

# POSUDEK VEDOUCÍHO BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

**Jméno diplomanta:** Fedor Shabalin

**Název práce:** Marketingový výzkum spokojenosti zákazníků Holmes Place Premium

**Cíl práce:** Cílem práce je zjistit spokojenost zákazníků se službami fitness centra Holmes Place Premium Karlin a navrhnout opatření pro zlepšení jeho činnosti.

**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	velmi dobře
Samostatnost při zpracování tématu	výborně
Logická stavba práce	výborně
Práce s literaturou – citace, vlastní komentář	výborně
Adekvátnost použitých metod	velmi dobře
Hloubka tematické analýzy, vlastní přínos diplomanta	velmi dobře
Úprava práce: text, grafy, tabulky	velmi dobře
Stylistická úroveň, jazyk	dobře

## Praktická využitelnost zpracování:

podprůměrná

průměrná

nadprůměrná

## Hodnocení.

### **Samostatnost při zpracování:**

Autor si dané téma sám aktivně zvolil. Postupoval velmi samostatně, zejména při výběru literárních zdrojů a metod. Projekt, metodické zpracování i interpretace výsledků, stejně jako návrhy na zlepšení jsou zcela jeho dílem. Je třeba ocenit, že tentokrát (po první neúspěšné obhajobě) přiměřeně konzultoval. Proto hodnotím: výborně.

### **Logická stavba práce**

Práce má jasně stanoveny cíle i úkoly, je přehledná a dodržuje logickou postoupnost. Projekt je ucelený a struktura přehledná. Řada teoretických úvah je zpracována přehledně do tabulek a schémat. Pisatel má evidentně rád strukturu, což usnadňuje orientaci v textu, který je jinak dost složitý. Dílčím nedostatkem je spíše opakování některých myšlenek či pasáží

(např. cíle práce – viz. připomínky). To je však marginální záležitostí, která logickou stavbu práce příliš nenarušuje. Z těchto důvodů: výborně.

### **Práce s literaturou:**

Fedor zcela proniknul do problematiky. Prokázal velmi dobrou orientaci jak v teoretických východiscích, tak v problematice vysvětlování pojmů. Výběr literatury zahrnuje především ruské autory, ale pisatel prokázal znalost i dalších zahraničních zdrojů, které celkově svým počtem daleko překračují požadavky kladené na BP. Prokázal plně schopnost citovat literaturu a vhodně ji skloubit vlastním komentářem. Mnohé teoretické úvahy jsou autorem přehledně zpracovány do tabulek a schémat, což je třeba ocenit (vlastní přínos). Práce v této oblasti přináší nové, u nás ne zcela známé pohledy. Citování zdrojů na stránce pod čarou považují také za vhodné – usnadňuje vyhledávání. Hodnotím: výborně

### **Adekvátnost použitých metod:**

Volba metod a zpracování projektu je adekvátní zvoleným cílům. Autor použil poměrně velmi rozsáhlý výběr respondentů a dotazník dokonce přeložil i do jiných jazyků, což muselo být velmi pracné. Provedl jak pilotáž, tak velmi dobrou operacionalizaci dotazníku. Jistým nedostatkem je chybějící vysvětlení systému přidělování bodů při hodnocení spokojenosti. Interpretace výsledků je však adekvátní a také návrhy na zlepšení jsou prezentovány s velkým vhladem do problematiky a praxe činnosti fitness centra. Proto : velmi dobře.

### **Hloubka analýzy, vlastní přínos autora:**

Už v teoretické části přichází bakalant s několika neotřelými pohledy. Zpracoval celou řadu literárních teorií do vlastních přehledných schémat, což je jistě jeho vlastním přínosem. Zpracování výsledků a jejich interpretace je adekvátní a přiléhavá. Objevují se sice některé formální chyby (vysvětlení přidělování bodů- viz připomínky), ale hloubka analýzy je spíše nad standardem bakalářských prací. Práce také překračuje svým rozsahem požadovaný standard a hlubší analýza by překračovala možnosti jejího nutně omezeného rozsahu. Hodnotím : velmi dobře

### **Úprava práce:**

Práce je přehledná, grafy názorně prezentují výsledky. BP splňuje požadované standardy úpravy. Text je dokonce doplněn několika ilustrativními obrázky. Úprava stránek, odstavců a psaného textu však mohla být přesnější a úhlednější. Takto působí trochu neuspořádaně. Proto hodnocení: velmi dobře.

### **Stylistická úroveň, jazyk:**

Jazyk byl Achillovou patou a hlavní příčinou neúspěšné obhajoby předchozí práce. Je třeba konstatovat, že autor výrazně zlepšil stylistiku a srozumitelnost textu. Přesto je použitý jazyk poměrně velmi složitý a neobratný. Dlouhá souvětí několika myšlenkových proudů jsou často příliš spleťtá, až nepřehledná (zejména zpočátku práce). Autor se vyjadřuje dosti komplikovaným stylem, rozhodně nepíše lehce a jednoduše, věty jsou poněkud kostrbaté. Je to opravdu „těžké čtení“, ne snadno srozumitelné. Na druhé straně text prošel evidentně revizí a z hlediska pravopisu zde prakticky nejsou gramatické chyby, jako v předchozí práci. Při zvážení všech okolností (autor není rodilý Čech) hodnotím: dobře

### **Celkové splnění cílů a hodnocení práce:**

Bakalářská práce je velmi obsáhlá, přináší nové, zajímavé pohledy z ruské vědecké oblasti a byla zcela určitě pracná. Také rozsah vzorku respondentů je nadstandardní. Výzkumný projekt má evidentní praktický přínos a také navrhovaná opatření mohou nalézt svou odezvu. Celkově považují práci za přínosnou v teoretické i praktické rovině s tím, že její hlavní cíle byly splněny na velmi dobré úrovni.

**Připomínky** kromě výše uvedených:

1. Styl psaní je poměrně velmi složitý. Dlouhá souvětí několika myšlenkových proudů jsou někdy příliš spletitá, až nepřehledná. Autor rozhodně nepíše lehce a jednoduše, věty jsou poněkud kostrbaté. Je to opravdu „těžké čtení“. Na druhé straně je třeba ocenit, jak se cizojazyčný bakalant vyrovnal s obtížnou gramatikou, která je oproti minulé práci prakticky bez chyb.
2. Texty vysvětlující obrázky někdy předcházejí vlastnímu vyobrazení, což působí poněkud nepřehledně. Například: s. 10-11 obr. 1.1, a s. 22 obr. 1.7 .
3. Některé myšlenky a části se textu se opakují. Například cíle a úkoly práce jsou nadbytečně znovu opakovány v kapitole o metodách.
4. Při interpretaci výsledných grafů spokojenosti (obr,5.13 až 5.27) chybí vysvětlení systému přidělování bodů. Z textu je sice zřejmé, že jeden bod značí nejmenší spokojenost a 5 bodů největší, ale pregnantní vysvětlení chybí.

**Otázka k obhajobě:**

1. Jaké problémy může přinášet situace, kdy služby překročí očekávání zákazníků?  
Žádám vlastní úvahu.

**Práce je doporučena k obhajobě.**

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

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

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

V Praze dne: 27. 8. 2017

PhDr. Vladimír Janák, CSc.