

POSUDEK VEDOUcíHO BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno studenta: Barbora Šandová

Název práce: Marketingový výzkum spokojenosti zákazníků se službami Mama Baby Studia

Cíl práce: Cílem práce bylo zjistit spokojenost zákazníků se službami Mama Baby Studia. Na základě zpracovaných výsledků vytvořit návrhy na zlepšení těchto služeb.

Celková náročnost práce:

Podprůměrné

Průměrné

Nadprůměrné

Kritéria hodnocení práce – stupně hodnocení:

Výborně - velmi dobře - dobře - nevyhovující

Stupeň splnění cíle práce	velmi dobře
Samostatnost při zpracování tématu	velmi dobře
Logická stavba práce	výborně
Práce s literaturou – citace, vlastní komentář	dobře
Adekvátnost použitých metod	velmi dobře
Hloubka tématické analýzy, vlastní přínos bakalanta	dobře
Úprava práce: text, grafy, tabulky	velmi dobře
Stylistická úroveň, jazyk	velmi dobře

Praktická využitelnost zpracování:

Podprůměrná

průměrná

nadprůměrná

Hodnocení:

Bakalářská práce je zpracována celkem na 89 stranách (včetně příloh), obsahuje 7 příloh.

Stupeň splnění cíle práce

Autorka si ve své bakalářské práci stanovila cíl zjistit spokojenost s poskytovanými službami v MBS. Tato práce má vyjasnit strukturu klientely, která využívá nabízené služby a zároveň zjištěné výsledky budou moci posloužit jako případný návrh na zlepšení poskytovaných služeb. Hlavní cíl byl splněn, nicméně nedostatky spatřuji v tvrzení, kde si autorka vytýčila několik dalších cílů. Tyto cíle by bylo lepší nazvat úkoly práce.

Samostatnost při zpracování tématu

Autorka svou bakalářskou práci zpracovala z větší části samostatně, přičemž některá doporučení na opravu zapracovala a nejasnosti vysvětlila. Studentka začala pravidelně konzultovat v pozdějším termínu.

Logická stavba práce

Bakalářská práce má jasnou logickou strukturu vzhledem ke stanovenému tématu a zaměření.

Práce s literaturou – citace, vlastní komentář

Autorka pracuje s nedostatečným množstvím literatury (15 zdrojů, z toho 3 cizojazyčné, 3 internetové). Co se týče obsahové stránky, kapitoly jsou zaměřené na problematiku, kterou se bakalářská práce zabývá. Některé citace jsou komentované a vyúsťují do autorčina vlastního shrnutí (s. 25), některé (s. 22, 23) jsou ponechány bez autorčina vlastního názoru či závěru.

Adekvátnost použitých metod

Pro výzkumné šetření byla použita kvantitativní metoda za použití dotazníku a kvalitativní metoda, formou rozhovoru. Na s. 38 se dozvídáme, že autorka využila i metody vlastního pozorování. Bohužel tato metoda není zmíněna v Abstraktu bakalářské práce. Menším nedostatkem také je, že z poznatků zjištěných z rozhovoru a z pozorování autorka v návrzích na zlepšení vychází jen velice málo. Pro dotazníkové šetření je vytvořena operacionalizace, která je v plném znění součástí příloh, stejně tak jako dotazník, rozhovor a záznam z pozorování.

Hloubka tématické analýzy, vlastní přínos bakalanta

Kapitola 5 Analytická část je zpracována celkem přehledně. Výsledky výzkumu jsou zobrazeny pomocí koláčových a sloupcových grafů. Grafy jsou patřičně komentované, často obsahují i autorčino zamyšlení se nad příčinami výsledků. V kapitole 6 Návrhy a doporučení autorka vychází z analýzy získaných výsledků písemného dotazování, bohužel o výsledcích z rozhovoru se zmiňuje jen jednou a s poznatky z pozorování nepracuje vůbec. Přínosné by bylo, kdyby autorka pro své návrhy na zlepšení dosavadní situace vypracovala i finanční kalkulaci. Co lze vyzdvihnout, je návratnost dotazníků, která činí 87%. V kapitole 7 Diskuze je zhodnocen postup realizace sběru dat ke stanovené problematice. Opět autorka se zde vyjadřuje pouze ke sběru informací písemným dotazováním, nikoliv rozhovorem či pozorováním. Zjištění jsou vysvětlena srozumitelnou formou a praktická využitelnost získaných informací se jeví jako průměrná. Autorka v bakalářské práci, po zhodnocení názorů klientek MBS, vyvozuje realizovatelné závěry pro případné zlepšení dosavadního provozu, které povede k vyšší spokojenosti současných i budoucích návštěvnic.

