

POSUDEK OPONENTA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Jméno studenta: Petr Švanda

Název práce: Hodnocení kvality služeb v mládežnickém hokejbale z pohledu rodičů – minipřípravka, přípravka

Cíl práce: Zhodnocení úrovně kvality služeb poskytovaných extraligovými hokejovými kluby napříč celou Českou republikou z pohledu rodiče jako zákazníka v rámci kategorií minipřípravky a přípravky s navazujícím vyslovením doporučení ke zkvalitnění těchto služeb pro navýšení celkové úrovně služby i zvýšení atraktivity daného sportu pro mládež.

Celková náročnost práce:

podprůměrná průměrná nadprůměrná

Kritéria hodnocení práce – stupně hodnocení:

výborně - velmi dobře - dobře - nevyhovující

Stupeň splnění cíle práce	Velmi dobře
Logická stavba práce	Dobře
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	Výborně
Pravopis a stylistika	Výborně

Praktická či teoretická využitelnost zpracování:

podprůměrná průměrná nadprůměrná

Hodnocení práce:

Práce se zabývá hodnocením kvality služeb poskytovaných extraligovými hokejovými kluby a to pomocí dotazování s využitím dotazníku SERVQUAL.

Teoretická část je, až na pár drobných nedostatků (viz připomínky k práci) zpracována velmi dobře. Diplomant navíc prezentovanou teorii komentuje ve vztahu k zaměření své práce a hokejbalové praxi.

Metodická část poskytuje nejdůležitější informace o tom, jak autor postupoval v cestě dosáhnout stanovených cílů. Text této kapitoly je zpracován velmi dobře, přesto se domnívám, že může uvést neznalého čtenáře v omyl, neboť diplomant opakovaně uvádí (a v názorné ukázce i naznačuje způsob prezentace) pět vlastností kvality služeb. Ve skutečnosti však posuzuje vlastností šest.

Obsahem výsledkové části práce je prezentace výsledků, a to souhrnně pro všechny extraligové kluby tvořící výzkumný soubor. Tato stěžejní kapitola práce je zpracována pečlivě a plně reflektuje hlavní cíl práce, tedy „zhodnocení úrovně kvality služeb poskytovaných extraligovými hokejovými kluby napříč celou Českou republikou“.

Plnění dílčího cíle, tedy „stanovení návrhů ke zkvalitnění služeb“ je však z mého pohledu problematické. Je zřejmé, a i z komentářů respondentů to vyplývá, že každý klub poskytuje různé služby a to na odlišné úrovni. To, co v jednom klubu rodiče chválí, v jiném hodnotí negativně (např. půjčování výstroje). Na rozdíl od kvantitativního hodnocení nelze tedy komentáře respondentů zobecňovat, přitom právě ty (logicky) slouží diplomantovi jako inspirace k závěrečným návrhům.

Chápu, že doporučený rozsah práce nedovoloval diplomantovi prezentovat výsledky samostatně pro každý klub, ale zobecnění výsledků tak, jak je provádí autor práce, snižuje dle mého soudu praktickou využitelnost zpracování. Nesouhlasím s autorovým tvrzením ze strany 85, že „lze na základě provedeného výzkumu vyslovit konceptuální opatření, která by měla být uplatněna napříč tuzemskými kluby“.

Osobně bych viděl jako přínosnější, kdyby se diplomant zabýval hodnocením kvality pouze ve dvou, třech vybraných klubech, výsledky prezentoval zvlášť, více do hloubky, a na jejich základě stanovil „na míru“ konkrétní doporučení pro analyzované kluby.

Na druhou stranu musím konstatovat, že soubor doporučení, které autor prezentuje na straně 90, má svoji logiku a jistě s nimi lze souhlasit. Spíše než o konkrétní doporučení se však jedná o střednědobé až dlouhodobé cíle, ke kterým by kluby měly směřovat. Jejich formulace je totiž příliš obecná. Diplomant by se měl podle mě minimálně zamyslet nad tím, jakými konkrétními kroky těchto cílů dosáhnout.

