

OPONENTSKÝ POSUDOK HABILITAČNEJ PRÁCE

Autorka: PhDr. Jaroslava Gburová, PhD.

Názov práce: *Analytický pohľad na vnímanie využívania digitálnych marketingových nástrojov v oblasti kúpeľného cestovného ruchu na Slovensku*

Predložená habilitačná práca je spracovaná s vysokou mierou odbornej angažovanosti a s úprimnou snahou autorky uchopiť skúmanú problematiku komplexne. Už samotný rozsah použitej literatúry a šírka záberu svedčia o systematickej a dlhodobej vedeckej práci. Posudzovanú habilitačnú prácu preto vnímam ako seriózný vedecký text, ktorý prináša viacero podnetných zistení pre odbor habilitačného konania a inauguračného konania manažment.

1. Aktuálnosť zvolenej témy

Téma habilitačnej práce je nepochybne aktuálna, spoločensky relevantná a vedecky opodstatnená. Digitálna transformácia marketingu služieb, meniace sa nákupné správanie spotrebiteľov, ako aj rastúci význam online reputácie patria dnes k určujúcim javom podnikateľskej reality. V tomto kontexte je zameranie na kúpeľný cestovný ruch osobitne zaujímavé, pretože ide o oblasť, v ktorej sa prelínajú prvky zdravotníckych, ubytovacích, stravovacích, zážitkových a často aj wellness služieb. Autorka tým vstupuje do priestoru, ktorý je z hľadiska marketingového výskumu nepochybne zmysluplný a z hľadiska odboru habilitačného konania a inauguračného konania manažment hodný pozornosti.

Za osobitne cenné považujem, že autorka venuje pozornosť online recenziám, ktoré predstavujú originálne a súčasne veľmi živé výskumné pole. Ich zaradenie do výskumu hodnotím pozitívne a inšpiratívne.

Zároveň však vnímam, že teoretická časť by mohla ešte výraznejšie vyťažiť z osobitostí kúpeľného cestovného ruchu ako samostatne chápanej oblasti. Očakávala by som podrobnejšie a explicitnejšie rozlíšenie toho, ako kúpeľný cestovný ruch chápe domáca literatúra a ako sa tento koncept používa v zahraničí. Práve porovnaním domácich autorov a autoriek (napr. Eliašová, 2003, 2007; Marčeková, Pompurová, Gúčík, 2015) s medzinárodným diskurzom by bolo možné plastickejšie ukázať, že zahraničná literatúra často pracuje s pojmami „spa“, „wellness“ či „health tourism“ odlišne než slovenská vedecká škola. V tomto smere by bolo prínosné doplniť zreteľnejšie vymedzenie vzťahu medzi kúpeľným cestovným ruchom,

wellness službami, „zdravotným turizmom“, „wellness turizmom“ a „spa turizmom“, ako aj pomenovať ich spoločné znaky a odlišnosti.

V práci sa miestami wellness služby a služby kúpeľného cestovného ruchu uvádzajú osobitne, inokedy spoločne, čo môže u čitateľa vyvolať istú pojmovú neistotu. Jemné dovysvetlenie tejto roviny by podľa môjho názoru ešte posilnilo terminologickú čistotu práce. Rovnako by bolo vhodné doplniť, že členenie hostí na „wellness turistov“ a „zdravotných turistov“ nemá bez ďalšieho dovysvetlenia jednoznačnú oporu v domácej literatúre, kde sa častejšie v kontexte kúpeľného cestovného ruchu pracuje s kategóriami pacient a samoplateca.

Ako menšiu slabinu tiež vnímam, že výskumná medzera je síce formulovaná, no mohla byť ešte presvedčivejšie zdôvodnená práve cez jasné odlíšenie marketingu služieb, marketingu služieb cestovného ruchu a marketingu služieb kúpeľného cestovného ruchu. Z teoretickej časti totiž nie vždy úplne jednoznačne vyplýva, prečo je nevyhnutné skúmať využívanie digitálnych marketingových nástrojov práve v kúpeľnom cestovnom ruchu a prečo sa osobitná pozornosť venuje práve online recenziám, hoci samotnú voľbu tejto problematiky považujem za veľmi vydarenú a originálnu.

2. Splnenie sledovaného cieľa

Hlavný cieľ práce je formulovaný zrozumiteľne a ambiciózne: na základe teoretického poznania z oblasti digitálneho marketingu a kúpeľníctva prostredníctvom primárneho výskumu za pomoci deskriptívnych a induktívnych postupov posúdiť využívanie digitálnych marketingových nástrojov v oblasti kúpeľného cestovného ruchu na Slovensku, diskutovať závery a vyvodíť súbor odporúčaní pre teóriu a prax v danej oblasti.

