

POSUDEK VEDOUcíHO DIPLOMOVÉ PRÁCE

Jméno diplomanta/diplomantky: Petr Švanda

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

Cíl práce: Hlavním cílem této diplomové práce je zhodnocení úrovně kvality služeb poskytovaných extraligovými hokejbalovými 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 (zvýrazněte)

Kritéria hodnocení práce – stupně hodnocení:

výborně - velmi dobře - dobře - nevyhovující
(uvedte)

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

Praktická či teoretická využitelnost zpracování:

podprůměrná **průměrná** nadprůměrná (zvýrazněte)

Hodnocení práce:

Diplomová práce na téma „Hodnocení kvality služeb v mládežnickém hokejbale z pohledu rodičů - minipřípravka, přípravka“ odpovídá požadavkům FTVS UK pro diplomové práce.

Témata uvedená v teoretické části jsou zvolena správně. Autor zde provádí velmi zdařilou rešerši literatury, kdy postupně popisuje specifika služeb obecně a ve sportovním prostředí. Obě témata autor trefně vysvětluje i v kontextu hokejbalu. Podobně dobře popisuje i kvalitu poskytovaných služeb a rozpor mezi zákazníkem a spotřebitelem v oblasti poskytování služeb určených dětem.

Metodická část práce je sepsána také správně. Autor identifikuje výzkumný soubor a následně vysvětluje, jak a proč bude měřit spokojenost rodičů s poskytovanou kvalitou hokejbalových služeb ve všech extraligových oddílech. Výzkumný vzorek je relativně velký, a proto mají získaná data velký potenciál pro následné využití.

Analytická část práce je zpracovaná velmi zajímavě a přehledně. Pozitivně hodnotím moderní vzhled tabulek, což jejich přehlednost ještě zvýrazňuje. Vyhodnocení metody SERVQUAL je provedeno standardně. Z pohledu přesnější identifikace problémů by bylo zajímavé vyhodnotit jednotlivé hokejbalové kluby samostatně, avšak vedlo by to k prodloužení práce nad rámec doporučeného rozsahu.

Syntetická část práce logicky navazuje na získaná data. Autor se zde snaží zobecnit některé připomínky, které rodiče k poskytovaným službám měly. Veškeré návrhy jsou realizovatelné a je vysoká pravděpodobnost, že povedou ke zvýšení spokojenosti rodičů s poskytovanou kvalitou služeb. Zde by bylo zajímavé provést opakované šetření v budoucnu, aby se ověřilo, že zobecněná

doporučení povedou ke zvýšení poskytované kvality ve všech klubech a ne jen tam, kde mezera byla identifikována.

Diskuze práce je zpracována správně. Autor diskutuje limity práce a navrácí se k uvedeným teoriím.

Závěry práce jsou v pořádku.

Zásadní nedostatky: nejsou

Připomínky:

1. V obsahu se objevuje i odkaz na obsah, což je neobvyklé.
2. Autor práce nelogicky dělí kapitolu 2.4 pouze na jednu podkapitolu.

Otázky k obhajobě:

1. Navrhujete, aby se trenéři systematicky a kontinuálně vzdělávali a tím zvyšovali kvalitu svých kompetencí. Myslíte si, že Českomoravský svaz hokejbalu nabízí dostatečné možnosti pro realizaci Vašeho návrhu, či by se koncept vzdělávání trenérů pod hlavičkou svazu měl změnit?
2. Uvádíte, že je velmi důležité, aby se trenéři vždy chovali slušně. Jak si vysvětlujete, že u mládeže v hokejbale se vyskytuje několik trenérů, kteří se slušně nechovají, několikrát jim byla hokejbalovým svazem pozastavena možnost se hokejbalu účastnit a i přesto jsou ve svých klubech bráni více méně pozitivně a v klubech s přestávkami u mládeže působí více než 20 let?
3. Budete v budoucnu své výsledky a doporučení s jednotlivými kluby diskutovat? Případně s Českomoravským svazem hokejbalu?

Navržený klasifikační stupeň: výborně

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

V Praze dne 25.8.2020

.....
Jméno