

POSUDEK VEDOUcíHO DIPLOMOVÉ PRÁCE

Jméno diplomanta: Martin Šrámek

Název práce: Srovnání kvality značkových prodejen firem adidas a Nike z pohledu zákazníka

Cíl práce: Pomocí tzv. Mystery Shoppingu zhodnotit kvalitu značkových prodejen firem adidas a Nike z pohledu zákazníka, vybrané prodejny mezi sebou následně porovnat a navrhnout případná zlepšení.

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

Praktická využitelnost zpracování:

Podprůměrná

průměrná

nadprůměrná

Hodnocení:

- Stupeň splnění cíle práce – Předložená diplomová práce poskytuje velmi zajímavý materiál z hlediska kvality služeb v maloobchodním prodeji sportovního vybavení. Diplomant zde uplatnil kvalitativní výzkum v podobě mystery shoppingu, který ukázal jasné a konkrétní výsledky ve vztahu mezi prodejci a zákazníky. Celkově práce splňuje svůj cíl a je zpracována na velmi kvalitní úrovni. Nicméně jsou v práci určité rezervy, které by mohly být zpracovány lépe – viz níže dílčí hodnocení a připomínky. I tak však práci hodnotím jako nadprůměrnou zejména s ohledem na její praktickou využitelnost i náročnost na zpracování.
- Samostatnost při zpracování tématu – Diplomant pracoval samostatně, svědomitě, pravidelně konzultoval s vedoucím práce.
- Logická stavba práce – Struktura práce je jasná a logická, odpovídající zvolenému tématu.
- Práce s literaturou – Práce využívá celkem 61 zdrojů, z toho 47 cizojazyčných, čímž vysoce převyšuje nároky, kladené na diplomovou práci. Použité zdroje jsou však z velké části elektronické. Daná problematika skýtá větší potenciál pro zpracování rešerše využívající více odborné vědecké literatury. Zpracovaná teoretická východiska však poskytují zajímavý a kvalitní vhled do zkoumané problematiky a zkoumaných sportovních značek.
- Adekvátnost použitých metod – Diplomant použil pro daný výzkum metodu Mystery shoppingu, což je pro diplomové práce celkem neobvyklá metoda. Diplomant využil kvalitního podkladu v podobě „dotazníku“ od renomované výzkumné agentury, což jen přidává na výsledné kvalitě provedeného výzkumu. Zkoumané aspekty jsou adekvátní pro výsledné závěry a doporučení.
- Hloubka tematické analýzy – Provedený výzkum je velmi podrobný a diplomant prokázal adekvátní znalosti ve zkoumané oblasti. Předložené výsledky jsou detailní a adekvátně prakticky využitelné. Zpracovaná diskuse je pro akademickou práci nepřiliš obvyklá, nicméně o to zajímavější. Diplomant zde srovnává výsledky provedeného výzkumu s vlastními

zkušenostmi ze zahraničí. To je velmi cenný přínos pro celou práci a také pro praktické využití práce. Nicméně diskuse i přesto by měla obsahovat hlubší diskusi k samotnému provedení výzkumu a také srovnání s teoretickými východisky. Závěr je velmi stručný, zasloužil by podrobnější a pečlivější zpracování. Takto působí poněkud „odbytě“.

- g) Úprava práce – Práce je v tomto ohledu v pořádku a splňuje tak nároky na diplomovou práci.
- h) Stylistická úroveň – Diplomant mnohdy používá jazyk, který je vhodný spíše pro emocionální vyprávění, než pro akademickou práci (byť je práce díky tomu velmi dobře čtivá). Někdy se v práci také vyskytují výrazy pro superlativy jako „obrovský“, „fatální“, „obr“, apod. Jinak je však stylistická úroveň v pořádku a odpovídá akademické závěrečné práci.

Připomínky:

Abstrakt – část „Metody“ by měla být více specifikována.

Str. 17 – 18, 24, 26, 27 – autoři použitých zdrojů jsou psány malými písmeny oproti zbytku práce, kde diplomant používá velká písmena

V tabulce č. 2, str. 52 jsou uvedeny výsledky emocí a dojmů z návštěvy obchodů adidas. Negativní emoce jsou označeny znaménkem „+“, pozitivní znaménkem „-“, přičemž hodnotící stupnice je obráceně.

Str. 79 – překlep – „... s následnou konzultací nad šálkem kávy.“

Seznam použitých zdrojů má být číslovaným seznamem.

Otázky k obhajobě:

1. V závěru diplomant uvádí: V případě prodejen adidas/Nike by si spolu děti mohly zahrát třeba fotbal a vy byste v mezičase absolvovali diagnostiku běžeckého stylu/došlapu s následnou konzultací nad šálkem kávy.“ Bezesporu se zde jedná o zajímavou myšlenku, je však v blízké budoucnosti skutečně reálná?

Práce je doporučena k obhajobě.

Navržený klasifikační stupeň: výborně.

V Praze dne 26.12.2017

.....
PhDr. Josef Voráček, Ph.D.