

POSUDEK OPONENTA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Jméno diplomanta: Bc. Lucie Kubátová

Název práce: Spokojenost zákazníků se službami prodejny Sportex.cz

Cíl práce: Cílem práce je pomocí dotazníkového šetření zjistit, jak jsou zákazníci spokojeni se službami sportovní prodejny Sportex.cz. Dále na základě výsledků dotazníků navrhnout nová řešení a uspořádání pro nynější sportovní prodejnu Sportex.cz

Jméno oponenta: PhDr. Vladimír Janák, CSc.

Zaměstnavatel a funkce oponenta: FTVS UK, odborný asistent

Celková náročnost práce:

Podprůměrné

Průměrné

Nadprůměrné

Kritéria hodnocení práce – stupně hodnocení:

Výborně - velmi dobře - dobře - nevyhovující

Stupeň splnění cíle práce	velmi dobře
Logická stavba práce	výborně
Práce s literaturou – citace, vlastní komentář	velmi dobře
Adekvátnost použitých metod	dobře
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:

Autorka se v práci zabývá dnes už standardním tématem spokojenosti zákazníka se službami určité prodejny. V teoretické části prokázala dobrý vhled do problematiky a schopnost adekvátně používat a citovat literaturu. Tato část je porovnatelně adekvátní nejen rozsahem, ale i obsahem souvisejícím s vlastním výzkumem, což oceňuji. Zdroje jsou však relativně omezené a ve skutečnosti čerpají převážně z české literatury. Práce má dobrou logickou stavbu a je přehledně členěna. Diplomantka použila standardní elektronickou formu dotazníku, který ale mohl být doplněn rozhovory, což už je u diplomových prací dnes obvyklé. Také porovnávat významnost rozdílů mezi muži a ženami (s.37) pomocí korelačního koeficientu není nejvhodnější. Samotný dotazník není také zvláště invenční a postrádá místo pro volná vyjádření v některých položkách (například pro doplnění sortimentu zboží). Interpretace dat je však adekvátní a práce má evidentně určitý praktický přínos pro firmu (konkrétně např. doporučení k posunu otevírací doby). Použitý jazyk je poměrně vyzrálý, ale autorka se na začátku práce nevyhnula některým nešikovným obrátům -např. použitý budoucí čas (s. 9). Namísto vědeckého vymezení cílů práce

autorka spíše popisuje, co bude dělat a co jí „zajímá“. Celkově hodnotím práci jako přínosnou pro praxi a splňující standardy práce diplomové.

a) Přípomínky kromě výše uvedených:

1. Na s. 11 je uvedeno schéma Summarse zároveň jako vlastní zpracování. Je-li, jak předpokládám, schéma vaším výtvorem, na který bylo použito podkladů z autorova díla, je třeba uvést alespoň v další části citace stránku.
2. Autorka se nevyvarovala některých pravopisných chyb, z nichž zaráží zejména opakovaná hrubá chyba ve slově „vyplívá“ (s. 42, 60), což snižuje úroveň práce.
3. U pilotáže chybí počet respondentů, kteří první verzi dotazníku posuzovali (s. 33).

Otázky k obhajobě:

1. Jaký jiný statistický nástroj byste mohla použít pro zjištění významnosti rozdílů mezi muži a ženami (než použitý korelační koeficient)?
2. Jaké další metody by mohly doplnit elektronické dotazování na spokojenost? Mohla byste uvažovat o „mystery shoppingu“? Jaké by to mělo výhody a jaké nevýhody?
3. Na co byste se zaměřila v dalším výzkumu spokojenosti, abyste získala podrobnější data?

Práce je doporučena k obhajobě.

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

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

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

V Praze dne: 2. 5. 2014

PhDr. Vladimír Janák, CSc.