

POSUDEK OPONENTA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno studenta: Matěj Kmecko

Název práce: Kritéria pro porovnání fitness center z pohledu zákazníka

Cíl práce: sestavení vnitřních a vnějších faktorů (kritérií), které ovlivňují zákazníkovo rozhodování při volbě fitness centra.

Jméno oponenta: PhDr. Josef Voráček, Ph.D.

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

Celková náročnost práce:

Podprůměrná

Průměrná

Nadprůměrná

Kritéria hodnocení práce – stupně hodnocení:

Výborně - velmi dobře - dobře - nevyhovující

Stupeň splnění cíle práce	Nevyhovující
Logická stavba práce	Velmi dobře
Práce s literaturou – citace, vlastní komentář	Dobře
Adekvátnost použitých metod	Dobře
Hloubka tematické analýzy, vlastní přínos studenta/studentky	Nevyhovující
Úprava práce: text, grafy, tabulky	Velmi dobře
Pravopis a stylistika	Velmi dobře

Praktická/teoretická využitelnost zpracování:

Podprůměrná

Průměrná

Nadprůměrná.

Hodnocení práce:

- Stupeň splnění cíle práce – Předložená bakalářská práce zpracovává poměrně zajímavé téma týkající se důležitosti kritérií pro zákazníkovo rozhodování při výběru fitness centra, které navštěvuje. Toto téma je vzhledem k současným trendům aktuální a o to více důležité díky neustále narůstající konkurenci na trhu. Celkově však práce na mě působí dojmem, že byla zpracována v poměrně krátkém čase, velmi blízko termínu odevzdání a tzv. „šitá horkou jehlou na poslední chvíli“. Jinak si neumím vysvětlit celkem významné nedostatky ve zpracování z pohledu obsahové a odborné kvality. Díky těmto nedostatkům je výsledná náročnost a využitelnost práce podprůměrná a je otázkou, zda tato práce splňuje úroveň akademické závěrečné práce na bakalářském stupni. Takže si nejsem jistý, zda student prokázal odpovídající schopnosti, dovednosti a znalosti za tříleté bakalářské studium. Celkově tedy považuji stupeň splnění cíle práce za nevyhovující, nicméně závislý na průběhu obhajoby a rozhodnutí komise.
- Logická stavba práce – struktura práce je jasná a logická vzhledem ke zvolenému tématu. Práce obsahuje všechny podstatné a povinné kapitoly. Nicméně bych doporučil určité změny v zařazení a především provázání některých kapitol v práci – viz níže dílčí hodnocení a připomínky.
- Práce s literaturou – Práce využívá pouze 19 zdrojů (požadavek je 20), z toho 4 zahraničních, přičemž zdroje č. 2 a 3 a poté č. 9 a 10 jsou v podstatě vždy stejné, pouze se liší vydáním. Není tak splněn požadavek na bakalářskou práci. Teoretická východiska obsahují kapitoly, věnující se službám, marketingovému mixu, fitness a spotřebiteli. Student v nich zpracovává velmi základní obecnou rešerši. Správně (věcně i formálně) cituje, doplňuje vlastní komentář a navíc se snaží o vlastní přínos v podobě tvorby některých klasifikací, jako např. typy fitness center, popř.

typologii zákazníků ve fitness centrech. Tento vlastní přínos hodnotím pozitivně. Nicméně zároveň se mi teoretická část jeví pouze jen jako „nutné zlo“, které autor práce „nějak“ vypracuje, vyplní nějakými tématy, která by se do teoretické části mohla dát. To ostatně potvrzuje i komentář autora již v úvodu: „Ačkoli je samotná práce poměrně prakticky založená, je třeba využít základy v odborné literatuře a článcích.“ Tento můj pohled vychází z faktu, že mezi jednotlivými částmi kapitol není žádné provázání, které by vysvětlovalo návaznost těchto kapitol – např. Služby, pak z ničeho nic Marketingový mix, poté Fitness a na závěr Spotřebitel. U práce zaměřující se na dané téma a cíl bych očekával v teoretické části právě spotřebitelské chování, resp. rozhodování (viz hlavní cíl práce), poté výzkumy a výsledky výzkumů ohledně důležitosti kritérií a faktorů ovlivňujících chování a rozhodování spotřebitele v oblasti fitness (věřím, že takové studie jsou dostupné a zpracované mnoha českými i světovými autory). Dále by se dala zpracovat rešerše ohledně kritérií kvality služeb v zařízeních, jakými jsou fitness centra (taktéž studie existují), ze které by student mohl čerpat při vytváření podkladů pro samotný výzkum. V práci zpracovaná rešerše je poněkud povrchní a nejde do hloubky tématu, opírá se pouze o nejdostupnější základní česky psanou literaturu. Pokud by student rešerši zpracoval pořádně a pečlivěji, dozvěděl by se a objevil by právě některé zajímavé studie, naznačující možné výsledky a hypotézy pro jeho vlastní výzkum (např. viz otázka k obhajobě č. 1). Takto považuji tuto část pouze za formálně dobře zpracovanou, nicméně bez většího přínosu pro práci.

