

POSUDEK VEDOUCÍHO DIPLOMOVÉ PRÁCE

Jméno diplomanta: Bc. Jiří Vaněk

Název práce: Užitky fotbalového zápasu FC Hradec Králové pro diváky

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

Celková náročnost tématu na zpracování:

Podprůměrná

Průměrná

Nadprůměrná

Kritéria hodnocení práce – stupně hodnocení:

Stupeň splnění cíle práce	Velmi dobře
Logická stavba práce	Výborně
Práce s literaturou – citace, vlastní komentář	Nevyhovující
Adekvátnost použitých metod	Výborně
Hloubka tematické analýzy, vlastní přínos diplomanta	Dobře
Úprava práce, pravopis	Dobře
Stylistická úroveň, jazyk	Velmi dobře

Praktická/teoretická využitelnost zpracování:

Podprůměrná

Průměrná

Nadprůměrná.

Hodnocení práce:

Předkládaná diplomová práce se zaměřuje na poměrně obvyklé téma hodnocení kvality služeb v prostředí profesionálního sportovního klubu, konkrétně FC Hradec Králové. Práce konkrétně analyzuje užitky, které plynou návštěvníkům fotbalových zápasů tohoto druholigového klubu.

Teoretická část obsahuje 21 stran. Text v zásadě obsahuje zásadní body současného teoretického poznání, které se váže k zadání práce. Autor je často zasazuje do prostředí sportu, méně již do prostředí hradeckého fotbalu. Nezvykle mnoho textu je však čerpáno ze závěrečných prací jiných autorů (Adamík, Čermák, Draždák, Houdková, Hrabětová, Jahoda, Mašlej, Pícek, Schaffer, Švec, Veselý). Bylo by to zcela v pořádku, kdyby bylo čerpáno z výsledků těchto prací. Diplomant však většinou čerpá teoretická východiska uvedená v těchto pracích, tedy myšlenky jiných autorů, než na které sám odkazuje. Není to tedy například Pavel Draždák, kdo klasifikuje zákazníky do čtyř skupin, ale profesor Nenádál, kterého magistr Draždák „pouze“ cituje. A tato informace byla diplomantovi jasně dostupná. Proto on měl čerpat a citovat původního autora. Diplomant navíc necituje zcela správně a ani seznam literatury není jednotný, což poněkud kazí i úpravu samotné práce (viz připomínky k práci).

Metodická část poskytuje všechny důležité informace o postupu, kterým diplomant dosáhl stanoveného cíle. Některé informace jsou podány zevrubně, jiné naopak stručně. Není například jasné, jaké korektury doznala konstrukce dotazníku po pilotáži (viz otázka k obhajobě č. 1). Pozitivně hodnotím způsob provedení operacionalizace dotazníku a její popis v podobě kapitoly 4.2.

Praktická část práce začíná stručným představením klubu a popisem jednotlivých užitků fotbalového utkání FC Hradec Králové. Tato deskriptivní analýza je výsledkem autorova pozorování, jako jedné ze zvolených metod.

Stěžejní částí práce je kapitola 6 Interpretace a vizualizace výsledků. Tak jak napovídá název kapitoly, nejprve jsou výsledky interpretovány, teprve poté graficky vyobrazeny, což není úplně praktické a doporučuje se volit opačné pořadí. Autor poměrně jasně a přehledně prezentuje výsledky dotazování. Interpretace výsledků však není v pravém slova smyslu interpretací, kde by se diplomant zamýšlel alespoň nad příčinami, které mohly výsledky ovlivnit. Obvykle pouze opakuje výsledky, které jsou dále patrné z výsledných tabulek a grafů. Navíc velké množství grafů (č. 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12) znovu jen zbytečně opakuje výsledky z tabulek a spolu s „interpretací“ se tak dozvídáme některé výsledky dohromady již potřetí. Mnohem cennější namísto toho by byla úvaha nad latentními faktory, které mohly výsledky ovlivnit, popř. možnostmi, které by mohly kvalitu služeb zvýšit.

Konkrétní návrhy a doporučení jsou obsahem syntetické části práce v podobě kapitoly 7. Návrhy vycházejí z výsledků dotazování nebo z vlastního pozorování autora. Jsou logické, nápadité a z mého pohledu realizovatelné v praxi.

Celkově hodnotím práci jako dobrou. Práce má jasně stanovený cíl, adekvátně zvolené metody řešení s dostatečně velkým počtem respondentů. Syntetická část práce poskytuje velké množství praktických doporučení pro zlepšení kvality služeb na stadionu. Hodnocení práce, dle mého názoru zcela zbytečně, sráží nedostatečná interpretace výsledných dat, ale zejména pak práce s literaturou, která je neakceptovatelná.

Připomínky k práci:

1. Připomínky k práci se týkají výhradně práce s literaturou. Ta vykazuje značné nedostatky. Kromě velkého množství závěrečných prací (viz výše) je čerpáno z velkého množství nerecenzovaných zdrojů, a to i v případě, kdy diplomant snadno mohl čerpat z recenzovaného zdroje (např. Tvorba cen z Wikipedie). Často je také literatura zastaralá, přičemž existuje mnoho aktuálních titulů, které problematiku v mnoha aspektech posunuly dále (např. Horáková, 1992; Příbová, 1996)
2. Samotný seznam bibliografických zdrojů není veden jednotně. Někde jsou uvedena příjmení i jména autorů, většinou však nikoliv. Někde jsou psána jména autorů malými písmeny, většinou však nikoliv. Někde je název titulu psán hůlkovým písmem, většinou však nikoliv. Z neznámého důvodu jsou opakovaně nakladatelství odražena na další řádek. Seznam literatury by měl být navíc zarovnan doleva, takto úprava zejména odkazů na literaturu nevypadá dobře.

Otázky k obhajobě:

1. Na straně 37 uvádíte, že na základě pilotáže byl dotazník upraven do konečné podoby. V čem konkrétně byla původní verze dotazníku nedokonalá?
2. Historicky je Hradec Králové spíše fotbalovým městem než hokejovým. Toto se v posledních letech změnilo. Jak velkým konkurentem (popř. partnerem) je ve městě hokejový Mountfield?

Práce je doporučena k obhajobě.

Navržený klasifikační stupeň: **dobře**

V Praze dne 6. 9. 2017

.....
PhDr. Jan Šíma, Ph.D.