Autorka tento cieľ napĺňa prostredníctvom teoretického rozpracovania problematiky, následnej empirickej analýzy, diskusie a návrhov. Práca prináša obraz o úrovni rozvinutosti digitálneho marketingu v skúmanom prostredí, identifikuje význam online recenzií a ponúka viacero návrhov a implikácií. Oceňujem najmä logiku, na ktorej sú vystavané návrhy riešení; je z nich zrejmé, že autorka sa nesnažila zostať iba pri opise, ale hľadala aj možnosti praktického uchopenia výsledkov.

Istá miera rozptýlenia však vzniká tým, že práca prináša súčasne veľké množstvo tém a analytických rovín, čo miestami znižuje prehľadnosť celkového výkladu. Čitateľ tak nadobúda dojem, že autorka chcela obsiahnuť veľmi mnoho aspektov naraz. V budúcnosti by možno bolo prínosné niektoré tematické línie viac zúžiť a niektoré nosné problémy rozpracovať ešte hlbšie.

3. Vhodnosť zvolených metód spracovania

Zvolený metodologický aparát vychádza z kvantitatívne orientovaného výskumu a zahŕňa deskriptívnu štatistiku, faktorovú analýzu, zhlukovú analýzu, korelačnú analýzu a vybrané neparametrické testy. Vo všeobecnosti ide o metódy, ktoré sú pre daný typ výskumu použiteľné a legitímne. Autorka si dala evidentne veľa práce aj so samotným zberom a spracovaním dát, najmä v časti venovanej recenziám. Táto časť bola pre mňa inšpiratívna a svedčí o poctivom prístupe k výskumu.

Popri tomto pozitívnom hodnotení považujem za vhodné formulovať niekoľko jemných metodologických poznámok, ktoré by mohli prácu ešte posilniť:

V prvom rade by bolo užitočné podrobnejšie a prehľadnejšie vysvetliť použitie softvérových nástrojov. V texte sa uvádza využitie prostredí SPSS, JASP, Stata a programovacieho jazyka R, pričom z niektorých miest práce je čitateľsky ľahšie identifikovateľné najmä použitie Stata a R. Doplnenie presného rozpisu, na ktoré analytické úkony boli jednotlivé nástroje použité, by prispelo k vyššej transparentnosti metodického postupu.

Ďalej by som uvítala podrobnejšie vysvetlenie postupu pri extrahovaní recenzií. Ak boli získavané manuálne, muselo ísť o mimoriadne časovo náročný proces. V tejto súvislosti sa prirodzene natíska otázka, či autorka zvažovala využitie niektorého nástroja na web scraping a ak nie, aké dôvody ju viedli k voľbe manuálneho postupu.

Otvorená zostáva aj voľba platformy Google ako zdroja recenzií. Bolo by zaujímavé dozvedieť sa, prečo bola zvolená práve táto platforma a nie iné recenzné platformy. Súčasne by som privítala prehľadnejšiu prezentáciu výskumnej vzorky na strane ponuky už v skoršej fáze textu – napríklad tabuľku, ktorá by uviedla konkrétne podniky tvoriace vzorku a počet recenzií dostupných pre jednotlivé podniky počas skúmaného obdobia. Počet 1 013 recenzií za tri roky sa totiž môže pri dvadsiatich podnikoch javiť ako skôr skromný a jeho štruktúra by si zaslúžila viditeľnejšie predstavenie.

Pri spracovaní recenzií ma zaujala aj jazyková rovina. Z textu vyplýva, že recenzie boli vyhodnocované v anglickom jazyku; preto by bolo vhodné doplniť, ako bol realizovaný a kontrolovaný preklad recenzií, najmä ak autorka zároveň deklaruje, že nástroje umelej inteligencie nepoužila.

Analytickej časti by podľa môjho názoru prospelo aj citlivejšie metodické ukotvenie interpretácie niektorých výsledkov sentimentu. Napríklad zaradenie slov typu „slow“ či

„slowly“ (obrázok 3) medzi negatívny sentiment nemusí byť v kontexte kúpeľného cestovného ruchu jednoznačné, keďže pomalosť, pokoj či spomalenie môžu mať v tejto oblasti aj pozitívnu hodnotu. Bolo by preto vhodné vedieť, do akej miery bol výsledok ponechaný softvéru a do akej miery prešiel vecnou kontrolou.

