

POSUDEK OPONENTA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Jméno studenta: Jiří Vaněk

Název práce: Užítky fotbalového zápasu FC Hradec Králové pro diváky

Cíl práce: Cílem této práce je analýza a popis užitek vyplývajících pro diváky z návštěvy fotbalových zápasů FC Hradec Králové v sezoně 2015/2016 a 2016/2017. Zjištění do jaké míry jsou diváci spokojeni s jednotlivými užítky a navržení opatření, která povedou ke zvýšení divácké spokojenosti a návštěvnosti domácích zápasů FC Hradec Králové.

Jméno vedoucího: Jan Šíma

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	Dobře (příp. 1)
Logická stavba práce	Velmi dobře (příp. 5)
Práce s literaturou – citace, vlastní komentář	Nevyhověl (příp. 12, 14, 22, 71 – 84 a další)
Adekvátnost použitých metod	Velmi dobře (příp. 26)
Hloubka tematické analýzy, vlastní přínos diplomanta	Dobře (příp. 28, 29, 30 a další)
Úprava práce: text, grafy, tabulky	Nevyhověl (příp. 10, 34, 35, 37, 38, 48, 49 a další)
Stylistická úroveň, jazyk	Velmi dobře (příp. 85)

Praktická/teoretická využitelnost zpracování:

Podprůměrná

Průměrná

Nadprůměrná.

Hodnocení práce:

Diplomová práce na téma Užítky fotbalového zápasu FC Hradec Králové pro diváky příliš neodpovídá požadavkům diplomové práce.

Cíl práce je chybně postaven (viz připomínky) a jen z části se týká tématu práce. Samotný název práce není příliš vhodně zvolen, protože úplně nekoresponduje s obsahem práce, která se převážně zabývá spokojeností zákazníků FC HK.

Abstrakt práce není správně zpracován (viz připomínky).

Teoretická část je slabá, většina textu se netýká tématu. Až kapitola 3.4. se týká tématu a nepatrně též kapitola 3.3. V teoretické části chybí hlubší prozkoumání tématu užitek, které je stěžejní pro téma práce. Autor zde vychází pouze z jedné monografie, která prezentuje cca 10 let staré informace. Obecně autor v teorii využívá zastaralou literaturu, která již byla ve většině případů překonána (viz připomínky). Metodika práce je zpracována vcelku dobře. Připomínky jsou ke kapitole pozorování, kde by měl autor kapitolu rozšířit, aby věděl jak on, tak čtenář, jakým způsobem pozorování probíhalo. V práci chybí záznamy o pozorování. Autor v této části také chybně sestrojil dotazník – řada otázek není správně sestavena (viz připomínky).

V úvodu analytické části popisuje podrobně historii fotbalového klubu, což považuji za nadbytečné směrem k tématu práce. Užítky popsáné v úvodu analytické části nejsou podloženy (viz připomínky). Vyhodnocení dotazníkového šetření je celkem přehledné, nicméně v řadě případů autor informace prezentuje třikrát. To je i vzhledem k rozsahu práce nevhodné.

Návrhy v práci jsou rozpracovány na velký počet stran a jejich výčet je široký. Z mého pohledu nejsou návrhy příliš podloženy, jsou popsány povrchně a řada z nich není realizovatelná, respektive lze pochybovat, že by o ně vedení mělo zájem (viz připomínky).

Kapitola diskuze správně vyhodnocuje hypotézy, avšak pouze povrchně. V této části postrádám uvedení limitů průzkumu.

Závěry práce jsou sepsány chybně. Autor zde nekomentuje své závěry z průzkumu (viz připomínky). Celkově práci považuji za podprůměrnou.

Zásadní nedostatky práce: Název práce nekoresponduje s obsahem práce; autor nesplnil požadovaný počet zdrojů pro psaní diplomových prací, teoretická část je zastaralá, nedodržení stanoveného rozsahu práce.

Připomínky:

