

# POSUDEK OPONENTA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

**Jméno studenta:** Vojtěch Pavlík

**Název práce:** Kvalita sportovních služeb v institucích pro děti ve věku 3-6 let (předškolní vzdělávání)

**Cíl práce:** zjistit kvalitu sportovních služeb ve vybraných státních mateřských školách na území České republiky

**Jméno oponenta:** Mgr. Jan Šíma, Ph.D.

## **Celková náročnost tématu na:**

Podprůměrná

Průměrná

Nadprůměrná

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

Stupeň splnění cíle práce	výborně
Logická stavba práce	velmi dobře
Práce s literaturou – citace, vlastní komentář	velmi dobře
Adekvátnost použitých metod	dobře
Hloubka tematické analýzy, vlastní přínos diplomanta	výborně
Úprava práce: text, grafy, tabulky	výborně
Stylistická úroveň, jazyk	velmi dobře

## **Praktická/teoretická využitelnost zpracování:**

Podprůměrná

Průměrná

Nadprůměrná

## **Hodnocení práce:**

Předkládaná bakalářská práce si klade za cíl zjistit kvalitu služeb v mateřských školách, přičemž nástrojem k získání dat je dotazník SERVQUAL a hodnotiteli jsou rodiče dětí navštěvující tato zařízení. Obě skutečnosti představují podle mého názoru řadu metodologických problémů, se kterými se autor práce ne vždy zcela vypořádal.

Prvním problémem je skutečnost, že kvalitu služeb hodnotí rodiče, kteří ne vždy mají zkušenost se všemi službami, které mají za své děti zhodnotit. Tento fakt však nemohl autor práce nijak ovlivnit.

Dalším problémem je volba dotazníku SERVQUAL, který se mi jeví jako nevhodný pro měření služeb v těchto typech zařízení. Řešena je výhradně funkční kvalita služeb, navíc formulace některých položek je problematická a pro respondenty obtížně pochopitelná. Příkladem může být například tvrzení hodnotící očekávání zákazníka „Komunikace mezi zaměstnanci MŠ podle mých představ a rodiči, probíhá nejčastěji osobním rozhovorem. (Např. sportovní nadání dítěte je řešeno osobně s rodiči nějakým konkrétním doporučením“). Dovedu si představit, že ne všichni rodiče pochopí, že jsou dotazováni na jejich osobní očekávání a nároky spojené s komunikací se zaměstnanci školky. Jasněji by v tomto mohla udělat pilotáž. Tu však autor neprovedl s odůvodněním, že se jedná o standardizovaný dotazník. To je však omyl. Dotazník, který autor využívá jako hlavní nástroj pro sběr dat, standardizován nebyl a o jeho diagnostické kvalitě se dá s úspěchem pochybovat.

Teoretická část práce je zpracována logicky a adekvátně bakalářské práci. Není však jasné, kde autor cituje diplomovou práci Václava Bolecha, kterou uvádí v závěrečném seznamu použitých zdrojů.

Obsahem metodologické části práce je představení metod, které slouží k hodnocení kvality služeb. Tento přehled by však měl být obsahem teoretické části práce, nikoliv metodologické. Zde by se měly objevit pouze metody, které jsou využity v samotné práci autora. Toto plní kapitola 4.3, která však obsahuje po mém soudu celou řadu faktických chyb. Není například pravdou, že pro výzkum byla využita „nikterak nemodifikovaná, současně užívaná forma standardizované metody SERVQUAL“. Nerozumím také přesvědčení autora, že je metoda SERVQUAL „pro tento výzkum nejlepší možnou“. (viz otázka č. 1 k obhajobě). Bohužel mám pochybnosti i o tom, že pomocí této metody je možné získat „konkrétní údaje, vhodné pro vypracování různých doporučení pro dané instituce“. (viz otázka č. 2 k obhajobě).

Výsledková část je zpracovaná přehledně. Přináší poměrně zajímavé výsledky, které naznačují, že kvalita služeb poskytovaná mateřskými školkami není nijak uspokojivá.

Závěrečné návrhy jsou adekvátní a v praxi realizovatelné. Jejich relativně malé množství je dané tím, že respondenti měli možnost se ke službám vyjádřit konkrétně pouze v podobě poslední otevřené otázky.

### **Připomínky**

1. Kapitola Diskuze by měla být zařazena až za Závěrečná doporučení, před kapitolu Závěr a vyhodnocení výzkumu.
2. Autor pracuje se slovem spokojenost poměrně nejednoznačně. V práci se lze například dočíst, že „*rodiče nejsou příliš spokojeni s umístěním budovy MŠ*“ (s. 47), že „*rodiče jsou se službami velmi nespokojeni*“ (s. 59), že „*rodiče jsou se službami nespokojeni a to zejména v oblasti odpovědného přístupu a empatie zaměstnanců*“ (s. 71), že *značné množství rodičů je částečně nespokojeni s některými oblastmi*“ (s. 82) apod. (viz otázka č. 3 k obhajobě).

### **Otázky k obhajobě:**

- 1) Na základě čeho jste přesvědčen, že metoda SERVQUAL byla pro Váš výzkum tou nejlepší možnou?
- 2) Můžete komisi vysvětlit, jak získáte praktické informace pro doporučení institucím, když respondent snížil absolutní souhlas s daným tvrzením, aniž by vysvětlil, z jakého důvodu?
- 3) Jaké bodové intervaly záporných hodnot lze interpretovat tak, že zákazníci jsou *částečně nespokojeni*, *nespokojeni* a *velmi nespokojeni*. Kde je vlastně bodová hranice pro spokojenost zákazníka a jeho nespokojenost? Na základě čeho byla tato hranice určena?

### **Navržený klasifikační stupeň:**

**velmi dobře**

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

V Praze dne 7. května 2015

.....  
Mgr. Jan Šíma, Ph.D.