

POSUDEK OPONENTA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno studenta: Jiří Stehno

Název práce: Hodnocení spokojenosti zákazníků v CELEBRITY BOXING PLACE

Cíl práce: Cílem práce je získat přehled o spektru klientů, vyzjistit nedostatky ve fungování boxerny a v nabízených službách za účelem zlepšení těchto skutečností a rozšíření základny stálých a spokojených klientů.

Jméno oponenta: Mgr. Markéta Pecinová

Celková náročnost tématu na:

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	dobře
Adekvátnost použitých metod	dobře
Hloubka tématické analýzy, vlastní přínos diplomanta	dobře
Úprava práce: text, grafy, tabulky	nevyhovující
Stylistická úroveň, jazyk	nevyhovující

Praktická/teoretická využitelnost zpracování:

Podprůměrná

Průměrná

Nadprůměrná.

Hodnocení práce:

Bakalářská práce je zpracována na 54 stranách (bez příloh), obsahuje 9 obrázků a 8 tabulek.

Stupeň splnění cíle práce

Autor si ve své bakalářské práci stanovil cíl, zjistit spokojenost zákazníků s poskytovanými službami v boxerském klubu. Na základě výsledků z výzkumu prostřednictvím písemného a osobního dotazování je zhodnocena situace boxerny a navrhnuty možnosti ke zlepšení dosavadního chodu a ke zvýšení spokojenosti. Hlavní cíl a dílčí úkoly práce jsou splněny.

Logická stavba práce

Kapitola 7 Hypotézy by měla být součástí kap. 9 Diskuze, která slouží k účelu potvrzení či vyvrácení stanovených hypotéz.

Práce s literaturou – citace, vlastní komentář

Autor pracuje s dostatečným množstvím citací (celkem 20, z toho 5 cizojazyčných). V teoretické části BP, např. s. 18 nebo s. 12, chybně uvádí přímou citaci, citace má být uvedena kurzívou, zároveň má být uvedena s odkazem na stránku v publikaci, odkud je přejímána. U některých sdělení zdroj literatury úplně chybí (např. s. 21: Kotler poukázal na to, ...). Zároveň je chybně uvedena citační norma pro seznam použité literatury v závěru práce, má se užívat norma ISO 690. Teoretická část práce by mohla být propracovanější, rozšířená o autorovo vlastní shrnutí či stanovisko na probíranou problematiku.

Adekvátnost použitých metod

Autor pro splnění cíle BP zvolil písemné dotazování u současných klientů navštěvujících boxernu, dotazování u bývalých klientů formou e-mailů, a kvalitativní metodu – verbální komunikaci mezi tazatelem a jednotlivými klienty. O kvalitativní metodě se dozvídáme až na s. 26 (není zmíněna v Abstraktu práce), navíc autor nepoužívá odbornou terminologii, jelikož toto interview nazývá verbální komunikací. Práce bohužel postrádá operacionalizaci dotazníku. Ve volbě metodik pro zhodnocení spokojenosti zákazníků je bakalářská práce průměrná.

Hloubka tématické analýzy, vlastní přínos diplomanta

Kapitola 6 Analytická část je zpracována celkem na 13 stranách. Výsledky výzkumu jsou zobrazeny pomocí sloupcových, koláčových grafů a tabulek, přičemž pro některé otázky je uvedeno dvojí zobrazení (s. 43, Tabulka 7) a není známo z jakého důvodu. Zároveň jsou jinak číslovány otázky a jinak grafy a tabulky s nimi související. Na základě těchto faktorů působí tato kapitola dosti nepřehledně a zmatečně. Některé grafy či tabulky jsou patřičně komentované (otázka 7), jiné by si však zasloužily obsáhlejší komentář, či zamýšlení se autora nad příčinami výsledků (např. otázka č. 10).

V kapitole 7 Hypotézy jsou potvrzeny a vyvráceny hypotézy. Tyto předběžné hypotézy by bylo příhodné uvést už v kapitole Cíl a úkoly práce a jejich vyhodnocení by se mělo přesunout do kapitoly 9 Diskuze.

V kap. 8 Doporučení autor vychází z analýzy získaných výsledků výzkumu spokojenosti zákazníků v boxerně, nicméně tato doporučení se už netýkají výsledků z výzkumu elektronického dotazování s bývalými zákazníky. Pro zjištěné nedostatky doporučuje celkem praktická řešení, bohužel bez jakékoliv kreativity.

V kapitole 9 Diskuze je zhodnocen postup realizace sběru dat ke stanovené problematice. Autor si je vědom nižšího počtu odpovědí na otázku týkající se příjmu z důvodu její chybějící bližší specifikace. Zároveň negativně hodnotí fakt, že zákazníci nebyli aktivní v možnostech dodatečných odpovědí. Veškerá zjištění jsou vysvětlena srozumitelnou formou a praktická využitelnost získaných informací se jeví jako průměrná.

Autor v bakalářské práci, po zhodnocení názorů zákazníků v boxerně, vyvozuje realizovatelné závěry pro případné zlepšení dosavadního provozu, které povede k vyšší spokojenosti současných i budoucích zákazníků.