1. autor uvádí, že jeho cílem je provedení analýzy; takový obrat není nejvhodnější; cílem průzkumů by mělo být vyřešení nějakého „konfliktu“ nikoli samotné provedení průzkumu
2. část s výsledky v odstavci je chybně zpracována; autor neprezentuje své výsledky
3. 2 klíčová slova duplikují název, do klíčových slov tedy nepatří
4. anglický abstrakt má nízkou jazykovou úroveň – některé části jsou nesrozumitelné
5. autor nesmyslně dělí text na podkapitoly 5.1, ale 5.2 už nemá; takové dělení je nelogické; stejně platí pro podkapitoly 3.3.1 a 3.4.1
6. první odstavec v úvodu je neurčitý; akademické práce se zpravidla píší exaktně
7. citace z úvodu: „*Fanoušci jsou pro fotbalové kluby zákazníci, bez kterých by žádný klub nemohl dlouhodobě existovat.*“ – toto tvrzení je nesmyslné, v ČR existuje většina klubů s malou či žádnou fanouškovskou základnou; jejich existence je závislá na dobrovolnictví, nikoli fanouškovství
8. autor dále v úvodu zmiňuje, že v TV se díky své stále rostoucí popularitě objevuje celá řada nových sportů; důvod vysílání menších sportů není dán popularitou, ale tím, že si svaz či zainteresovaní lidé prostor v masmédiích zaplatí; např. prostor na ČT Sport si může zaplatit i Český kuličkový svaz s nízkou popularitou v ČR
9. předposlední odstavec v úvodu, který popisuje subjektivní postoj autora k tématu, je nadbytečný a do práce nepatří; respektive subjektivita může být zmíněna třeba v kapitole diskuze, kde je prostor pro vyjádření se k limitům práce
10. práce svou délkou přesahuje stanovený rozsah pro psaní DP (60-80 NS); je to dáno tím, že autor do práce vložil řadu kapitol, které s tématem nesouvisí, dále pak ztrojuje interpretaci výsledků, které popisuje v textu, v tabulce a v grafu;
11. akademické práce se zpravidla píší neosobně; autor střídá neosobní styl a ich formu
12. autor práce chybně cituje – nedodržení citační normy
13. autor v kapitole 3.1. cituje teoretickou část jiné závěrečné práce a interpretuje, že absolvent Čermák je autorem definic sportovního marketingu, což je nesmysl
14. autor chybně cituje zprostředkované citace (Mullin, Hardy a Sutton in Čáslavová, 2009 je správně)
15. kapitola 3.1. přímo nesouvisí s tématem; nevidím spojitost mezi kapitolou a jejím přínosem ke splnění cíle práce – s tématem práce souvisí jen okrajově
16. tím, že autor chybně umísťuje citační odkazy, některé části práce by mohly být považovány za plagiát; v této oblasti věřím, že tomu tak není, a že student pouze nepochopil smysl citování textu
17. kapitola 3.2. nesouvisí s tématem
18. autor v teorii neprovádí literární rešerši; pouze uvede definici pojmu a již se jí dále nevěnuje; v teorii je potřeba porovnávat a diskutovat téma z teoretického hlediska; například není jasné, proč v tomto prostředí využívá definice zastaralé a nevhodné pro prostředí fanoušků; úplně pominul teorie prof. Woratschka prezentované mezi lety 2011 a 2014
19. definice Spáčila na straně 20 je násilně vložena do textu; autor se definici nijak nevěnuje a samotná definice text nikam nerozvíjí