Za jemne problematickú považujem aj sústavu hypotéz, ktorá je pomerne rozsiahla a komplikovaná. Niekedy býva metodologicky účinné zvoliť menší počet nosných hypotéz a tie následne analyzovať do väčšej hĺbky.

Pokiaľ ide o výskumnú vzorku, na strane dopytu oceňujem jej početnosť 550 respondentov. Je to silná stránka práce. Zároveň by však pomohla filtrovacía otázka, ktorá by umožnila identifikovať, aká časť respondentov má reálnu skúsenosť s pobytom v kúpeľnom podniku alebo aspoň vážne uvažovala o jeho návšteve. Bez tohto rozlíšenia zostáva otvorené, do akej miery sa respondenti dokázali kvalifikovane vyjadriť k digitálnym marketingovým podnetom kúpeľných podnikov. Podobne by bolo vhodné spresniť, či bol dotazník pilotne testovaný, keďže niektoré faktory výberu kúpeľného podniku sa javia ako nie celkom vyčerpávajúce. V rozhodovaní potenciálneho hosťa totiž spravidla zohrávajú význam indikácie kúpeľov, lokalizácia, vzdialenosť, cena, doplatok za jednolôžkovú izbu či možnosti trávenia voľného času.

Na strane ponuky je zase potrebné jemne pripomenúť, že dotazník realizovaný len s 20 zástupcami podnikov je na kvantitatívny výskum skôr menšou vzorkou. V budúcnosti by možno bolo vhodné zvážiť hĺbkové rozhovory alebo trianguláciu deklarováných údajov s reálnou digitálnou praxou podnikov.

Osobitnú poznámku si zaslúži zhluková analýza. Je zrejmé, že autorka sa usilovala o segmentačný pohľad, čo je samo osebe veľmi cenné. Napriek tomu sa domnievam, že zhlukovanie na základe jednej otázky nevyužíva plný potenciál tejto metódy a interpretačne pôsobí menej presvedčivo. Pri tejto metóde by bolo vhodnejšie pracovať s komplexnejším súborom premenných, aby segmentácia odrážala viacrozmerý charakter skúmanej reality.

V časti faktorovej analýzy by som uvítala väčšiu opatrnosť pri pomenovaní faktorov. Napríklad tvrdenie, že recenzie predstavujú objektívne kritérium hodnotenia, sa mi javí ako trochu prísne; recenzie sú nepochybne veľmi dôležitým zdrojom informácií, no ich povaha je skôr intersubjektívna než objektívna.

Rovnako by bolo vhodné ešte dôslednejšie odôvodniť, prečo teoretické východiská vedú ku skúmaniu rodových rozdielov; tento krok nie je z textu vždy celkom zrejмый. A napokon, pri modeli na obrázku 25 by bolo možné explicitnejšie vysvetliť, v akom zmysle ide o model.

4. Posúdenie prínosu habilitačnej práce pre rozvoj vedy a jej využiteľnosť v praxi

Predložená habilitačná práca predstavuje významný a hodnotný príspevok k rozvoju poznania v odbore habilitačného konania a inauguračného konania manažment. Autorka pristupuje k riešenej problematike s ambíciou komplexného uchopenia, čo sa jej vo veľkej miere darí naplniť, a to tak na teoretickej, ako aj empirickej a aplikačnej úrovni.

Osobitne oceňujem šírku a kvalitu spracovania teoretických východísk. Autorka zhromaždila a spracovala rozsiahly súbor domácich i zahraničných zdrojov, čím preukázala nielen svoju erudovanosť, ale aj schopnosť orientovať sa v aktuálnom vedeckom diskurze. Už samotný bibliografický záber práce svedčí o jej dôslednosti a systematickom prístupe.

Empirická časť práce prináša cenné a podnetné poznatky o fungovaní digitálneho marketingu v špecifickom prostredí kúpeľného cestovného ruchu. Autorka dokázala identifikovať relevantné vzťahy a rozdiely vo vnímaní a využívaní digitálnych nástrojov, čím obohacuje existujúce poznanie. Mimoriadne pozitívne hodnotím analytické spracovanie online recenzií, ktoré predstavuje originálny a metodicky zaujímavý prístup s vysokým potenciálom ďalšieho vedeckého aj praktického využitia.

Návrhová časť práce je logicky vystavaná, koncepčne premyslená a jasne orientovaná na aplikačnú prax. Je z nej zrejماً snaha autorky transformovať získané poznatky do konkrétnych odporúčaní využiteľných v manažérskej praxi kúpeľných podnikov. Práve táto schopnosť prepájať teoretické poznanie s praktickými implikáciami výrazne zvyšuje celkovú hodnotu práce.