„Odbornost“, jako jeden ze sledovaných faktorů, je autorem vyhodnocována zcela odděleně a dle mého názoru tomuto faktoru nevěnuje diplomant v dalším textu dostatečnou pozornost. Zarážející je to i proto, že podle průměrné hodnoty očekávání právě na tomto faktoru záleží respondentům nejvíce a hodnotí jí nejhůře ze všech dalších sledovaných faktorů. Diplomant tento faktor opomíjí i v závěrečném hodnocení výsledků na straně 84, kde uvádí, že „na základě uvedeného lze vyhodnotit realizovaný výzkum kvality služeb tuzemských hokejbalových klubů za obstojný, kdy žádná z mezer vlastností nepřesáhla mezní hodnotu -1...“.

V diskusi se autor sice vrací k teoretickým východiskům, ale opět spíše nelogicky, neboť s nimi nekonfrontuje výsledky své práce, ale spíše jen opakuje to, co bylo již obsahem teoretické části práce. Pozitivně hodnotím, že se diplomant zamyslel nad limity své práce, přestože ty výše uvedené si nijak nepřipouští.

V kapitole diskuse dochází k nepochopení rozdílu mezi pojmem „faktor“ a „indikátor“. Zatímco faktory by v této práci měly být „hmotné zajištění, spolehlivost, odbornost, jistota, empatie a odbornost“, indikátory by měly být jednotlivé položky dotazníků (tvrzení), pomocí nichž jsou faktory měřeny. Diplomant to v rozporu s odbornou literaturou takto nevnímá a je to evidentní zejména při vyhodnocení výzkumných otázek. Ty jsou tak de facto zodpovězeny chybně.

Práce je stylisticky nadprůměrná a až na pár pravopisných chyb v podobě neshody podmětu s přísudkem (např. hned na straně 2 „děti nevyužívali“) je také gramaticky na vysoké úrovni.

Míra shody pomocí systému Turnitin je 13 %, což považuji za nízké číslo a předpokládám, že všechny převzaté texty jsou řádně citovány.

Připomínky:

1. Abstrakt práce je po formální stránce v pořádku, přesto formulace cíle mě poněkud zaskočila. Nikdy jsem se s tak dlouhým vyjádřením cíle (49 slov v jedné větě) nesetkal.
2. Autor nepočítá úvodní strany diplomové práce a první stranou práce je až Obsah.
3. Uvedení jmen autorů, na které diplomant odkazuje, není vždy vedeno stejným způsobem. Názorně to lze vidět například na straně 14, kde běžným způsobem je zapsán Mullin, Hurdy a Sutton a hůlkově pak Lakhe a Mohanty.
4. Na straně 41 měla být pravděpodobně namísto zkratky DČ použita zkratka DC.
5. Na straně 88 není ukončena věta.
6. Komparace velikosti mezer v podobě grafu č. 7 a 8 je zmatečná. Není jasné, proč autor zvolil toto pořadí indikátorů, které neodpovídá ani pořadí otázek, ani pořadí ve velikosti mezer.
7. V grafu č. 10 podobně jako u grafu č. 7 chybí popisek posledních dvou sloupců. U grafu č. 11 podobně jako u grafu č. 8 chybí popisek posledního sloupce.
8. V syntetické části využívá autor odlišné velikosti odstavců.

Otázka k obhajobě:

Ve své otázce se dotknu druhé výzkumné otázky, která zní: „Které faktory kvality služby jsou pro zákazníky nejdůležitější a které vystupují jako důležité nejméně“. Zodpovězení této výzkumné otázky se zdá být jednoduché, neboť respondenti mírou váhy nejvíce preferovali *hmotné zajištění*, nejméně pak faktor *jistoty* (ponechávám nyní stranou, že diplomant zaměnil faktory za indikátory a vyhodnotil tuto výzkumnou otázku v práci jinak).

Zarážející dle mého názoru je skutečnost, že průměrná hodnota očekávané kvality je u faktoru „*jistota*“ ze všech vlastností funkční kvality naopak nejvyšší (2,695), nikoliv nejmenší, jak by mohlo napovídat přidělení váhy preferencí. A pokud podle autorem předkládaná teorie vyjadřuje očekávaná kvalita (první část otázky) nároky (očekávání) zákazníků, pak by pro respondenty měla být nejdůležitější právě *jistota*.

Jak vy osobně si vysvětlujete tento rozpor ve výsledcích vašeho dotazování?

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

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

V Praze dne 10. srpna 2020

.....
PhDr. Jan Šíma, Ph.D.