20. publikace prof. Horákové z roku 1992 je zastaralá; autor by se měl spíše v tomto tématu zaměřit na aktuální odborné časopisy a ne na marketing řešený po revoluci před rozšířením fenoménu internetu a sociálních sítí; tomto případě si troufnu říci, že definice Horákové z roku 1992 není vhodná pro české prostředí profesionálního i neamatérského fotbalu – fotbal v ČR není založený na spokojenosti svých fanoušků
21. autor by se v práci spíše měl zabírat loajalitou nežli spokojeností
22. citace z práce: „...z jedné zahraniční studie vyplývá...“ autor uvádí zahraniční studii, ale nepopisuje přesně o jakou jde
23. rozdělení na straně 24 je opět chybně citováno
24. kapitola 3.4. je kompilátem nepřímých citací
25. kapitola 3.5.1 a 3.5.2 nesouvisí s tématem práce
26. kapitola 4.1.2. týkající se pozorování není přesně popsána; není jasné kolik utkání autor sledoval a jakým způsobem jednotlivá kritéria zaznamenával; v této části je také opět nelogické členění textu pouze na jednu podkapitolu
27. hypotézy v metodické části jsou jasné, ale směrem k tématu jsou příliš povrchní a nesměřují k tématu práce, tedy definování užitek fotbalového zápasu FC HK
28. dotazník se při výzkumech distribuuje, nikoli rozdává; v akademických pracích je nutno využívat zavedených termínů
29. definice vzorku jako přátel autora není dostačující; je potřeba tuto skupinu v metodice definovat přesně
30. „počet domácích utkání navštívených v sezonách 2015/2016 a 2016/2017,“ není možné měřit v průběhu utkání, respektive data se budou měnit podle toho, na který zápas se daného člověka bude tazatel ptát
31. identifikační otázky se zpravidla umísťují na konec dotazníku
32. autor kombinuje odsunutý první řádek a mezeru mezi odstavci, což se nepoužívá; vždy se volí jen jedna varianta pro oddělení odstavců
33. kapitola 4.2. b) by si zasloužila drobné schéma, které by ukázalo vztahy mezi jednotlivými indikátory a dimenzemi
34. obrázek 1 je chybně zarovnan a je zde chybně uveden zdroj
35. obrázek 2 patří do příloh
36. poslední odstavec na str. 42 je nepřehledný; doporučil bych informace přepsat do přehledné tabulky, když už je autor do práce zařadil – nicméně tato část nijak nesouvisí s tématem práce
37. autor v textu neodkazuje na obrázky 1-5; většina těchto obrázků nesouvisí s tématem
38. obrázek 3 patří do příloh, když už v práci musí být
39. na str. 44 autor uvádí, že fanoušek na stadion jde, když je atraktivní soupeř, nebo když se domácím daří; v metodické části si dal za cíl ověřit toto tvrzení jako svou hypotézu, ale v textu s ním pracuje jako s ověřeným faktem, což je v rozporu
40. autor na str. 45 uvádí, že rozdíl v návštěvnosti mezi 1. a 2. ligou na FC HK je markantní; z textu není jasné, na kterou ligu chodí více lidí; opět zde autor není exaktní
41. autor v práci využívá řadu konotativních slov, což není pro akademické práce žádoucí
42. autor uvádí, že „Největším problémem stadionu je vzdálenost tribun od hřiště, které jsou velmi daleko,“ z textu není jasné, proč je to největší problém tamějšího stadionu; osobně mě napadne řada jiných závažnějších nedostatků, které se dotýkají jak samotného fotbalového zážitku, tak i bezpečnosti návštěvníků
43. v kapitole 5.1. není jasné odkud autor informace čerpá
44. tabulka 4 byla vytvořena na základě sekundárních dat, takže ji autor nemůže považovat za svoji či svůj návrh; je také možné, že chybu autor vytvořil, protože neví, jak má uvádět zdroje informací, které v práci využívá
45. na str. 49 autor chybně interpretuje intervaly v oblasti sponzorství; nepředpokládám, že by klub měl v této oblasti intervaly chybně nastaveny – z pozice oponenta nelze hodnotit, kde vznikla chyba, protože z práce není jasné, odkud autor informace čerpá
46. celá kapitola 5 je nepodložena; není jasné, odkud autor informace čerpá