Celkovo možno konštatovať, že práca pôsobí ako ucelený a premyslený vedecký výstup, ktorý má potenciál obohatiť odbornú diskusiu a zároveň priniesť inšpiráciu pre prax.

5. Ostatné aspekty práce

Práca je napísaná kultivovaným akademickým jazykom a je zrejماً, že autorka si dala záležať na celkovom odbornom vyznení textu. Pozitívne hodnotím rozsah materiálu, snahu o systematické členenie a množstvo spracovaných dát.

Súčasne si dovoľím uviesť niekoľko drobných poznámok k formálnej a terminologickej stránke, formulovaných s úctou k celkovej kvalite textu:

V teoretickej časti autorka často korektne referuje názory autorov, no o čosi menej vstupuje do polemiky s nimi. V budúcnosti by bolo obohacujúce, keby viac poukazovala na rozdiely medzi prístupmi, niektoré tvrdenia spochybnila alebo explicitne formulovala vlastné stanovisko.

Miestami sa v texte miešajú štýly citovania zdrojov; pri viacerých odkazoch nie sú zdroje vždy usporiadané jednotne podľa abecedy ani chronologicky. Ide o drobnosť, no pri habilitačnej práci by jednotnosť citačného štýlu ešte posilnila formálnu čistotu textu.

Istú pozornosť by si zaslúžila aj terminologická konzistentnosť. Pojmy ako „sektor kúpeľníctva“, „odvetvie kúpeľníctva“, „spa a wellness sektor“ či „globálna wellness ekonomika“ sa používajú miestami nejednotne. Podobne sa vyskytujú niektoré tvrdenia, ktoré by si žiadali bližšie vysvetlenie, napríklad formulácie „marketing v kúpeľníctve predstavuje osobitý segment služieb“ či „kúpeľné zariadenia sú kľúčovým prvkom imidžu wellness destinácie“. Pri viacerých pojmoch cítiť inšpiráciu anglickým odborným jazykom a ich preklad do slovenčiny nie je vždy úplne štandardný.

Stanovisko k protokolu o kontrole originality

Podľa predloženého protokolu o kontrole originality dosahuje podiel textu, ktorý má prekryv s indexom prác korpusu 2,37 %, pričom zhoda v korpuse CRZP predstavuje 1,93 % a zhoda s internetom 0,51 %. Protokol súčasne neindikuje zásadné problémy ani známky manipulatívneho zásahu do textu. Zistené podobnosti sa viažu prevažne na štandardné, metodické, názvové alebo citačné pasáže. Na základe toho možno konštatovať, že predložená habilitačná práca spĺňa požiadavky originality a nevzbudzuje pochybnosti z hľadiska akademickej integrity.

Otázky k obhajobe

1. Zaujala ma pasáž na s. 28, kde spomínate úlohu internetu vecí pri spracovaní interakčných sťah v rámci dátifikácie služieb. Mohli by ste túto myšlienku bližšie rozvinúť a prípadne ju ilustrovať konkrétnym príkladom z kúpeľného cestovného ruchu?
2. V práci uvádzate využitie viacerých softvérových prostredí – SPSS, JASP, Stata a programovacieho jazyka R. Mohli by ste špecifikovať, na ktoré analytické operácie ste použili jednotlivé nástroje a čo Vás viedlo k voľbe a využitiu takto širokého softvérového aparátu?
3. Prečo ste sa pri analýze online recenzií rozhodli pracovať práve s platformou Google? Zvažovali ste aj iné recenzné platformy a ak áno, prečo ste ich napokon nevyužili?

Záverečné stanovisko

Predložená habilitačná práca predstavuje poctivo spracovaný, tematicky ambiciózny a odborne podnetný vedecký výstup, ktorý presvedčivo dokumentuje vedeckú erudíciu autorky, jej systematický prístup k riešenej problematike, ako aj schopnosť samostatne a tvorivo pracovať s teoretickými i empirickými zdrojmi. Z práce je zrejmá jej odborná vyspelosť, ako aj úprimná snaha prispieť k rozvoju poznania v riešenej oblasti.

Celkovo vnímam predloženú habilitačnú prácu ako hodnotný príspevok pre odbor habilitačného konania a inauguračného konania manažment, ktorý má potenciál obohatiť odborný diskurz aj aplikačnú prax. Habilitačnú prácu odporúčam prijať k obhajobe.

V Banskej Bystrici, dňa 22. apríla 2026

prof. Ing. Kristína Pompurová, PhD.