

# POSUDEK OPONENTA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

**Jméno studenta:** Jiří Suchánek

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

**Cíl práce:** Hlavním cílem této bakalářské práce je 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.

**Jméno vedoucího:** Markéta Pecinová

**Zaměstnavatel a funkce oponenta (pokud není zaměstnancem UK FTVS):**

**Celková náročnost tématu na:**

Podprůměrná

Průměrná

Nadprůměrná

**Kritéria hodnocení práce – stupně hodnocení:**

Stupeň splnění cíle práce	Dobře (viz připomínky)
Logická stavba práce	Dobře (viz připomínky)
Práce s literaturou – citace, vlastní komentář	Dobře (viz připomínky)
Adekvátnost použitých metod	Velmi dobře
Hloubka tematické analýzy, vlastní přínos diplomanta	Dobře (viz připomínky)
Úprava práce: text, grafy, tabulky	Velmi dobře (viz přip. 3, 6 a další)
Stylistická úroveň, jazyk	Velmi dobře (viz přip. 22)

**Praktická/teoretická využitelnost zpracování:**

Podprůměrná

Průměrná

Nadprůměrná.

**Hodnocení práce:**

Bakalářská práce na téma Spokojenost zákazníků se službami Wellness fitness centra Hany Bany odpovídá požadavkům bakalářské práce.

Úvod je napsán správně, ale na konci této části by mělo být jasné, co je ve fitness centru za problém, a proč autor vůbec tento průzkum provádí. Aby například neprováděl časově náročný průzkum, pokud by ve fitness centru ve fungovalo vše na 100 %. Chybí tedy návaznost textu mezi úvodem a cílem práce.

Teoretická část je zpracována nedostatečně, autor často čerpá ze starších publikací a přechází nové poznatky v oblasti služeb a produktu obecně. Autor v této části opomíjí průzkumy a výzkumy, které byly provedeny ve stejném prostředí v minulosti a vůbec se z nich nepoučí. Autor také provádí nepovedenou rešerši literatury, kdy text je spíše kompilátem přímých a nepřímých citací s občasným obecným komentářem. Chybí zde hlavně věcná argumentace různých teorií.

Metodologická část je na bakalářskou práci zpracována obstojně, nicméně autor zcela opomněl uvést metodiku práce a stanovit si výzkumný vzorek. Několik informací, které patří do této části práce se čtenář dočte buď v teoretické části či později v části analytické a v diskuzi. Tato část je tedy nelogicky poskládána a čtenáři hodně komplikuje pochopení dalšího textu v analytické části. V metodické části úplně chybí metoda analýza sekundárních dat či deskriptivní analýza, kterou autor v úvodu analytické části využívá.

V analytické části autor interpretuje svá získaná data. Provedení a vyhodnocení osobního dotazování je znázorněno správně. Grafické vyjádření je zajímavé a přehledné, nicméně kvůli nedefinovaní výzkumného vzorku se nedá hodnotit, zda interpretace dat je v pořádku.

Návrhy autora jsou zajímavé a rozsáhlé. Ve většině případů vycházejí ze získaných dat, ale v práci naprosto chybí prokazatelný přínos či výpočet návratnosti investice.

Kapitola diskuze je zpracována chybně. Pro bližší informace se podívejte do připomínek.

Závěr je chybně zpracován, autor zde nekomentuje své závěry.

Celkově práci hodnotím jako lehce podprůměrnou.

Základní nedostatky: nepopsaná metodika práce, chybně zpracovaná diskuze a závěr práce

