

# POSUDEK VEDOUcíHO DIPLOMOVÉ PRÁCE

**Jméno diplomanta: Michal Vašenda**

**Název práce:** Proces pilotní standardizace české verze dotazníku SERVQUAL pro oblast sportovních služeb

**Cíl práce:** zahájit proces standardizace české verze dotazníku SERVQUAL v oblasti fitness a rekreačního sportu a připravit tak půdu pro jeho budoucí použití v praxi

## **Náročnost tématu na:**

- teoretické znalosti	podprůměrné	průměrné	<b>nadprůměrné</b>
- vstupní údaje / jejich zpracování	podprůměrné	průměrné	<b>nadprůměrné</b>
- použité metody	podprůměrné	průměrné	<b>nadprůměrné</b>

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

Výborně - velmi dobře - dobře - nevyhovující

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 tématické analýzy, přínos diplomanta	výborně
Úprava práce: text, grafy, tabulky	velmi dobře
Stylistická úroveň	velmi dobře

## **Praktická využitelnost zpracování:**

Podprůměrná

průměrná

**nadprůměrná**

## **Hodnocení, připomínky:**

Diplomová práce je zpracována na celkem 78 stranách bez příloh, přičemž autor využívá 55 zdrojů, z toho drtivou většinu zahraničních.

Práce je svým zaměřením odlišná od jiných diplomových prací studentů oboru management sportu. Spíše než manažerskými či marketingovými aplikacemi se zabývá metodami odborného překladu a metodami statistickými. Stavba práce a rozsah jednotlivých kapitol (zejména metodologické) tomu odpovídají.

Hlavním cílem práce je pilotní standardizace české verze dotazníku SERVQUAL upravený pro hodnocení kvality služeb v prostředí fitness. Reliabilita první verze dotazníku byla určena s využitím teorie zobecnitelnosti, validita pak pomocí faktorové analýzy.

Student prokázal vynikající znalost výše uvedených metod a významným způsobem tak přispěl k právě probíhající standardizaci metody SERVQUAL pro prostředí fitness v České republice.

Celkové hodnocení sráží několik gramatických chyb, překlepy a v některých místech také nedbalá úprava.

**Otázky k obhajobě:**

1. Faktorové zátěže u 1. a 3. položky dotazníku vykazují velmi nízké hodnoty, přestože formulace těchto otázek se zdají být bezproblémové. Jaké konkrétní úpravy dotazníku byste v tomto případě navrhoval?
2. Podobně překvapivým výsledkem je vysoká míra korelace mezi faktory technické a funkční kvality. Jaká konkrétní kroky v další fázi standardizace by mohly tuto korelaci snížit na žádoucí hodnoty?

**Práce je doporučena k obhajobě.**

**Navržený klasifikační stupeň:    **výborně****

V Praze dne 5. září 2011

.....  
Mgr. Jan Šíma