

POSUDEK OPONENTA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno studenta: Václav Kryštof

Název práce: Marketingový mix Fitness Fanatic a návrhy na jeho zlepšení

Cíl práce: Cílem této bakalářské práce je analýza marketingového mixu fitness centra Fitness Fanatic a následný návrh takových opatření, která by mohla vést ke zlepšení současného marketingového mixu, resp. k jeho změnám tak, aby došlo k lepšímu hospodaření podniku.

Jméno oponenta: Mgr. Jan Šíma

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

Celková náročnost tématu na:

Podprůměrná

Průměrná

Nadprůměrná

Kritéria hodnocení práce – stupně hodnocení:

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

Praktická/teoretická využitelnost zpracování:

Podprůměrná

Průměrná

Nadprůměrná.

Hodnocení práce:

Bakalářská práce je zpracována na 69 stranách, kde autor nejprve prezentuje teoretická východiska marketingu, marketingového mixu, sportovního marketingového mixu a marketingového mixu služeb. Dále pokračuje vlastním výzkumem, kde se zabýval názory zákazníků Fitness Fanatic v pražských Malešicích a názory náhodně vybraných respondentů v okolí právě na toto fitcentrum. Práce postrádá přehledné zobrazení návratnosti výsledků. Až při podrobném čtení se čtenář dozvídá, že ve fitcentru byla dotazována přibližně polovina ze všech zákazníků. Při výzkumu v okolí fitcentra autor sesbíral data od 90 respondentů, z nichž jich pouze 23% zkoumané fitcentrum znalo. Právě tento počet respondentů autor zařadil do svého výzkumu. Pro zařazení do bakalářské práce by zkoumaný vzorek měl být větší. Větším problémem je skutečnost, že autorova tvrzení o počtech odpovědí v absolutních hodnotách a v následném relativním vyjádření se neshodují. Ve výzkumné části je velké množství nesrovnalostí s propočty, což zcela znehodnocuje autorovu práci.

Připomínky:

Bakalářská práce obsahuje řadu formálních, metodologických i praktických chyb.

Už v obsahu je evidentní nejednotnost používaného stylu písma pro nadpisy kapitol – kap. 5.3, 5.3.1 a 5.3.2 měly být psány malým písmem pouze s počátečním velkým písmenem tak, jak tomu je ve zbylém textu obsahu.

Práce obsahuje řadu překlepů (název obrázku „Prostřední ve Fitness Fanatic“, „permanenka“ apod.)

V teoretických východiscích autor prezentuje několik přímých citací, z nichž ani jedna neodkazuje na příslušnou stranu publikace. Citace Horákové na straně č. 13 je navíc nesrozumitelná (viz otázka č. 1 k obhajobě) a vše tak vytváří dojem, že autor nečerpal z uvedených publikací, ale spíše z poznámek z přednášek.

V metodologické části se autor na rozsahu jedné A4 věnuje pojmu interview, které ovšem v samotné praktické části nikde neprezentuje a nelze ho dohledat ani v přílohách. Autor uvádí, že pouze čerpal z vlastních poznámek z rozhovoru s majiteli fitcentra. Čtenářům práce by ovšem alespoň částečný přepis tohoto interview měl být nabídnut, obzvláště když na něj autor v práci odkazuje.

Autor provedl dvě výzkumná šetření, která nazývá „uvnitř podniku“ a „v okolí podniku“. V prvním z těchto výzkumů uvádí v obrázku č. 9 (ve skutečnosti tabulka) na str. 42 u hodnocení služeb baru výsledný průměr 0,78, přestože respondenti měli nabídnoutou škálu od 1 do 5. Nejedná se však o překlep či nepozornost, protože autor dále uvádí: „U spokojenosti se službami baru je hodnota menší než 1, neboť ne všichni tuto službu využívají či využili.“ To napovídá skutečnosti, že respondenti, kteří službu baru nevyužívají a otázku nevyplnili, byli přesto zahrnuti do vyhodnocení s hodnotou „nula“. To je však pouze můj dohad (viz otázka č. 2), protože autor tento rozpor nijak nevysvětluje, stejně tak chybí uvedení četnosti odpovědí. Výsledky uvedené v této tabulce nemají vzhledem k tomuto postupu výpočtu žádnou vypovídající schopnost, což mělo být studentovi zřejmé.

