

POSUDEK OPONENTA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Jméno studenta: Andrea Drengubáková

Název práce: Spokojenost zákazníků se službami lyžařských center

Cíl práce: Hlavním cílem této práce je zjistit spokojenost zákazníků se službami lyžařských středisek a na základě výsledků navrhnout zlepšení. Práce zjišťuje nejen spokojenost návštěvníků s jednotlivými službami poskytovanými střediskem a jeho vybavením, ale zároveň je u respondentů zjišťován stupeň důležitosti jednotlivých služeb v rámci hodnocení celkové nabídky lyžařského střediska.

Jméno vedoucího: Eva Čáslavová

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

Celková náročnost tématu na:

Podprůměrná

Průměrná

Nadprůměrná

Kritéria hodnocení práce – stupně hodnocení:

Stupeň splnění cíle práce	výborně
Logická stavba práce	velmi dobře (příp. 5, 6, 9)
Práce s literaturou – citace, vlastní komentář	velmi dobře (příp. 7, 13, 16)
Adekvátnost použitých metod	výborně
Hloubka tematické analýzy, vlastní přínos diplomanta	výborně
Úprava práce: text, grafy, tabulky	dobře (příp. 11, 14, 15)
Stylistická úroveň, jazyk	velmi dobře

Praktická/teoretická využitelnost zpracování:

Podprůměrná

Průměrná

Nadprůměrná.

Hodnocení práce:

Diplomová práce na téma Spokojenost zákazníků se službami lyžařských center odpovídá požadavkům diplomové práce.

Kladně hodnotím stanovení cílů.

Teoretická část je podrobná a až na výjimku jedné podkapitoly směřuje k tématu (viz připomínky). Autorka používá kvalitní a aktuální zdroje a provádí zdařilou rešerši těchto zdrojů.

Metodologická část je zpracována správně. Autorka zde podrobně popisuje možné využití metod, které jsou v práci využity. Některé kapitoly, které autorka začlenila do teorie bych spíše zařadil do metodologie (viz připomínky).

V úvodu analytické části autorka vyhodnocuje dotazníkové šetření a interpretuje a komentuje jednotlivé výsledky. Vyhodnocení je zpracováno správně a přehledně až na sníženou kvalitu samotného tisku grafů a tabulek (viz připomínky). Velice pozitivně hodnotím kapitolu diskuze, kde autorka rozebírá různá úskalí práce a otevřeně mluví o zkrácení průzkumu kvůli omezenému šetření.

Celkově práci považuji za povedenou.

Připomínky:

1. výsledky v abstraktu jsou napsány neurčitě
2. v úvodu je uvedena řada informací, u kterých by bylo vhodné uvést zdroj či odkazy na zmíněné výzkumy

3. je doporučeno psát akademické práce neosobně (autorka kombinuje neosobní styl s první osobou)
4. není vhodné využívat podmiňovacího způsobu pokud se hodnotí přínos práce (nejedná se o experiment)
5. je žádoucí uvést kapitolu textem než začne podkapitola (kap. 3, 5)
6. kapitola 3.1. je nadbytečná (pouze okrajově souvisí s tématem práce)
7. na konci všech zápisů pod čarou autorce chybí tečka
8. metoda SERVQUAL vychází ze slov Service Quality, autorce v kapitole 3.2.4. uvádí pouze „SERQUAL“, domnívám se, že se jedná o několikrát opakovaný překlep
9. kapitoly 3.2.4, 3.3.3 a 3.4 popisují potenciální metody, které v práci lze využít, a proto bych je zařadil do kapitoly 4 (metodologie)
10. na str. 48 se autorka mylně domnívá, že provedla náhodný výběr respondentů
11. na str. 48 autorka uvádí odkaz na tabulku, bylo by vhodné do textu uvést číslo tabulky
12. na str. 50 je odsunutý řádek
13. zdroj 96 není vhodný pro akademické práce (přednáška), bylo by lepší uvést primární zdroj
14. ve výsledcích v analytické části doporučuji neuvádět „vlastní zpracování“, z mého pohledu to vychází z podstaty věci a je tedy nadbytečné takovou informaci čtenáři poskytovat; analytická část je přidanou hodnotou autora k tématu
15. grafika tabulek a grafů je na nízké úrovni
16. drobné chyby v zápisu internetových zdrojů

Otázky k obhajobě:

1. Jaká je procentuální návštěvnost lyžařských středisek v ČR vzhledem k jejich kapacitě? Tento údaj v práci chybí a je vlastně základním předpokladem pro případné úpravy středisek.
2. Z jakého důvodu považujete metodu TQM za nejvhodnější? V textu práce chybí zdůvodnění.

Práce je doporučena k obhajobě.

Navržený klasifikační stupeň: výborně – velmi dobře

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

V Praze dne 4.9.2015

.....
Tomáš Ruda