Úprava práce: text, grafy, tabulky

Příliš velké mezery mezi odstavci (např. s. 13, 14, 15, 23). Nevyužití řádky, samostatně uvedená věta na řádku (např. s. 15, s. 24, s. 28, s. 37). Tabulky nemají kompletní orámování. Některé výsledky jsou uvedeny v tabulkách, některé v sloupcových grafech, některé v koláčových grafech. Pro větší přehlednost bych doporučila držet se jednoho, max. dvou druhů zobrazení. Obrázek 3 neobsahuje procentuální zastoupení, jako tomu je u zbývajících zjištění. Autor se k některým otázkám vyjadřuje okamžitě, před zobrazením výsledků v tabulce, někde se k otázkám vyjadřuje až po uvedení grafu či tabulky. BP má mít jednotnou systematickou úpravu. Grafy by si zasloužily obsáhlejší komentář. Některé autorovy vyřčené myšlenky jsou komplikované, např. s. 37: *Odpověď spíše ano může souviset s faktem, že velké množství klientů jsou boxeři, kteří navštěvují boxernu díky tréninkům a občasná příliš dobrá atmosféra je „může rušit“*. Úprava práce se potýká s velkou spoustou chyb. Více v připomínkách.

Stylistická úroveň, jazyk

Některá slovní spojení jsou užitá neobratně, např. *Je to nesnadné díky nespočtu konkurentů, ...* Více příkladů je uvedeno v připomínkách.

Celkově lze říci, že autor splňuje realizaci zvoleného tématu a nároky kladené na zpracování bakalářské práce, nicméně s četnými chybami po formální stránce.

Připomínky:

Překlepy, chybná slovní spojení, čárky ve větách, gramatické chyby:

Abstrakt: ... informace budou následně zpracovány, vyhodnoceny a na jejich **základně** budou navrhnutá ...

s. 11: ... jsou navrhnuty možnosti, které by **měli** napomoci ...

s. 26: Výhodami dotazování jsou: ...

- s. 27: V systému zákazníků je evidováno necelých 300 přičemž stálou skupinu pravidelně navštěvující tréninky ...
- s. 27: „ Jak často navštěvujete CBP“. - Prázdná mezera za uvozovkami.
- s. 27: ... otázky vážící **ne** na spokojenost ...
- s. 28: ... v **dovysvětlujících** otázkách ... - Nesprávný termín.
- s. 30: ... **otevírající** dobou. – Otevírací dobou.
- s. 31: ... se **táhle** zrcadlo ...
- s. 44: ... věkové **rozpoložení** klientů ... - Rozložení.
- A mnoho dalších.

Abstrakt: v Klíčových slovech se nemají vyskytovat ta, která jsou obsažena v názvu práce

- s. 18: „Marketing Bioprodukce“, 2012 – Citace chybně.
- s. 21: Kotler poukázal na to, ... - Chybí zdroj literatury
- s. 26: Nástrojem vybrán strukturalizovaný dotazník, ... - Správný termín: strukturovaný dotazník.
- s. 26: 2) Písemné dotazování, s. 27: 4.5 Výběr respondentů – Je popsáno heslovitě, přitom ostatní text je uveden ve větách. Mělo by být jednotné. Vyskytuje se v práci častěji.
- s. 24: Co se týká oblasti služeb, ...; s. 26: Na aplikaci ... - Prázdná mezera na prvním řádku před větou.
- s. 34: Obrázek 3 neobsahuje procentuální zastoupení, jako tomu je u zbývajících zjištění.
- s. 34: různé druhy fontu písma textu a obrázku 3
- s. 35: výsledky zjištěné Otázkou 3 jsou zobrazené v tabulce a pomocí koláčového grafu, toto dvojí zobrazení je zbytečné
- s. 37: ... „může rušit,“ - Chybně uvedené uvozovky, stejně tak na s. 41: ... „rozhodně ne,“ ...
- s. 49, 50: Příliš často autor užívá slovo „nasadě“. Min. třikrát v po sobě jdoucích odstavcích.
- Na s. 52 uvádíte, že v důsledku faktu, že u otázky na výši příjmu nebylo blíže specifikováno, zda se jedná o příjem hrubý nebo čistý, vrátilo se 13 dotazníků bez odpovědi, přitom na s. 45 zdůvodňujete nezáměr vyplnění argumentem osobní záležitosti, kterou člověk nechce zveřejňovat.
- Dotazník není zpracován přehledně. Někde autor uvozuje větu velkým písmenem, někde nikoliv. Otázka 6 - chybně vložené uvozovky.
- A mnoho dalších.

Otázky k obhajobě:

- 1) Jak velký by měl být vzorek respondentů pro dotazování, aby se výsledky výzkumu daly zobecnit na celkovou návštěvnost?
- 2) Na základě jaké použité metody jste zjistil a následně uvádíte tvrzení na s. 37, že několik strojů začíná být rozviklaných při používání?
- 3) Na s. 49 uvádíte, že se v boxerně dá pořad co zlepšovat. Dle Vašeho názoru, vše záleží na trenérovi a majiteli boxerny, který se osvědčil díky odpovědím z dotazníků jako člověk na svém místě. Zodpovězte, prosím, na základě jaké otázky v dotazníku se tento majitel osvědčil jako člověk na správném místě.
- 4) Ke splnění cíle BP je využito metody písemného dotazování. Tato BP postrádá operacionalizaci. Mohl byste tento pojem vysvětlit a uvést, jak by operacionalizace vypadala pro Vaš sestavený dotazník?

Práce je doporučena k obhajobě.

Navržený klasifikační stupeň:

Dobře až nevyhovující v závislosti na obhajobě.

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

V Praze dne 10.5.2017

Podpis

.....
Mgr. Markéta Pecinová