Úprava práce: text, grafy, tabulky

Stylistická úroveň, jazyk

Úprava práce a stylistická úroveň se potýká s menšími chybami, které jsou uvedeny v připomínkách. Výsledky výzkumu jsou zpracovány pomocí koláčových a sloupcových grafů, bohužel však některé grafy jsou popsány neúplně, např. s. 44 Graf 1b. Chybně je také užíváno citace dle normy ISO690. Více v připomínkách.

Celkově lze říci, že autorka splňuje realizaci zvoleného tématu a nároky kladené na zpracování bakalářské práce.

Připomínky:

BP bohužel neobsahuje seznam grafů.

V kapitole „*Seznam literatury*“ u některých publikací chybí počet stran, některé jsou uvedeny chybně, nikoliv dle ISO690.

s. 19, s. 26, s. 79: ... z pravidla ... – hrubka

s. 21, 22, 28 – odstavce s odrážkami by měl být odsazen více od levé strany

s. 25 – hlavní kapitoly začínají na nové stránce, nicméně podkapitoly se odděluji už jen větším odstavcem, kapitola 3.5 Cena je tedy oddělena chybně

s. 28 – dle formálních požadavků na strukturu práce by se v práci nemělo vyskytovat jiné formátování písma než je psané, kurzíva lze použít v případě uvedení přímých citací

Chybně název kapitoly, nikoliv Metodologie, ale Metodická část.

s. 33 – ... **byli** pokryty, jasně vymezeny a popsány veškeré ... – pravopisná chyba

s. 36 – ... kde byla zjišťována frekvenci návštěvnosti studia. – překlep

s. 36 – ... možnosti odpovědí na **otázku** ... chybně kurzívou

s. 35 – je vedeno: „Dotazník byl předkládán k vyplnění pouze ženám, které využily minimálně jednou jakoukoli službu v době od 15. srpna 2017 do 15. listopadu 2017. s. 36 – Je nutné podotknout, že klientkám, které samotné studio navštívily poprvé, dotazník předkládán nebyl. Klientkám, které služeb studia využily **minimálně jednou**, bylo nabídnuto, že dotazník mohou vyplnit během svých dalších návštěv. Tak mělo být klientkám poskytnuto více času na

to, aby si o studiu mohly vytvořit vlastní názor a lépe tak ohodnotit využívané služby.“ – z toho vyplývá, že dotazník vyplnily ženy, které navštívily MBS min dvakrát

s. 38 – Pozorovali jsme prvky a procesy probíhající ... 3 os., mn. č.

s. 44 Graf 1b – chybně nebo nepřehledně vyjádřený graf, + u grafického vyjádření ve vysvětlivkách chybí 6. a 7. měsíc

s. 45 – ... na **stánkách** studia ... – překlep

s. 48 – u Grafu 2b je nedopsaná vysvětlivka

Některé stránky jsou nevyužité, např. s. 50, která je skoro celá prázdná.

s. 54 – Tedy pozitivní výpověď v této otázce je **údaji** o dosavadním trvání využívání ... – překlep

s. 55 – Na základě **výsledů** vyplývajících ... – překlep

Otázky k obhajobě:

- Potýká se MBS s nějakou konkurencí v okolí? V ČR?
- Byly Vaše návrhy na změny předloženy majitelce MBS? Bude s těmito návrhy do budoucna pracovat?

Práce je doporučena k obhajobě.

Navržený klasifikační stupeň: Velmi dobře v závislosti na obhajobě.

V Praze dne 13. 4. 2019

.....
Mgr. Markéta Pecinová