

POSUDEK VEDOUcíHO DIPLOMOVÉ PRÁCE UK FTVS

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.

Jméno vedoucího DP : PhDr. Vladimír Janák, CSc.

Zaměstnavatel a funkce vedoucího DP: FTVS UK, odborný asistent

Celková náročnost práce:

Podprůměrné

Průměrné

Nadprůměrné

Kritéria hodnocení práce – stupně hodnocení:

Výborně - velmi dobře - dobře - nevyhovující

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

Praktická využitelnost zpracování:

podprůměrná

průměrná

nadprůměrná

Hodnocení:

Stupeň splnění cílů práce a celkové hodnocení. Předložená práce je poměrně obsáhlá a po metodické stránce používá standardní a přiměřené techniky osobních rozhovorů a relativně méně frekventovaný dotazník SERVPERF. Teoretická část je pečlivě zpracovaná, je zřejmé, že autor pronikl do problematiky a je schopen použít i značně rozsáhlý výběr zdrojů. Diskuze i doporučení svědčí o znalosti místních poměrů i problematiky vůbec. Cíle práce byly splněny, i když jsou poněkud méně přesně formulovány a také doporučení mají svůj praktický přínos. Celkově hodnotím práci jako přínosný příspěvek, který vzhledem ke covidové krizi byl vypracován na nadprůměrné úrovni.

Hodnocení: výborně

Logická stavba práce. Práce je členěna velmi přehledně, v logicky navazujícím projektu. Neobvyklé je jen předřazení formulace otázek operacionalizaci a také část textu věnovaná popisu vývoje fit center v devadesátých letech patří spíše do diskuze či teoretické části, než do kapitoly „závěry“. To však podstatně nesnižuje jinak logicky dobře sestavený projekt i členění DP.

Hodnocení: výborně

Práce s literaturou – vlastní komentář. Teoretická část svědčí o dobrém přehledu autora o problematice, čerpá z mnoha správně citovaných zdrojů a dokazuje, že diplomant umí literatury nejen adekvátně vybrat, ale s ní i přiměřeně zacházet. Postrádám však více vlastních stanovisek – často jde jen o prostou prezentaci definic a poznatků z výzkumu, bez vlastního komentáře. Novum a teoretický přínos spočívá spíše ve vyhledání neobvyklé metody (SERVPERF) a v prostém výčtu definic a nových poznatků. Vlastní komentář a propojení textu, či zamyšlení autora chybí. Některé věty svědčí o jisté „tautologii“ a mechanickém řazení jinak nápaditě vyhledaných zdrojů. Například na s. 28:“ Většina literatury pojednávající o kvalitě sportu se zaměřuje na kvalitu služeb ve sportu“. Jinak je však teoretická část zpracována pečlivě, přičemž rozsah citovaných zdrojů překračuje požadovaný standard.

Hodnocení: velmi dobře

Samostatnost při zpracování.

Diplomant si sám iniciativně zvolil sice obvyklou tematiku, ale přinesl do ní několik nových pohledů. Pracoval velmi samostatně a je třeba ocenit, že zvládl distribuci dotazníku i rozhovory v mimořádných podmínkách výskytu pandemie, která jistě přispěla i k organizačním omezením vlastního výzkumu. Práce je zejména jeho originálním výtvozem, včetně nápaditého výběru metody i grafické úpravy – zejména vhodně zařazených ilustrativních obrázků fit centra.

Hodnocení: výborně

Adekvátnost použitých metod.

Použité metody lze vzhledem k cílům práce považovat za adekvátní. Cením si zejména kombinaci kvalitativního přístupu (rozhovory) s relativně neznámou metodou dotazníku SERVPERF. Zpracování výsledků i jejich interpretace odpovídá standardům, jen výběr respondentů (počet vyplněných dotazníků) je na hranici použitelnosti, což však přikládám mimořádným okolnostem covidové epidemie.

Hodnocení: výborně.

Hloubka analýzy, vlastní přínos.

Hlavní přínos práce lze spatřit zejména v použití nové techniky dotazování a v řadě zajímavých informací prezentovaných v teoretické části. Hloubka analýzy nepřekračuje požadovaný rozsah. Vlastní výsledky jsou však dobře využitelné pro praktické účely fit centra. Práce má dostatečnou diskuzi, absentují v ní však důkladnější úvahy o příčinách některých jevů, vyskytujících se ve výsledcích.

Hodnocení: velmi dobře

Úprava práce: Nadprůměrná, text je jasně členěn, je přehledný, graficky velmi dobře zpracovaný. Je třeba ocenit i množství ilustrativních obrázků, vhodně dokumentujících zařízení centra, stejně jako přehledné výsledkové grafy.

Hodnocení: výborně

Stylistická úroveň, jazyk

Autor se umí dobře vyjadřovat, používá relativně vyspělý jazyk a je zřejmé, že mu formulování myšlenek nedělá potíže. Několik marginálních chyb (viz zmíněná s. 28) svědčí spíše o někdy mechanické citaci původních pramenů. V současné době hodnotím úroveň jazykového vyjadřování jako nadprůměrnou.

Hodnocení: výborně .

Otázky k obhajobě:

1. Výsledky práce prezentovány jak v % , tak v četnostní podobě. Pro kolik respondentů je ještě únosné interpretovat výsledky v procentech?
2. Výzkumy spokojenosti zákazníků jsou často spjaty se subjektivním očekáváním, daným často i úrovní kultury konzumentů služby, zatímco kvalita lze vyjadřovat i v tvrdých, reálných datech. Jak by mohl vypadat projekt, zjišťující reálnou kvalitu služby v tvrdých datech?
- 3.

Práce je doporučena k obhajobě.

Práce svým rozsahem i obsahem celkově splňuje nároky, kladené na práci diplomovou. Doporučuji ji k obhájení.

Navržený klasifikační stupeň: v závislosti na průběhu obhajoby výborně.

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

V Praze dne: 16.1. 2021

PhDr. Vladimír Janák, CSc.