Výzkum „v okolí podniku“ není dostatečný pro potřeby bakalářské práce. Jedná se o naprosto nereprezentativní anketní šetření, které nikterak nepřispívá ke splnění cílů bakalářské práce. Autor v metodologické části na str. 30 uvádí, že se jednalo o osobní dotazování 3 tazatelů v okolí Malešic v březnu a dubnu 2012 (za povšimnutí stojí datum odevzdání práce 16. 5. 2012), kdy každý tazatel oslovil 30 respondentů (dohromady tedy 90 respondentů), kteří měli splnit dvě filtrační kritéria – aktivně cvičí a znají Fitness Fanatic. Na str. 30 doslova uvádí „podmínkou bylo, že respondent musí být aktivním cvičencem“. Tato otázka ovšem v dotazníku chybí. Zarážející je navíc autorovo tvrzení na str. 49, že dotazovaných bylo 100.

Zmatky v číslech pokračují. V prezentaci výsledků tohoto „výzkumu“ v okolí podniku autor na straně 49 v grafu č. 11 uvádí, že 23% z 90 dotázaných uvedlo, že znají Fitness Fanatic. Toto byla druhá filtrační otázka. Na další otázky tak odpovídalo pouze 23% z 90 dotázaných, což je 21 respondentů. Přesto autor v první větě pod grafem uvádí „pro následující otázky zbylo jen 26 respondentů“ (viz otázka č. 3 k obhajobě). Protože další výsledky jsou prezentovány také v procentech, není tak vůbec jasné, zda jsou prezentovány výsledky odpovědí 26 respondentů, jak uvádí autor pod grafem, či 23% z 90 respondentů jak uvádí autor v grafu č. 11 (což by činilo výše zmíněných 21 respondentů).

V grafu č. 12 jsou procentuálně zobrazeny odpovědi 26 (či 21) respondentů. Čísla měla být v absolutních hodnotách a rovněž měl být uveden celkový počet odpovědí.

Problém ve vypovídací hodnotě výsledků a bohužel i celé věrohodnosti autorova výzkumu nastává v grafu č. 13 na str. 50, kdy se autor 26 (či 21) respondentů ptá, zda někdy navštívili Fitness Fanatic. Tak jako tak, nikdy nemohlo dojít k situaci 10% : 90% i při zaokrouhlování na celá čísla. Vezmeme-li v úvahu počet odpovědí N=26, 1 odpověď činí 3,85%, 2 odpovědi 7,7%, 3 odpovědi 11,55% nebo zaokrouhleně na celá čísla 4%, 8% a 12%. Jak se autor dopracoval k 10%, která uvádí, že dané fitcentrum navštívili (viz otázka č. 4 k obhajobě)? Pokud vezmeme jako počet odpovědí N=21, tak 1 odpověď činí 4,76%, 2 odpovědi 9,52%, tudíž by již zaokrouhlení na 10% bylo možné. Přesto, jak bylo zmíněno výše, uvádí počet 26.

Další nesrovnalosti nastávají u výsledků grafu č. 14 na str. 51. Na str. 50 uvádí, že v grafu č. 14 jsou prezentovány odpovědi těch respondentů, kteří u 3. otázky odpověděli záporně, což bylo tedy dle mých vlastních výpočtů (autor je totiž nikde neuvádí) 24 respondentů. V tom případě ale autor opět nemá šanci (ani při zaokrouhlování na celá čísla) dojít k výsledkům rozloženým do 90% : 5% : 5% (viz otázka č. 5).

