

POSUDEK VEDOUCÍHO DIPLOMOVÉ PRÁCE

Jméno studentky: Lucie Kubátová

Název práce: Spokojenost zákazníků se službami prodejny Sportex.cz

Cíl práce: Pomocí dotazníkového šetření zjistit, jak jsou zákazníci spokojeni se službami sportovní prodejny Sportex.cz

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

Praktická využitelnost zpracování:

Podprůměrná

průměrná

nadprůměrná

Hodnocení:

Diplomová práce je zpracována na celkem 70 stranách bez příloh.

Autorka čerpá z celkem 27 zdrojů, z toho 4 zahraničních. V této souvislosti je třeba uvést, že minimální požadovaný počet citací je 40 (z toho minimálně 6 cizojazyčných). Nicméně teoretická část práce je zpracována pečlivě, přehledně a autorka věnuje pozornost tématům, která skutečně souvisí se stanoveným cílem práce.

Také kapitoly v metodologické části jsou zpracovány logicky a adekvátně této části práce. Čtenář se dozví vše potřebné o procesu samotného dotazování. Po mém soudu je ale škoda, že metodická část končí sběrem dat a že se autorka nevěnuje také způsobu zpracování a interpretaci dat. Jak v tomto studentka postupovala, je možné se dozvědět až v samotné výsledkové části práce.

Výsledková část je zpracována přehledně. Obsahově k ní nemám kritické připomínky. Naopak pozitivně hodnotím využití Pearsonova korelačního koeficientu k určení závislosti a také posouzení váhy jednotlivých sledovaných vlastností. Celkový dojem z této části kazí gramatické chyby, a to zejména ve slově „vyplívá“, které se zde vyskytlo celkem devětkrát.

Doporučení na zvýšení spokojenosti zákazníků obchodu jsou logická, inspirativní, nicméně ne vždy vycházejí ze samotného marketingového výzkumu. Některé autorčiny návrhy evidentně vycházejí spíše z jejího vlastního pozorování, než samotného dotazníkového šetření.

Stylistická úroveň práce je na dobré úrovni. Autorka se však nevyvarovala některým gramatickým, stylistickým a formální chybám v úpravě (viz připomínky).

Připomínky:

- nejsou číslovány tabulky
- některá slovní spojení jsou stylisticky špatně (např. s.44 „8% zákazníků jsou nespokojeni...“, s. 65 „Problémovou otázkou se zdály...“ apod.
- také úprava není vždy bezchybná (např. s. 44 „na uspořádání“ mimo text odstavce)
- v několika málo případech chybí ve větě písmenko (např. s. 37 „vezmeme-li v úvah“)
- kromě výše uvedené opakující se gramatické chyby ve slově „vyplývá“ se občas objevují i chyby v podobě neshody podmětu s přísudkem (např. s. 67 „Pokud by se návrhy neosvědčili...“)

Otázky k obhajobě:

Práce je doporučena k obhajobě.

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

V Praze dne 4. května 2014

.....
Mgr. Jan Šíma