### **Připomínky:**

1. výsledky v abstraktu by měly být konkrétnější,
2. některá klíčová slova duplikují název práce,
3. klíčová slova jsou v abstraktu chybně zarovnána až na konec stránky,
4. anglický abstrakt má nízkou úroveň; slovosled většiny vět není správně; pravděpodobně se jedná o nepovedený elektronický překlad,
5. kapitola 3.1 je příliš obecná a tyto informace se spíše hodí pro úvod práce,
6. autor nelogicky dělí kapitoly 4.3 a 5.3 pouze na jednu podkapitulu,
7. akademické práce se zpravidla píší neosobně,
8. než autor začne dělit kapitoly na podkapitoly, je potřeba vysvětlit, proč je text dělený (kap. 3),
9. v teoretické části autor čerpá ze zastaralých zdrojů, a to jak v kapitole produktu, marketingu, tak služeb,
10. autor v teoretické části neprovádí rešerši – text je jen kompilátem nepřímých citací,
11. autor v teoretické části vůbec nekomentuje průzkumy, které na toto téma byly ve stejném prostředí provedeny,
12. na konci kapitoly 3.3 autor diskutuje nesrozumitelnost definice Mullina, ale je zde pouze obecný a nespecifikuje konkrétně nesrozumitelnost a nespecifikuje konkrétně v čem jsou ostatní uvedené definice lepší – tedy neprobíhá rešerše literatury,
13. Autor v kapitole 3.6 uvádí, že existují právě dvě dělení sportovních služeb; tak tomu není, dělení sportovních služeb je řada. Například já uvádím v publikaci „Vybrané kapitoly ze sportovního marketingu“ jiné dělení,
14. v práci chybí odkaz na operacionalizaci dotazování, které je až v přílohách,
15. kapitola 3.9.1 a 4.1 mají stejný název, což je neobvyklé; jinak bych kapitolu 3.9.1 doporučil přesunout do kapitoly 4; jedná se o kapitolu spadající do metodologie,
16. autor v práci zaměnil termín výzkum za průzkum,
17. metodologická část je chybně napsána v minulém čase; vzhledem k tomu, že by měla být vytvořena před provedeným průzkumem, je toto časové určení nelogické či poukazuje a to, že student při zpracování průzkumu nepostupoval správně,
18. v metodologii není popsán výzkumný soubor,
19. v práci chybí podrobná metodika práce; text je napsaný obecně a spíše směřuje do metodologie,
20. na stránce 36 autor chybně uvádí, že zajišťuje dotazníku reliabilitu předvýzkumem na vzorku 9 lidí; to však není možné bez opakovaných měření, která neproběhla; samotný předvýzkum může maximálně zvýšit validitu dotazníku,
21. v kapitole 5.1 chybí kompletní informace z obchodního rejstříku, aby byla společnost přesně definována; variantou by byl i internetový odkaz,
22. v práci se vyskytuje několik překlepů a pravopisných chyb,
23. u tabulek autor uvádí chybně odkaz na zdroje; nedodržení citační normy,
24. úvod kapitoly 5.3.1 patří do metodické části práce (jedná se o částečné definování výzkumného souboru),
25. v kapitole 5.3.1 vysvětľujete, který sloupec co znamená, nicméně hned za tím v textu následují výšečové grafy; text je v tomto hledisku tedy nelogický; sloupcové grafy se v práci objevují až o několik stran později,

26. z práce není jasné, jaký je základní vzorek, a proto se nedá posoudit, zda autor interpretuje výsledky správně,
27. autor navrhuje zrušení masáží; z práce není jasné, jaký koncept tato služba ve fitness má; často se v podobných centrech pronajímají prostory pro masáže externím pracovníkům a ti své služby na místě provozují; může tedy nastat situace, kdy masáže nevyužívají zákazníci fitness, avšak i tak pronájem společnosti přináší příjem,
28. u návrhů úplně chybí jakákoli ekonomická rozvaha; autor pouze uvádí, že něco bude drahé a něco levné, ale není jasné, co konkrétně to fitness přinese, jaká by byla návratnost dané investice,
29. diskuze je zpracována chybně; autor zde uvádí další definici výzkumného vzorku a jiné informace, které patří do metodiky práce; autor zde vůbec neporovnává své výsledky s podobnými studiemi, které na toto téma byly provedené; až poslední odstavec diskuze je obsahově správně,
30. autor si diskusi spletl spíše se shrnutím a informacemi, které patří do závěrů práce,
31. závěr práce je zpracován chybně; autor zde jen obecně uzavírá práci a vůbec nekomentuje své závěry z provedeného průzkumu.

#### **Otázky k obhajobě:**

1. Setkal jste se někdy s termíny Systém produktových služeb či komplexní produkt? Proč tyto teorie ve své práci nevyužíváte?
2. Jaký je základní soubor pro dotazování ve Vašem průzkumu a s jakou statistickou chybou zde pracujete? Můžete své výsledky aplikovat pro všechny zákazníky fitness centra či pouze na Vámi zvolený vzorek? Objevuje se zde „Non-response Bias“?
3. V práci jste neřešil důležitost jednotlivých dimenzí, které jste zkoumal. Proč jste je neměřil? A jak teoreticky může důležitost jednotlivých dimenzí ovlivnit interpretaci Vašich výsledků?

Práce je doporučena k obhajobě.

**Navržený klasifikační stupeň:** Velmi Dobře - Dobře

Prohlašuji, že nejsem v rodinném či jiném soukromém vztahu k diplomantovi.

V Praze dne 6.9.2018

.....  
Tomáš Ruda