

## HODNOCENÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Akademický rok 2015/2016

**Jméno studenta:** Jana Bubnová  
**Studijní obor/zaměření:** Podniková ekonomika a management / KMO  
**Téma diplomové práce:** Aplikace nástrojů designu služeb na vybraný hudební festival  
**Hodnotitel – oponent:** Mgr. Hana Ovesleová  
**Podnik – firma:** ZČU v Plzni

**Kritéria hodnocení:** (1 nejlepší, 4 nejhorší, N-nelze hodnotit)

- A) Definování cílů práce
- B) Metodický postup vypracování práce
- C) Teoretický základ práce (rešeršní část)
- D) Členění práce (do kapitol, podkapitol, odstavců)
- E) Jazykové zpracování práce (skladba vět, gramatika)
- F) Formální zpracování práce
- G) Přesnost formulací a práce s odborným jazykem
- H) Práce s odbornou literaturou (normy, citace)
- I) Práce se zahraniční literaturou, úroveň souhrnu v cizím jazyce
- J) Celkový postup řešení a práce s informacemi
- K) Závěry práce a jejich formulace
- L) Splnění cílů práce
- M) Odborný přínos práce (pro teorii, pro praxi)
- N) Přístup autora k řešení problematiky práce
- O) Celkový dojem z práce

	1	2	3	4	N
A)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
H)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
K)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
M)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
N)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Navrhuji klasifikovat diplomovou práci klasifikačním stupněm:<sup>1</sup>

**velmi dobře**

**Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:<sup>2</sup>**

Předložená diplomová práce se zabývá tématem poměrně aktuálním, nepříliš často zmiňovaným. Uplatnění základních návrhářských principů designu v marketingové oblasti je poměrně novým fenoménem a pokus o jejich aplikaci na příkladu hudebního festivalu je určitě zajímavým impulsem v rámci jinak tradičního nahlížení na službu zákazníkům. V první části práce se autorka zaměřuje na výčet definic a specifikaci pojmů, které tvoří teoretický rámec pro praktickou část. Zřejmě zaujetí tématem (stejně tak absence ucelených zdrojů) se projevilo v jisté nekonceptnosti, duplicitě či nevyváženosti jednotlivých kapitol. Jak sama autorka hned v úvodu své práce naznačuje, emoční složka designu je velmi důležitým faktorem ve vnímání uživatele. Ta samá složka u autorky způsobila značnou míru subjektivity a odrazila se i do lexikální složky a funkčního stylu práce (gramatické či stylistické chyby, trendová slova, nepřesnosti v terminologii). Z praktické části práce a z vizualizací jednotlivých principů je ovšem naprosto zřejmé, že diplomantka smysl designového řešení pochopila správně a v dané terminologii se dobře orientuje. Aplikování návrhářských postupů tedy splnilo daný účel a komplexně analyzovalo marketingovou strategii festivalu, což je nesporným přínosem pro praxi.

Za problematickou považuji práci se vstupními daty. Diplomantka zmiňuje jako základní vstup dotazníkové šetření festivalu z roku 2014, které ovšem není více detailně popsáno. Příložené grafy a namátkový popis otevřených otázek je velmi zběžný, obsahuje nepřesnosti a neumožňuje dostatečně definovat získaná data, autorka se odkazuje pouze na ústní sdělení marketingového ředitele. V práci se tedy poměrně často setkáme s protichůdnými informacemi (téměř 100% účastníků hodnotí areál festivalu pozitivně, následuje odstavec s rozsáhlým výčtem stížností od nedostatečného hygienického zázemí až po "nevítanou" VIP zónu) či s velmi diskutabilními subjektivními tvrzeními, která nejsou v textu jakkoli podložena fakty (informace o cenách a dostupnosti reklamy, vhodnosti či nevhodnosti jednotlivých reklamních nosičů, hodnocení aktivit sociálních sítí apod.) Práci, která si klade za cíl aplikovat principy user-centered designu, pak v zásadě chybí detailní znalost uživatele. Konečně i navrhovaná řešení, mající ambici vycházet ze znalosti uživatelů a dle nich definovaných person, jsou více či méně subjektivně pojatým diskursem. I přes zmíněné výhrady se domnívám, že práce je jako celek poměrně zdařilá, doporučuji ji k obhajobě a navrhuji hodnotit stupněm velmi dobře.

### Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:<sup>3</sup>

1. Z jakého postupu jste vycházela při diferenciaci hlavních a vedlejších kontaktních míst?
2. Můžete uvést nějaká koncová doporučení navázaná přímo na jednu z vámi stanovených person?

V Plzni, dne 17.5.2016



Podpis hodnotitele

---

#### Metodické poznámky:

<sup>1</sup> Kliknutím na pole vyberte požadovaný kvalifikační stupeň.

<sup>2</sup> Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně zpracujte v rozsahu 5 - 10 vět.

<sup>3</sup> Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě – dvě až tři otázky.

Posudek odevzdejte spolu s bakalářskou/diplomovou prací na sekretariát Katedry marketingu, obchodu a služeb, Fakulta ekonomická ZČU – v případě plzeňské části fakulty: Husova 11 - Plzeň 306 14; v případě chebské části fakulty: Hradební 22 – Cheb 350 11 (viz [www.fek.zcu.cz](http://www.fek.zcu.cz)). Posudek musí být opatřen vlastnoručním podpisem **modře** (pro rozeznání originálu).