

POSUDEK VEDOUCÍHO BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno studenta/studentky: Jiří Suchánek

Název práce: Spokojenost zákazníků se službami Wellness fitness centra Hany Bany

Cíl práce: Na základě marketingového výzkumu získat informace o spokojenosti zákazníků se službami Wellness fitness centra Hany Bany a následně tyto informace a poznatky využít k navržení určitých doporučení, která by zvýšila kvalitu poskytovaných služeb.

Celková náročnost práce:

podprůměrná **průměrná** nadprůměrná

Kritéria hodnocení práce – stupně hodnocení:

výborně - velmi dobře - dobře - nevyhovující

Stupeň splnění cíle práce	výborně
Samostatnost při zpracování tématu	výborně
Logická stavba práce	výborně
Práce s literaturou – citace, vlastní komentář	velmi dobře
Adekvátnost použitých metod	výborně
Hloubka tematické analýzy, vlastní přínos studenta/studentky	velmi dobře
Úprava práce: text, grafy, tabulky	výborně
Pravopis a stylistika	velmi dobře

Praktická či teoretická využitelnost zpracování:

podprůměrná **průměrná** nadprůměrná

Hodnocení práce:

Bakalářská práce je zpracována na 104 stranách (včetně příloh), obsahuje 32 grafů, 4 tabulky a 5 příloh.

Stupeň splnění cíle práce

Autor si ve své bakalářské práci stanovil cíl na základě marketingového výzkumu získat informace o spokojenosti zákazníků se službami Wellness fitness centra Hany Bany a následně využít získané informace k navržení určitých doporučení, která by zvýšila kvalitu poskytovaných služeb. Tento cíl byl splněn.

Samostatnost při zpracování tématu

Autor docházel na konzultace v přiměřené míře. Na své bakalářské práci pracoval samostatně, přičemž některé nejasnosti upravil a připomínky zapracoval na základě doporučení vedoucího.

Logická stavba práce

Bakalářská práce má v kapitolách jasnou logickou strukturu vzhledem ke stanovenému tématu a zaměření.

Práce s literaturou – citace, vlastní komentář

Autor pracuje s dostatečným množstvím literárních zdrojů (celkem 25, z toho 3 cizojazyčné). Teoretická část práce se svým obsahem zabývá problematikou, kterou autor zkoumá. Některé citace jsou doplněny o autorovo shrnutí či znalosti (s. 12, 13), bohužel objevují se zde i pasáže, které by autor mohl více rozvést, obohatit o své vlastní stanovisko k probírané tematice. Např. s. 15, 23, 24 je svým obsahem složena z mnoha nepřímých a přímých citací známých autorů, nicméně chybí zde shrnutí, nebo přenesení těchto informací do prostředí, které autor zkoumá.

Adekvátnost použitých metod

Pro dosažení cíle práce, tedy zjištění míry spokojenosti zákazníků se službami centra, byl proveden marketingový výzkum, který zahrnoval dotazníkové šetření a polostrukturovaný rozhovor s majitelkou centra. Použité metody se jeví jako adekvátní. Odpovědi respondentů jsou vyjádřeny prostřednictvím grafů a také slovním popisem. Za vyzdvížení stojí pečlivě vypracovaná operacionalizace výzkumu, která je přílohou této práce. K BP je zároveň přiložen dotazník a přepis rozhovoru s majitelkou tohoto wellness fitness centra.

Hloubka tematické analýzy, vlastní přínos studenta/studentky

Kapitola 5 *Analytická část* je zpracována přehledně. Některé informace získané z interních dokumentů klubu jsou uvedeny v tabulkách, výsledky výzkumu jsou zobrazeny pomocí koláčových a sloupcových grafů. Grafy jsou patřičně komentované (graf č. 10, 12, 22), jiné by si však zasloužily obsáhlejší komentář, či zamyšlení se autora nad příčinami výsledků (např. graf č. 7, 14, 17). Data získaná dotazníkem jsou v grafech i v popisích vyjádřena formou absolutní četnosti. Pokud jsou grafy popisovány formou absolutní četnosti, bylo by užitečnější v textu uvádět četnosti relativní. V kapitole 6 *Shrnutí výsledků a návrhy na zlepšení* autor vychází z analýzy získaných výsledků výzkumu spokojenosti zákazníků a navrhuje praktická řešení. Veškerá zjištění jsou vysvětlena srozumitelnou formou a praktická využitelnost získaných informací se jeví jako průměrná. V kapitole 7 *Diskuze* je zhodnocen provedený rozhovor, postup realizace sběru dat a struktura dotazníku. Autor v bakalářské práci, po zhodnocení názorů zákazníků na služby ve Wellness fitness centru Hany Bany, vyvozuje realizovatelné závěry pro případné zlepšení dosavadního provozu, které povedou k vyšší spokojenosti současných zákazníků a k nalákání nových.

Úprava práce: text, grafy, tabulky

Úprava práce je zdařilá. Autor zde pro vyšší přehlednost získaných informací a dat využil tabulek, sloupcových a koláčových grafů.

Pravopis a stylistika

V BP se občas vyskytují překlepy, chybná slovní spojení nebo gramatické chyby. Více v připomínkách.

Celkově však lze říci, že autor splňuje realizaci zvoleného tématu a nároky kladené na zpracování bakalářské práce.

Připomínky:

s. 36 – bylo by dobré uvést konkrétně, které otázky jsou v dotazníku filtrační, meritorní, ... (zároveň s. 35 – výčtové otázky, dichotomické, ...)

s. 77 – doporučení o stanovení ceny za trenéra – mělo by zde být přesně uvedeno a neodkazovat na vypočítaný průměr v předešlých kapitolách

Překlepy, chybná slovní spojení, gramatické chyby:

s. 42 - ... neprobíhá prostřednictvím výběrového řízení, ale zaměstnáním **potencionální** pracovníka na dva zkušební dny, ...

s. 45 - Počet zákazníků centra za poslední tři roky **vzrost**.

s. 49 - ..., kdy centrum **navštěvuj** ...

s. 77 - ... s chováním **pracovníku**...

s. 78 - ... šatní skříňky nejsou **dostatečné** bezpečné pro uložení...

s. 80 - ...propagace panuje u zástupců **mužské** pohlaví...

Nicméně výše popsané kroky splnitelné jsou a v konečném důsledku by **centu** měly přinést prospěch.

... a zbytečnou ztrátu **financi**

s. 77 - Právě vnitřní prostředí centra (šatny, sprchy, vstupní hala, recepce) je dle početné části respondentů v současné době nevyhovující. Dle mého názoru výsledky nedopadly tak negativně.

Otázky k obhajobě:

- 1) Na s. 78, 79 doporučujete některé změny např. rekonstrukce šaten, sprch, výměna skříněk, zvýšení propagace výživového poradce, atd., které jsou finančně náročné. Jaká by byla finanční kalkulace Vámi navržených změn? A jak se k těmto návrhům staví majitelé Wellness fitness centra Hany Bany?
- 2) Na s. 36 uvádíte, že byla pilotáží ověřena validita a reliabilita dotazníku. Mohl byste vysvětlit tyto pojmy a uvést jakým způsobem pilotáž k tomuto ověření přispívá?
- 3) Jaká je průměrná návštěvnost Wellness fitness centra Hany Bany? Je Vámi vybraný vzorek reprezentativní?

Navržený klasifikační stupeň: výborně nebo velmi dobře v závislosti na obhajobě

Prohlašuji, že nejsem v rodinném či jiném soukromém vztahu ke studentovi.

V Praze dne 2. 9. 2018

Podpis

.....
Jméno