- d) Adekvátnost použitých metod – Pro výzkum student použil kombinaci kvalitativní a kvantitativní metody v podobě rozhovorů a dotazníkového šetření. Vhodně tyto metody zkombinoval a celkový design výzkumu je tak adekvátní. Nicméně v metodické části postrádám několik informací, vztahujících se právě k použití vybraných metod. Jedná se o strukturu rozhovorů, velikost výzkumného souboru a způsob analýzy dat – viz níže připomínky. Taktéž si nejsem jistý, zda se student správně orientuje v pojmech validita a reliabilita, se kterými zde pracuje – viz otázka k obhajobě č. 2. Ve výsledcích se lze dočíst, že respondentů bylo pouze 53. Při využití elektronického dotazování se zaměřením na lidi, kteří navštěvovali, nebo navštěvují fitness centra, považuji tento počet za velmi malý. Při bližším zkoumání harmonogramu sběru dat je však patrná příčina takto malého výzkumného souboru. Student provedl sběr dat pouze ve třech dnech (3.8. – 5.8. 2019). Navíc v kontextu termínů odevzdávání práce je jasné, že tak činil „na poslední chvíli“ a „horkou jehlou“. To značí špatný time management při přípravě a plánování výzkumu. Tím pak trpí výsledná kvalita a relevance výsledků. Provedená analýza dat je poté omezena pouze na relativní četnosti a to dokonce i u vzájemného srovnání jednotlivých kritérií v kapitole 5.2, což považuji pouze za základní statistické zpracování.
- e) Hloubka tematické analýzy – Zpracování a prezentace výsledků výzkumu poskytuje základní přehled o celkových výsledcích pouze dvou zkoumaných oblastí, které byly zahrnuty v dotazníku. Výsledky jsou zde pouze v podobě relativních četností, ačkoli byla v dotazníku použita hodnotící stupnice. Relativní četnosti jednotlivých odpovědí byly použity i pro závěrečné shrnutí důležitosti jednotlivých kritérií pro zákazníkovo rozhodování. V metodické části a v úvodu kapitoly 5 se lze však dočíst, že byly zkoumány další aspekty od zákazníků fitness center – druh cvičení, typ cvičence, pohlaví a demografické údaje. V úvodu kapitoly 5 student pak uvádí: „Každá kapitola sleduje určité skupiny lidí a ukazuje jejich odpovědi.“ Výsledky jsou však prezentovány jen celkové, žádné skupiny poté analyzovány nejsou – viz otázka č. 3 k obhajobě. Student sice uvádí v diskuzi, že tento nedostatek je způsoben rozsahem bakalářské práce, nicméně vzhledem k vynechaným místům na stránkách a vzhledem k existenci tzv. příloh to považuji pouze za irelevantní konstatování nikterak závažného důvodu. Interpretace výsledků občas zůstává jen u konstatování viditelných skutečností z grafu, a tudíž následný text nepřináší žádnou další přidanou informační hodnotu. Shrnutí výsledků v kapitole 5.2 je jen velmi stručné, obecné a nepřilíš kvalitní. Bylo by také vhodné zpracovat výsledky provedených rozhovorů v podobě preferencí, či názorů jednotlivých dotazovaných odborníků na předpokládanou důležitost popřípadě váhu jednotlivých kritérií, jak to „vidí oni“ ze svého odborného pohledu a následně porovnat výsledky zákazníků. Diskuze postrádá konfrontaci výsledků v praktické části s vypracovanými teoretickými východiskem, což je nedílná součást této kapitoly. Závěr obsahuje pouze obecné informace, které nikterak nesouvisí s výsledky výzkumu. Závěr by však měl tyto výsledky shrnout. Závěr je navíc velmi stručný.
- f) Úprava práce – práce obsahuje pouze drobné nedostatky ve formální úpravě ve formě občasných překlepů a vynechaného místa na stránkách zejména ve výsledkové části. Tímto místem by tak vznikl prostor pro další analýzy, na které dle studentova vyjádření v diskuzi již nezbyl prostor.
- g) Stylistická úroveň – pravopisná stránka práce je v pořádku, plně odpovídá úrovni akademické závěrečné práce. Nejsem však příliš příznivcem používání anglických výrazů za každou cenu

