

POSUDEK OPONENTA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Jméno diplomanta: Bc. Roman Šebek

Název práce: Výzkum kvality služeb vybraného fitness centra

Cíl práce: cílem diplomové práce je identifikovat problematické oblasti poskytovaných služeb vybraného fitness centra a formulovat konkrétní návrhy a doporučení ke zlepšení zákaznických služeb.

Jméno oponenta: PhDr. Vladimír Janák, CSc.

Zaměstnavatel: odborný asistent na FTVS UK.

Celková náročnost tématu:

Podprůměrná

Průměrná

Nadprůměrná

Kritéria hodnocení práce – stupně hodnocení:

Výborně - velmi dobře - dobře - nevyhovující

Stupeň splnění cíle práce	Výborně
Logická stavba práce	Velmi dobře
Práce s literaturou – citace, vlastní komentář	Výborně
Adekvátnost použitých metod	Výborně
Hloubka tématické analýzy, vlastní přínos diplomanta	Výborně
Úprava práce: text, grafy, tabulky	Výborně
Stylistická úroveň, jazyk	Velmi dobře

Praktická využitelnost zpracování:

Podprůměrná

Průměrná

Nadprůměrná.

Celkové hodnocení práce a splnění cílů:

Práce se zabývá dílčím, ale velmi prakticky využitelným tématem výzkumu kvality služeb vybraného fit centra. Autor prokázal dobrou orientaci v problematice, schopnost zacházet adekvátně s literaturou a celkově práci velmi pečlivě zpracoval. Stanovené cíle byly stanoveny adekvátně a vcelku splněny. Výzkum byl pracný a pečlivě proveden. Hlavní výhrady se týkají množství překlepů a také někdy nepřesných formulací v textu. Práci lze celkově považovat za nadprůměrnou.

Hodnocení: výborně

Logická stavba. Výzkum má jasně stanovenou a přehlednou strukturu. Projekt lze považovat za velmi zdařilý, jednotlivé kapitoly na sebe logicky navazují, přičemž žádná z požadovaných metodologických či strukturálních částí DP nechybí. Kapitola 5.3. “Doporučení a návrhy“ je však graficky nepřehledná (uvítal bych přehled v jednotlivých bodech) a v jednodušším textu

obsahuje vlastně i diskuzi, která je sice přínosná, ale mohla být od doporučení oddělena. Také závěry mohly být stručnější – přehlednější. Na druhé straně cením správné zařazení prezentace fit centra do analytické části a dobrou proporčnost výzkumné a teoretické části práce.

Hodnocení: velmi dobře

Práce s literaturou a teoretická část.

V teoretické části diplomant vysvětlil hlavní pojmy a teoretická východiska, zejména z pohledu metodologie. Je vidět, že se v problematice velmi dobře orientuje a zvládl zacházení se zdroji, včetně jejich citace. Výběr literatury je poměrně rozsáhlý, autor umí syntetizovat různé pohledy do jednoho souvislého textu. Chybí jen více vlastních komentářů a stanovisek. Teoretická část svědčí o tom, že se autor v metodách diagnostiky kvality služeb vyzná a pečlivě zvažoval její finální podobu. Nejvyššímu ohodnocení této části brání zejména absence nových teoretických poznatků.

Hodnocení: výborně

Adekvátnost použitých metod

Pro vlastní výzkum byla použita metoda SERVQUAL, která byla velmi vhodně adaptována na potřeby výzkumu a také velmi pečlivě zpracována. Je třeba vyzdvihnout velmi vhodné zaměření otázek (s výjimkou otázky č. 3, - viz připomínky) a také poměrně důkladnou analýzu a zpracování sebraných dat, včetně navrhovaných doporučení. Cením nápadité a originální využití této metody.

Hodnocení: výborně

Hloubka analýzy a vlastní přínos.

Vlastní přínos diplomanta spočívá především ve zdařile provedeném výzkumu, jehož výsledky jsou pro majitele fitcentra evidentně snadno využitelné. Netýká se to pouze důsledně provedené analýzy, kde je poznat, že diplomant centrum osobně zná, ale i kvalifikovaným a reálně proveditelným doporučením. Navrhovaná opatření mají oporu ve výsledcích a jsou podávána se znalostí problémů. Tvoří bezesporu další přínos pro majitele. V teoretické části však větší přínos autora lze hledat dost obtížně, vyjma nápadité adaptace metody SERVQUAL. Celkově prakticky velmi využitelná práce.

Hodnocení: výborně

Úprava práce a stylistická úroveň

Úprava práce splňuje obvyklé standardy, uvítal bych větší přehlednost kapitoly 5.3.

„Doporučení a závěry“. Práci také bylo možno oživit několika dokumentujícími obrázky, které by názorně prezentovaly prostředí. Pisatel se umí velmi dobře vyjadřovat a používá poměrně vyspělý jazyk. Úroveň práce i stylistiky však zbytečně snižuje množství překlepů (viz připomínky), nedodržování středního rodu, a občas nepřesná vyjádření, která svědčí o určité povrchnosti vnímání pojmů. V porovnání s obvyklou úrovní těchto kritérií průměrná práce.

Hodnocení: velmi dobře

Připomínky:

1. Ne zcela ojedinělé překlepy a nespisovné tvary. Např.: (a) s.34, Pilotní studie. – První věta není zcela srozumitelná.(b) s. 39 „tížená data“ patrně namísto „kýžená data“, (c) s. 48 „tyto očekávání“ atp.
2. Celkově by patrně bylo přehlednější udávat data v grafech v procentech, nikoli v naměřených hodnotách. Počet respondentů je dostatečný.
3. Otázka č. 3.: nerozlišuje dostatečně zaměstnání. Shrnout podnikatele a zaměstnance do jedné alternativy a do druhé nezaměstnané povede patrně k malému rozlišení povolání.

Otázky k obhajobě:

1. V práci jsou podrobně popsány záporné mezery mezi očekáváním a realitou. Jak byste podrobněji interpretoval kladné mezery (realita předčila očekávání) u „poctivosti“, „cvičení bez přerušení“, a „adekvátní náplň lekce – plánu“?

2. Jakým způsobem by šlo realizovat zlepšení v chování trenérů (personálu)?

Práce je doporučena k obhajobě.

Navržený klasifikační stupeň: v závislosti na obhajobě předběžně „výborně až velmi dobře“.

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

V Praze dne: 28. 8. 2020

.....
PhDr. Vladimír Janák, CSc.