47. otázka „Jaké je Vaše pohlaví?“ je neobvyklá; doporučil bych do dotazníku napsat např. toto: „Jsem... a varianty muž x žena“; u dotazníku distribuovaném přímo na stadionu bych otázku úplně vynechal a pouze si pohlaví zaznamenával
48. tabulka číslo 5 duplikuje informace v grafu číslo 5; stejné informace jsou pak také popsány v textu; to považuji za nadbytečné
49. grafy jsou rozmazané, i když čitelné
50. otázka 7 není úplně ideálně položena, když si autor uvědomí, jak složité je přesně definovat spokojenost; respondenti pravděpodobně nepředají takovou informaci, kterou autor práce potřebuje
51. odpovědi u otázky 8 nekorespondují s otázkou 8, což opět zkresluje výsledky
52. co jsem psal v komentáři 48., platí téměř pro celou výsledkovou část práce
53. interpretace u otázky 8a není exaktní; autor sděluje, co fanoušci uvedli, ale není zde jasné, kolik procent z dotázaných takto smýšlí; výsledky korespondují se subjektivním postojem autora z předešlých částí práce
54. u otázky 9 jsou výsledky zkreslené tím, že se autor přímo ptá na danou záležitost stylem, „vadí Vám...“ to v sobě automaticky evokuje citově zabarvený přístup respondentů a tedy výše uvedené zkreslení; na citově zabarvenou otázku vždy dostaneme citově zabarvenou odpověď
55. co jsem psal v komentáři 53. platí i pro otázku 11, 13 (autor uvádí nekonkrétní výsledek poměrně dost)
56. interpretace důležitosti prodeje permanentek u otázky 15 je nepodložena, nijak nevychází z žádné analýzy a do jisté míry nemusí být pravdivá; pokud by se stadion stabilně vyprodal, tak to pro klub znamená vyšší celkový příjem ze vstupného, než když prodává zvýhodněné vstupné držitelům permanentek; pozitivní dopad prodeje permanentek je, že klub má příjmy ze vstupného na začátku sezóny a může s financemi již pracovat, ale nemá to nic společného s vyššími příjmy pro klub
57. z práce není jasné, jak vznikla stupnice pro odpověď k otázce 16 (graf 14)
58. otázka 17 je položena jako ANO/NE, ale autor očekává odpověď, kdy respondent vyjmenuje partnery; opět dochází ke zkreslení výsledků
59. v kapitole 7.1. autor neuvádí, kolik bude klub stát, pokud otevře před utkáním více pokladen; otázkou zůstává, pokud by nebylo vhodnější distribuovat vstupenky například online či jiným kanálem než zastaralou metodou prodeje v okénku
60. návrh 7.2. je prázdný; nikterak nevychází z provedené analýzy a neřeší problém bezpečí na stadionu; respektive se jedná o obecný problém v celém českém fotbalu a pro jeho identifikaci není potřeba provádět časově náročný průzkum; návrh v oblasti bezpečnosti by měl být konkrétní a sofistikovanější; příkladem může být HD kamerový systém, který dokáže identifikovat narušitele zápasů a zamezit jim budoucí přístup na stadion
61. v odstavci 2 u kapitoly 7.2. opět chybí informace o tom, kolik by to klub stálo
62. celé téma ohledně nového stadionu přesahuje možnosti města i klubu, alespoň na další volební období; proto by se měl autor v dotazování spíše soustředit na oblasti, krátkodobého a střednědobého charakteru na úpravu stávajícího stadionu
63. v kapitole 7.3., kde autor hovoří o sociálním zařízení a nedostatku potřebných toalet, je vhodné porovnat situaci se stávající hygienickou normou; dále potom rozepsat náklady na každou další poskytnutou toaletu
64. všude v návrzích chybí finanční náročnost a podložený přínos pro klub
65. u návrhu 7.4. je potřeba zmínit smlouvu, kterou klub má s dodavatelem občerstvovacích služeb; z práce není jasné, zda je návrh v krátkodobém či střednědobém horizontu realizovatelný
66. návrh s koncerty považuji za nerealizovatelný vzhledem k příjmové stránce zákazníků klubu; tento návrh je pro fanoušky příliš nákladný; taková akce by se mohla konat maximálně jedenkrát za půl roku; zde vycházím z ochoty české populace navštěvovat kulturní akce typu koncert; z ekonomického hlediska Češi navštěvují necelé 2 koncerty ročně; v tomto hledisku by měl autor dostudovat problematiku koncertů se specializací na české prostředí
67. cituji autora: „Věřím, že vzorek dotazovaných respondentů je dostatečně reprezentativní.“ i přestože student věří, že vzorek 214 dotazovaných je reprezentativní, není tomu tak; v tomto případě se objevuje řada systémových chyb, které jsem uvedl výše, stejně jako zvýšená statistická chyba; výsledky reprezentují jen skupinu respondentů

68. diskuze je zdlouhavá, ale vůbec neřeší limity provedeného výzkumu, což považuji za nedostatek;
69. vyhodnocení většiny hypotéz je povrchní
70. závěr je chybně zpracován; autor zde mluví obecně a neuvádí své závěry z provedeného průzkumu
71. autor má v seznamu literatury řadu formálních chyb
72. zdroj 4 autor v práci nevyužívá
73. autor v práci nevyužívá zdroj 5
74. výše uvedené platí i pro zdroj 6
75. v textu autor uvádí publikaci Kotlera (1998), v seznamu literatury mu chybí
76. další publikace Kotlera, Marketing Management, který autor v práci uvádí, chybí v seznamu literatury
77. zdroj 17 autor v práci nevyužívá
78. zdroj 22 autor v práci nevyužívá
79. zdroj 24 autor v práci nevyužívá
80. autor v práci využívá nevalidní zdroje
81. autor v textu nevyužívá zdroje 39 a 40
82. autor v práci nevyužívá zdroj 44
83. vzhledem k tomu, že autor řadu publikací v práci nevyužívá, tak neplní základní požadavek na 40 zdrojů
84. autor v práci nevyužil předepsaný minimální počet 6 zahraničních zdrojů
85. v práci se objevuje několik pravopisných chyb a překlepů

Otázky k obhajobě:

1. Jak byste vyčíslil náklady Vašich návrhů? Zvolte si dva dle Vaší preference a představte ekonomické důvody přijetí takových návrhů.
2. Jaký je počet toalet dle hygienické normy určené pro fotbalový stadion v Hradci Králové?
3. Proč jste v práci nevyužil archů pro pozorování?

Práce je doporučena k obhajobě.

Navržený klasifikační stupeň: dobře – nevyhověl

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

V Praze dne 7.9.2017

.....
Jméno