tam, kde to není nutné, zejména pak u výsledků. Mnoho takových výrazů se dá vyjádřit jednoduše českými ekvivalenty.

Připomínky:

Abstrakt – v části „výsledky“ by měly být shrnuty nejdůležitější konkrétní výsledky, nejen to „co bylo uděláno a k čemu“.

Položky „Abstrakt“, „Abstract“ a „Obsah“ se do obsahu nedávají.

V teoretické části postrádám nějaké vysvětlení či průvodní (objasňující) text, proč je hned za kapitolou 2.1 Služby (což je samozřejmě stěžejní oblast práce) kapitola 2.2 Marketingový mix. V podstatě bez nějakého vysvětlení hned začíná student kapitolu textem: „Základním stavebním kamenem marketingu, který přichází bezprostředně po zvolení marketingové strategie, je marketingový mix. Volně můžeme marketingový mix interpretovat jako souhrn stěžejních marketingových nástrojů, které podniky modifikují dle své potřeby, aby ovlivnily poptávku po svých statcích.“ Práce však nese název „Kritéria pro porovnání fitness center z pohledu zákazníka“, v cíli také není zmíněno nic o marketingu, nýbrž o chování zákazníka a o jeho rozhodovacím procesu. Samozřejmě mezi všemi těmito tématy existuje souvislost, nicméně její popsání či vysvětlení tu chybí a tudíž je pro čtenáře nepochopitelné napojení kapitol.

Str. 16 – chybějící předložka – „2.2.2 Marketingový mix pohledu zákazníka - 4C“

Str. 17 – nesprávné skloňování – „...kondice jsou bezpochyby fitness centra. Ty představují zařízení, ...“

Str. 17 – překlep – „Tu může nabídnou např. odborná literatura nebo instruktor.“

Některé dílčí úkoly jsou formulovány jen velmi obecně bez konkrétní informace.

Str. 25 – nedokončená věta, pravopisná chyba – „Po cca třiceti minutách byly zaznamenáno čtrnáct.“

V kapitole 4.1 chybí osnova polo-strukturovaných rozhovorů, jsou zde uvedeny pouze příklady oblastí rozhovoru. Taktéž zde postrádám odkaz na přepisy, popř. další zpracování výsledků rozhovorů.

Kapitola 4.4 obsahuje pouze základní informace o zpracování dat, ale nikoli už o analýze dat, jak se kapitola nazývá. Informace, které jsou zde obsaženy, neposkytují tedy žádné vysvětlení ani popis způsobu analýzy dat.

V metodické části práce zcela chybí informace o velikosti výzkumného souboru, ať už plánovaného, tak i výsledného.

Str. 31, 33, 35, 36, 37 a některé další – zbytečně vynechané místo na stránce

Str. 33 – překlep – „...kteří si chodí do fitness centra odpočinou hlavně psychicky.“

V seznamu literatury jsou drobné formální nedostatky.

Otázky k obhajobě:

1. V teoretické části autor uvádí a zmiňuje některá rozdělení, či typologie zákazníků. Opírá se o obecnou teorii. Existuje nějaká typologie či klasifikace zákazníků zaměřená přímo na fitness, popř. fitness centra? Pokud ano, jaká?

2. Jakým způsobem byla ověřena reliabilita dotazníku v rámci provedené pilotáže? Co je to reliabilita a jakým způsobem se měří?

3. K čemu byly využity v dotazníku oblasti zjišťující data o druhu cvičení, typu cvičence, pohlaví a demografických údajích? Proč vlastně v dotazníku byly?

Navržený klasifikační stupeň: dobře – nevyhovující v závislosti na průběhu obhajoby.

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

V Praze dne 28.8.2019

.....
PhDr. Josef Voráček, Ph.D.