketingového mixu, základní zkoumaný problém) zobrazují pomocí elips, pozorované (manifestní) proměnné poté v obdélnících.

Str. 34 – překlep – „Je zde zkoumán také způsobu a délka dopravy ...“

Str. 35 – pravopisná chyba – „...jak na ně jednotlivé eventy působili ...“

Str. 39 – překlep – „...budou jednotlivé skupin otázek uspořádány ...“

Str. 40 – „Dále jsou zde hodnoty zachyceny ve sloupcových nebo výsečových grafech pro co největší přehlednost odpovědí. Najdeme zde také řadu tabulek, které přehledně zobrazují četnost odpovědí u několika otázek. Grafy jsem samostatně vypracoval v programu Microsoft Excel 2010 a tabulky v programu Microsoft Word 2010. Všechny zpracované výsledky jsou slovně okomentovány.“ – naprosto zbytečné informace z hlediska metodiky zpracování a analýzy dat.

Str. 42 – pravopisné chyby – „Cílem lekcí je, aby děti získaly základní pohybovou průpravu, uměli se radovat z pohybu a aby si osvojili základní parkourové pohyby a techniky.“

Str. 46 – pravopisná chyba – „...že oni samy zde trénují ...“

Str. 50, graf 6 – překlepy v legendě – „Ano, lekce je přesně tak dlouhá, jak mi vyhovuje“; „Ne, chtěl(a) bych lekce delší o půl hodiny“; „Ne, chtěl(a) bych lekce delší o hodinu“

Str. 51 – pravopisná chyba – „Tabulka 2: Jakou roli měli jednotlivé faktory při rozhodování, jestli navštívit lekce?“

Pro směrodatnou odchylku není vhodné zobrazení ve sloupcovém grafu.

Pro analýzu malého počtu odpovědí (jako např. 17 v případě sekce č. 4) se nepoužívá relativní četnost, ale pouze absolutní.

Str. 61 – pravopisná chyba – „...a nebyli dlouhé, zbytečné prostoje.“

Str. 64 – pravopisná chyba – „Další více frekventované odpovědi byli především ...“

Str. 81 – pravopisná chyba – „...současně zisky z lekcí samotnou halu pomáhali financovat.“

Str. 82 – překlep – „Tato služba vyšla z výzkumu jako nejlépe hodnocen.“

Str. 82 – pravopisná chyba – „...sice kratší časové úseky, ale zato by byli více tréninkově náročné ...“

Pilotáž, kterou student provedl, rozhodně nemohla být ověřena reliabilita použitého dotazníku, jak uvádí v Diskuzi.

Str. 87 – pravopisné chyby – „Jednotlivé služby byly ve všech ohledech ...“; „...že lekce parkouru předčili očekávání ...“

Seznam literatury obsahuje drobné nedostatky ve formátu uvedených zdrojů.

### **Otázky k obhajobě:**

1. Na str. 37 student uvádí: „Dále byly využívány hodnotící stupnice jako je Likertova stupnice (vyjádřená míra spokojenosti či nespokojenosti na stupnici), ...“ Co to je Likertova škála, co zkoumá a jakým způsobem?

2. Na str. 39 student uvádí, že se výzkumu zúčastnilo 208 respondentů. Kolik lidí byl základní soubor, kterému byl dotazník zaslán prostřednictvím emailu z databáze?

3. Jakým způsobem se dá měřit reliabilita?

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

Prohlašuji, že nejsem v rodinném či jiném soukromém vztahu ke studentovi/studentce.

V Praze dne 23.4.2019

.....  
PhDr. Josef Voráček, Ph.D.