

POSUDEK VEDOUcíHO DIPLOMOVÉ PRÁCE

Jméno diplomanta: Bc. Pavel Draždák

Název práce: Marketingový výzkum spokojenosti zákazníků se službami společnosti „Hardcore Tréninky“

Cíl práce: Hlavním cílem diplomové práce je zjistit míru spokojenosti zákazníků se službami společnosti Hardcore Tréninky, dále zjistit problémy služeb a navrhnout jejich řešení.

Jméno vedoucího: PhDr. Vladimír Janák, CSc.

Zaměstnavatel a funkce vedoucího: FTVS UK, asistent

Celková náročnost práce:

Podprůměrné

Průměrné

Nadprůměrné

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 tematické analýzy, vlastní přínos diplomanta	Velmi dobře
Úprava práce: text, grafy, tabulky	Velmi dobře
Stylistická úroveň, jazyk	Výborně

Praktická využitelnost zpracování:

podprůměrná

průměrná

nadprůměrná

Hodnocení:

Diplomant si téma vybral iniciativně sám a je zřejmé, že dané prostředí i tematiku dobře zná a proniknul plně do problému. Pracoval velmi samostatně, zejména ohledně metod a také přiměřeně konzultoval. Práce je velmi dobře strukturovaná a přehledná, což platí například i o abstraktu. Autor píše velmi čtivě, umí se dobře vyjadřovat a používá vyzrálý jazyk. Způsob citace použitých publikací je opravdu přehledný a usnadňuje vyhledávání literárních zdrojů. Výběr literatury je dostatečně rozsáhlý a svědčí o dobrém vhledu do problematiky. Také schopnost zacházet s literaturou plně dostává požadavkům. V teoretické části cením vlastní stanoviska a dobré skloubení teoretických poznatků navzájem i popsané souvislosti a návaznost na vlastní výzkum. Autor v této části projevil i velmi dobrou znalost současně používaných metod výzkumu spokojenosti, které přehledně prezentuje.

Použité metody odpovídají cílům a standardům výzkumu spokojenosti zákazníků. Velmi kvalitně a s rozmyslem je provedena operacionalizace dotazníku i jeho konečná konstrukce. Metodologicky považují práci za adekvátní a velmi dobře zpracovanou. Rozhodně nadprůměrem ční 30 respondentů pro provedení pilotáže a

také zpracování dat je možno považovat za zdařilé, včetně použitých postupů a veličin (medián, průměr, směrodatná odchylka, koeficient diferenciacce.). Presentace i Interpretace dat odpovídá požadavkům, ale mohla být někde podrobnější a hlavně měla následovat po grafickém znázornění výsledků a ne naopak (viz připomínky). Diskuze je dostatečně podrobná. V praxi nejvíce aplikovatelné využití práce bude nesporně spočívat v návrzích pro zlepšení služeb, které je zpracováno s invencí a znalostí problematiky. Celkově hodnotím DP jako velmi pracné a zdařile zpracované dílo s nadprůměrnou úrovní.

Připomínky kromě výše uvedených:

1. Cíle jsou sice prezentovány pregnantně, ale v úkolech práce postrádám prezentaci firmy Hardcore Tréninky, která byla provedena včetně analýzy lokalit, historie a hodnotné i pracné analýzy tréninků.(s.48 -51). To autorovi uniklo, nesnižuje to však příliš jinak nadprůměrnou úroveň práce: považují spíše za formální chybu při výčtu úkolů práce.
2. Vzorek respondentů byl závislý na jejich ochotě vyplnit dotazník a proto nemůže být považován za náhodný (s. 43) Viz otázka k obhajobě.
3. Je škoda, že při prezentaci výsledků zvolil autor opačné pořadí: nejdříve výsledky popisuje a interpretuje, teprve potom následuje grafické znázornění. Je to méně přehledné.
4. Diskuze mohla být v některých ohledech rozsáhlejší.
5. Práce mohla být obohacena o dokumentující snímky.
6. Práce by si možná zasloužila analýzu II. stupně, tedy porovnávání například spokojenosti mladších a starších zákazníků, mužů a žen atp. Viz otázka k obhajobě.

Otázky k obhajobě:

1. Jak by měl vypadat skutečně náhodný výběr respondentů a jak by prakticky měl probíhat?
2. Jaké metody byste pro porovnání různých výběrů vašeho vzorku vybral?

Práce je doporučena k obhajobě.

Práce svým rozsahem i obsahem celkově splňuje nároky, kladené na práci diplomovou. Doporučuji ji k obhájení.

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

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

