

POSUDEK OPONENTA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno studenta: Martina Ctiborová

Název práce: Hodnocení kvality služeb ve sportovním zařízení Power Plate

Cíl práce: zjistit kvalitu poskytovaných služeb ve sportovním zařízení Power Plate Centrum v Jungmannově ulici v Praze.

Jméno oponenta: Mgr. Josef Voráček

Zaměstnavatel a funkce oponenta (pokud není zaměstnancem UK FTVS):

Celková náročnost tématu na:

Podprůměrná

Průměrná

Nadprůměrná

Kritéria hodnocení práce – stupně hodnocení:

Výborně - velmi dobře - dobře - nevyhovující

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

Praktická/teoretická využitelnost zpracování:

Podprůměrná

Průměrná

Nadprůměrná.

Hodnocení práce:

- Stupeň splnění cíle práce – cíl práce byl splněn v dostatečném rozsahu.
- Logická stavba práce – struktura práce je jasná a logická, vzhledem ke stanovenému tématu.
- Práce s literaturou – práce využívá celkem 30 zdrojů, z toho 5 zahraničních, čímž splňuje požadavky, kladené na práci této úrovně. Studentka řádně cituje, vhodně doplňuje vlastní komentář. V teoretické části však postrádám část věnující se standardizovaným a používaným metodám pro výzkum kvality služeb.
- Adekvátnost použitých metod – použité metody jsou vhodné a adekvátní na úroveň bakalářské práce. Metody jsou správně využité, pouze je vhodné ještě doplnit několik informací ohledně výzkumu – viz níže připomínky.
- Hloubka tematické analýzy – práce je dostatečně podrobná a konkrétní, nicméně mohla by obsahovat více o metodách výzkumu kvality služeb a také diskuse by mohla obsahovat ještě informace o aplikovatelnosti provedeného výzkumu – viz níže připomínky.
- Úprava práce – úprava práce je v pořádku
- Stylistická úroveň – stylistika textu je v pořádku.

Připomínky:

Abstrakt by mohl být konkrétnější.

Pozor na formulaci hypotézy č. 2 – co znamená většina – nejvíce, nebo více jak 50 % ?

Str. 12 – nesprávně udělaný odstavec v polovině věty.

V kapitole věnující se pilotáži je vhodné přesněji specifikovat, jaké změny byly provedeny, nejen pouze to, že byly provedeny.

V kapitole Metodologie při dotazníkovém šetření chybí seznam informací, které má dotazník přinést, popř. operacionalizace.

Str. 52 – pravopisná chyba – „... si klientky vybrali ...“

Str. 55 – u deseti respondentů pak není moc vhodné používat procentuální vyjádření – z toho je i diskutabilní a problematické ověřovat hypotézu č. 3, u takto malého počtu respondentů.

Diskuse postrádá polemiku o reprezentativnosti vzorku a případné zobecnitelnosti výsledků na základní soubor – viz otázka k obhajobě.

Zdroj č. 9, 10 a 11 v seznamu literatury – drobný nedostatek ve formátu uvedené citace – název publikace má být kurzívou.

Otázky k obhajobě:

1. Jaká je struktura základního souboru u zkoumaných charakteristik (věk, příjem)? Dají se výsledky zobecnit na tento základní soubor? Je vzorek reprezentativní?

2. Znáte nějaké standardizované a používané metody pro výzkum kvality služeb?

Práce je doporučena k obhajobě.

Navržený klasifikační stupeň: výborně.

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

V Praze dne 9.5.2014

.....
Mgr. Josef Voráček