

Oponentský posudek
diplomové práce Bc.Petry Halámkové
„Spokojenost studentů FCHT Univerzity Pardubice s podmínkami při studiu na fakultě“

Hlavním cílem předkládané diplomové práce bylo na základě zpracované rešerše zaměřené na zmapování marketingového přístupu ke sledování a měření kvality služeb v rámci vzdělávacího procesu provést a zpracovat výzkum spokojenosti studentů FCHT s podmínkami při studiu. Vzhledem k tomu, že v současné době nalézáme velmi konkurenční prostředí i v oblasti vzdělávání, vysokoškolské vzdělávání nevyjímaje, stává se marketingový přístup v managementu škol nezbytností. Daná oblast má svá specifika a ne příliš dlouhou tradici, a tudíž považuji zvolené téma za vysoce aktuální a z hlediska řízení FCHT, Univerzity Pardubice také za velmi přínosné, nabízející praktickou využitelnost získaných výsledků.

První část diplomové práce představuje teoretický základ, v němž se autorka cca na 30 stranách zaměřuje na marketing ve školách, podmínky vzdělávacího procesu a kvalitu doprovodných služeb při studiu i jejich měření. Lze konstatovat, že teoretická část je logicky členěna a svým rozsahem rámcově splňuje zadání diplomové práce. Nicméně z obsahového hlediska shledávám zejména následující nedostatky:

- Některé odstavce či části v kapitolách nezapadají do celkového kontextu a nejsou logicky svázané s ostatním textem. Neprovázanost myšlenek v jednotlivých odstavcích je patrná zejména v úvodu, ale i např. v kap. 1.3, kde je navíc v předposledním odstavci zmínka o Vysoké škole chemicko-technologické, která již neexistuje. Zcela mimo je i obrázek na str. 22 a také 3.odstavec v kapitole „Kvalita“ na str.23, který beze sporu patří k předchozí kapitole „Zkušenosti“.
- Je zjevné, že autorka správně čerpala z literárních zdrojů, které obecně popisují marketing ve školství či zdroje zaměřené na sledování kvality služeb v průmyslové praxi. Z mého hlediska je zde však na závadu dosti necitlivé přeskokování od zcela obecných vyjádření týkající se školství, ke konkrétním pojmům týkající se vysokých škol či Univerzity Pardubice, bez určité provázanosti (např. str. 16 odrážka „zázemí pro studium - STAG“ apod.) Možná ještě násilněji působí, když diplomantka prostě přepsala slovo „zákazník“ výrazem „student“ v textu, který je zcela evidentně čerpán z literatury popisující situaci v průmyslové praxi (např. str. 32- 3.odst. či str. 34 – 2.odst.).
- Domnívám se, že kap.3.3.4 až 3.3.6 popisující postupy, techniky a metodiku měření spokojenosti zákazníků by mohly být vzhledem k zaměření praktického výzkumu hlouběji rozpracované. Rámcově jsou ale postačující.

V navazující praktické části jsou zpracovány výsledky výzkumu spokojenosti studentů Fakulty chemicko-technologické Univerzity Pardubice. Je zřejmé, že provedený výzkum byl velice rozsáhlý. Studentka mapovala spokojenost studentů v celkem 15 oblastech v nichž sledovala spokojenost s celou řadou dílčích aspektů. Zpracování výsledků výzkumu muselo být zajisté velmi náročné a zabírá téměř 140 stran práce. Mé připomínky k této části práce lze shrnout v následujících bodech:

- Nevhodné jsou z mého pohledu anglické výrazy v tabulkách, neboť jde o česky psanou práci.
- Domnívám se, že zde chybí vysvětlení, jak byla stanovována průměrná spokojenost v rámci jednotlivých dílčích šetření.

- Některé komentáře neodpovídají příslušným obrázkům (např. str. 44, obr. 10 či str. 76 apod.). Jiné komentáře obsahují chybné údaje (např. str. 113, 117 apod.) či nevhodné formulace (např. formulace „z toho lze usoudit“ je používána mnohdy nevhodně).
- Některá vyhodnocení jsou neúplná - na str. 86 a str. 149 chybí tabulky s daty, nejsou vyhodnoceny náměty studentů na zlepšení v kap. 4.2.12.

I když zde zajisté existují určité nedostatky, považuji zpracování výsledků výzkumu za dostatečné a vyčerpávající.

Diplomantce bych částečně vytkl i zpracování závěru, který je příliš dlouhý a zbytečně doslova opakující informace z předchozích kapitol.

Po formální stránce bylo zpracování práce jistě dosti náročné, neboť je zde obsaženo velké množství tabulek a grafů. Za největší nedostatek z formálního hlediska považuji to, že autorka neuhlídala umístění tabulek tak, aby vyšly přehledně na stránku a velmi často došlo k rozdělení tabulky na dvě strany, což velmi snížilo přehlednost údajů. Občas lze v práci najít i překlep či formulační nedostatek, není to však častý jev.

Přes výše nastíněné nedostatky lze konstatovat, že diplomantka splnila všechny vytčené cíle. Práce vyhovuje požadavkům kladeným na diplomovou práci, doporučuji ji tedy k obhajobě a hodnotím známkou:

dobře

Při obhajobě prosím o vyjádření diplomantky k následujícím problémům:

- Vysvětlíte metodu chí kvadrátu a uveďte přínos její aplikace na konkrétním příkladu v rámci zpracování výsledků vašeho výzkumu.
- Jaká jsou konkrétní doporučení pro vedení FCHT Univerzity Pardubice vyplývající z vašeho výzkumu? Jak často by se měl daný výzkum dle vašeho názoru opakovat?

V Pardubicích, 28. 5. 2012.

Mgr. Ing. Radim Jelínek, Ph.D.