

POSUDEK OPONENTA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Jméno diplomanta: Bc. Jiří Roztočil

Název práce: Spokojenost zákazníků se službami Avalon fitness centra

Cíl práce: Zjistit spokojenost zákazníků s poskytovanými službami Avalon fitness centra prostřednictvím dotazníku SERVPERF. Na základě zjištěných výsledků navrhnout změny a doporučení, které by měly vést ke zlepšení kvality poskytovaných služeb v Avalon fitness centru.

Celková náročnost tématu na zpracování:

Podprůměrná

Průměrná

Nadprůměrná

Kritéria hodnocení práce – stupně hodnocení:

Stupeň splnění cíle práce	velmi dobře
Logická stavba práce	výborně
Práce s literaturou	výborně
Adekvátnost použitých metod	velmi dobře
Hloubka tematické analýzy	velmi dobře
Úprava práce, pravopis	výborně
Stylistická úroveň, jazyk	výborně

Praktická/teoretická využitelnost zpracování:

Podprůměrná

Průměrná

Nadprůměrná.

Hodnocení práce:

Předkládaná diplomová práce je zaměřena na poměrně obvyklé téma hodnocení spokojenosti zákazníků fitness centra. Relativně neobvyklá je ale metoda, kterou diplomant ve své práci využil. Tou je dotazník SERVPERF, který vychází z metody SERVQUAL. SERVPERF na rozdíl od SERVQUAL nesleduje očekávání zákazníků a rovnou se dotazuje na zákaznicko vnímání spokojenosti s poskytovanými službami.

Celá práce je zpracována na velice dobré úrovni. Teoretická část je prezentována v podobě kvalitně zpracované rešerše odborné literatury, byť ta mohla být diplomantem více komentována ve vztahu k prostředí, kde probíhala studie. Značná pozornost je v teoretické části věnována kvalitě služeb a jejímu měření. Ve srovnání s touto problematikou je pak relativně málo prostoru poskytnuto samotné spokojenosti zákazníka. Přitom právě toto má být předmětem zkoumání. Byť pojmy *kvalita služeb* a *spokojenost zákazníka* spolu úzce souvisejí, nejedná se o totéž.

Samotné zpracování metodické části je také velmi pečlivé, byť by se dalo namítnout, že operacionalizace dotazníku by měla předcházet formulaci konkrétních otázek. Konstrukce dotazníku však není z mého pohledu ideální. Pokud mám věřit tomu, že diplomant skutečně chtěl „na základě zjištěných výsledků navrhnout změny a doporučení, které by měly vést ke zlepšení kvality poskytovaných služeb“, měl podle mého názoru dát respondentům

v dotazníku prostor k tomu, aby své hodnocení doprovodili slovním komentářem. Pokud například (příklady by mohlo být více) respondent na otázku „Služba mi je v Avalon fitness centru poskytnuta bez nedostatků, na které by bylo třeba upozornit“ označí respondenti (a ve skutečnosti jich byla většina) jinou hodnotu než „7“, tak diplomant se jen dozví, že je někde nějaký problém, ale už ne, jaký konkrétně. Těžko jen na základě takto kvantifikovaných odpovědí může diplomant navrhnout nějaká konkrétní doporučení ke zlepšení kvality služeb.

Zásadní problém je však jinde. Výhoda metody SERVPERF je podle diplomanta „v podobě jednoduchosti a větší návratnosti vyplnění dotazníku“. V zásadě s tímto tvrzením souhlasím, o to více mě překvapilo, že se diplomantovi podařilo vybrat pouze 40 dotazníků. Zarážející je to zejména z toho důvodu, že „týdenní návštěvnost zákazníků činí dle slov autora cca 2000 osob“. I kdybych připustil, že je to celkový počet zákazníků fitness centra, znamenalo by to, že respondent získal odpovědi jen od cca 2 % respondentů. Pro zobecnění výsledků spokojenosti zákazníků celého fitness centra je to velmi málo. V takto zaměřeném výzkumu se počet zasažení základního souboru obvykle pohybuje mezi 20 až 50 procenty.

Výsledky dotazníkového šetření v podobě kapitoly 5.3 (kapitoly 5.1 a 5.2 nepovažuji za analytické) jsou prezentovány přehledně. Výsledky jsou autorem navíc komentovány, přičemž pozornost je často věnována i latentním faktorům, které mohly výsledky ovlivnit. S ohledem na množství získaných dotazníků se však domnívám, že volba výsečových grafů (kruhových diagramů) pro prezentaci výsledků na identifikační otázky nebyla šťastná. Uvádět výsledky v relativním počtu, kde 20 % je představováno prakticky osmi respondenty, je spíše nevhodné.

Vhodným doplněním kvantitativního šetření je část kvalitativní v podobě prezentace výsledků rozhovorů s manažerem fitness centra, trenéry a čtyřmi zákazníky. Tato část má podle mého názoru mnohem vyšší vypovídající schopnost než prezentace výsledků dotazování prostřednictvím dotazníků.

Návrhy a doporučení vycházejí povětšinou z výsledků dotazování. Jsou logická a v praxi realizovatelná. V diskusi diplomant spíše opakuje výsledky, aniž by je reflektoval s teoretickými východiskami nebo výsledky obdobných studií. Očekával bych také nějaký komentář vysvětlující tak malé procento zastoupení základního souboru. Jak bylo uvedeno výše, výzkumný soubor představuje pouze 2 % základního souboru, což dle mého názoru negativně ovlivňuje teoretickou i praktickou využitelnost tématu (hodnotím ji jako průměrnou). Diplomant si však tento problém nijak nepřipouští.

Otázky k obhajobě:

- 1) Dotazníky jste distribuoval v samotném fitness centru, umístil na sociální síť a dokonce i rozesílal vybraným zákazníkům. Čím si vysvětlujete tak malý počet vyplněných dotazníků?

Navržený klasifikační stupeň: **výborně - velmi dobře** v závislosti na průběhu obhajoby

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

V Praze dne 13. ledna 2021

.....
PhDr. Jan Šíma, Ph.D.