

POSUDEK VEDOUcíHO DIPLOMOVÉ PRÁCE

Jméno diplomanta: Bc. Roman Šebek

Název práce: Výzkum kvality služeb vybraného fitness centra

Cíl práce: Hlavním cílem této diplomové práce je identifikovat problematické oblasti poskytovaných služeb vybraného fitness centra a formulovat konkrétní návrhy a doporučení pro vedení organizace vedoucích ke zlepšení zákaznických 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	velmi dobře
Práce s literaturou – citace, vlastní komentář	velmi dobře
Adekvátnost použitých metod	výborně
Hloubka tematické analýzy, vlastní přínos diplomanta/diplomantky	výborně
Úprava práce: text, grafy, tabulky	velmi dobře
Pravopis a stylistika	velmi dobře

Praktická či teoretická využitelnost zpracování:

podprůměrná průměrná **nadprůměrná**

Hodnocení práce:

Diplomová práce je zpracována celkem na 93 stranách včetně 1 přílohy, obsahuje 33 grafů, 7 tabulek a 2 schéma.

Stupeň splnění cíle práce

Hlavním cílem této diplomové práce bylo identifikovat problematické oblasti poskytovaných služeb vybraného fitness centra a formulovat konkrétní návrhy a doporučení pro vedení organizace vedoucích ke zlepšení zákaznických služeb. Stanovený cíl byl splněn. Z výsledků šetření byla sestavena doporučení pro zvýšení kvality poskytovaných služeb.

Samostatnost při zpracování tématu

Autor svou bakalářskou práci zpracoval z větší části samostatně, přičemž některá doporučení na opravu zapracoval a nejasnosti vysvětlil.

Logická stavba práce

Vzhledem ke stanovenému tématu je diplomová práce v kapitolách uspořádána logicky. Chybí samostatná kapitola (stěžejní část DP) např. „Syntetická část“, která by shrnovala nejdůležitější výsledky a zároveň by obsahovala doporučení a návrhy pro případné změny, které jsou cílem práce. Tato doporučení jsou uvedena v podkapitole 5.3 Doporučení a návrhy.

Práce s literaturou – citace, vlastní komentář

Autor pracuje s velkým množstvím literárních zdrojů (celkem 48, z toho je 26 zahraničních, 1 internetový). Některé citace jsou doplněny o autorovy myšlenky a zasazeny do prostředí, které zkoumá (s. 11, 20, 21, 23, atd.), někdy se však vyskytují pasáže, které by autor mohl více rozvést, obohatit o své vlastní stanovisko k probírané tematické - např. s. 22, 25, 26 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 výzkum kvality služeb ve vybraném fitness centru bylo využito modifikovaného SERVQUAL dotazníku pro sportovní služby v České republice. Tento dotazník porovnává očekávanou kvalitu služeb ve vynikajícím fitness centru se skutečně vnímanou kvalitou služeb ve vybraném fitness centru. Sběr dat probíhal v období od února 2020 do března 2020. DP je zaměřena na získání primárních dat z dotazníkového šetření. Autor využil také sekundární data, pro dokreslení situace fitness centra a tvořící základ pro základní rozdělení a popis marketingového mixu, nicméně tato metoda není bohužel uvedena v Abstraktu práce. K ověření srozumitelnosti dotazníku byla provedena pilotáž na 10 zákaznících. Zvolené metody v DP uvedená metoda dotazníkového šetření se vzhledem k tématu a stanovenému cíli jeví jako optimální. Ve volbě metodik je tato práce průměrná.

Hloubka tematické analýzy, vlastní přínos studentky

Pro hodnocení jednotlivých výroků o kvalitě služeb jsou v práci využity paprskové grafy. Ty zakreslují hodnoty každého sledovaného faktoru kvality služeb. Takto graficky znázorněné výsledky umožnily přehledně porovnat očekávanou a skutečně vnímanou kvalitu služeb. Dalším typem výstupů v práci byly tabulky, které čítaly absolutní hodnoty odpovědí. Grafy a veškerá zjištění jsou adekvátně komentované, díky tabulkám i dostatečně přehledně zpracované. Bohužel hlavní zjištění mohla být shrnuta v samostatné kapitole navazující na tuto pátou kapitolu, kde by mohla být navíc vyzdvihnuta největší úskalí s řešením a doporučením, jak aktuální situaci zlepšit. Tyto návrhy jsou uvedeny v podkapitole Analytické části. Nutno však říci, že autor se jim pečlivě věnuje a navrhuje realizovatelná řešení pro zlepšení situace v těch attributech, kde uznává za nutné. Autor se v kapitole Diskuze správně zabývá limity svého výzkumu, jaké úskalí s sebou neslo dotazování, co by konkrétně mohl zlepšit, dále výsledky porovnal s ostatními výzkumy, které již byly v minulosti provedeny. Ze Závěru je správně jasné, jakou problematikou se autor v této DP zabýval, nechybí zde ani nápady autora, jakým způsobem by v budoucnosti mohl být výzkum rozšířen. Veškerá zjištění jsou vysvětlena srozumitelnou formou a praktická využitelnost získaných informací se jeví jako nadprůměrná.

Úprava práce a stylistická úroveň je celkem v pořádku, občas se zde vyskytují chybná slovní spojení či překlapy.

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

Připomínky:

s. 17, 18 – zastaralý zdroj: „Dalším rozdělením sportovního produktu se zabývá CHELLADURAI (1994). Dělí jej ... „

s. 28: v kapitole 3 Cíle a úkoly práce, která následuje po teoretické části práce, už se mezi úkoly, které budou realizovány, nezařazuje bod řešerše literatury, jelikož tato řešerše je již provedena před touto kapitolou

s. 30: Dotazníky byly sbírány v průběhu celé otvírací doby, včetně víkendů a svátků. (**Foret, 2012; Tahal a kol. 2017**). – není jasné, k čemu v textu se vztahují uvedení autoři

s. 30: Primární data jsou taková, **kte**řé ještě v přesné podobě dříve nikdo...

s. 36: Když se dostalo do situace, že i stávající prostory byly pro počet zákazníků příliš **malý**, musel ...

s. 48: ... konkrétní mezera tohoto indikátoru je **-049** ...

s. 72: **Samy** trenéři svou kvalitou **předčují** ...

s. 79: Tématem posledních deseti, možná již dvaceti let **je** u služeb **je** zaměřenost na zákazníka.

s. 80: Na tomto vzorku nebyl **najit** žádný ...

s. 81: ... a proto **tyto** tvrzení při vyhodnocování dotazníku podírají zmíněné komentáře.

s. 81: Většina smysluplných odpovědí se **stahovala** ke komentáři jednotlivých ...

Otázky k obhajobě:

- V Závěru uvádíte, že i přes některé nedostatky, jsou zákazníci fitcentra spokojeni. Můžete vysvětlit, co mohlo být příčinou takto pozitivních reakcí zákazníků?

Navržený klasifikační stupeň: velmi dobře v závislosti na obhajobě

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

V Praze dne 27.8.2020

.....
Markéta Pecinová