Zarážející je poslední odstavec na str. 51, kde autor uvádí, že pohlaví respondentů bylo 50% : 50%. Dále uvádí, že to byl pokyn pro získání dat od 90 respondentů 3 tazateli. To ovšem nic nevypovídá o tom, jaké zastoupení mužů a žen bylo v prezentovaných koláčových grafech, když výsledky jsou prezentovány pouze u těch respondentů, kteří znají Fitness Fanatic. Jaké tedy bylo rozložení těchto respondentů (kteří navštěvují Fitness Fanatic) dle pohlaví?

Určitou kvalitu bakalářské práce neprokazuje ani syntéza získaných informací v kapitole 6. Autor navrhuje nabízet lekce aerobiku na základě jednoho jediného návrhu z výzkumu „uvnitř podniku“. Dále hodlá spolupracovat se základními školami a dopoledne vést lekce tělesné výchovy pro žáky místních 8. a 9. tříd pro 30 žáků (věk 13 – 15 let) za dohledu pouze 2 trenérů. Tím by nebyla zajištěna ani důkladná průprava, natožpak bezpečnost cvičících – velice mladých a nezkušených – žáků. Na str. 56 navrhuje pod nadpisem „Dopolední hodiny“ zlevnit dopolední vstupy na 60 Kč. Hned o pár řádků níže se objevuje další návrh na zavedení jednotných jednorázových vstupů ve středu od 7 do 11 hodin za 60 Kč. Jak to má čtenář chápat? Jedná se o dva návrhy s totožným obsahem? Jak by se navíc postupovalo u majitelů vstupových permanentek, kteří si zaplatili 850 Kč za 10 vstupů?

Autor dále navrhuje zavést studentské vstupné 60 Kč pro studenty do 25 let. Jak by to pak vypadalo se zaplněností fitcentra v již nyní plně využívaných večerních hodinách?

V úvodu kapitoly 7 uvádí autor, že jedním z pilířů bakalářské práce byl sběr informací z dotazníkových šetření. Připomínky v tomto posudku ovšem jasně poukazují na velice vysokou nestabilitu tohoto „pilíře“ a nepoužitelnost získaných údajů ze šetření „v okolí podniku“ a z nedostatečně promyšlených a realizovatelných marketingových opatření. Při zamyšlení se nad všemi zde vypsányými připomínkami, tak autor neprokázal dostatečnou kvalitu ani v teoretické části, ani v metodologii a ani v analýze a syntéze informací včetně několika chyb ve formální úpravě práce.

Otázky k obhajobě:

- 1) Mohl byste komisi uvést přesnou stranu citace Horákové (1992), kterou uvádíte na straně 12 a 13 Vaší bakalářské práce? A shoduje se Vámi uvedená citace se zněním Horákové?
- 2) Na straně 42 v obrázku č. 9 prezentujete průměry spokojenosti s aspekty fitcentra, kdy škálou byla stupnice jako ve škole 1 – 5. Mohl byste komisi uvést četnosti odpovědí v jednotlivých aspektech a dále, jak jste se dopracoval k jednotlivým průměrům, konkrétně k průměru 0,78 u služeb baru? Matematicky je to totiž s využitím škály 1 až 5 nemožné.
- 3) Objasněte, jak jste získal počet 26 respondentů (viz str. 49 pod grafem č. 11), když 23% z 90 dotázaných je 21 respondentů. Jaká byla tedy struktura Vašeho výzkumného souboru?
- 4) Objasněte, jak jste získal rozložení výsledků 10% : 90% v grafu č. 13 na str. 50, když na danou otázku odpovídalo dle Vašich slov 26 respondentů.
- 5) Objasněte, jak jste získal rozložení výsledků 90% : 5% : 5% v grafu č. 14 na str. 51, když na danou otázku odpovídalo dle výpočtů z dosavadního textu 24 respondentů.

Navržený klasifikační stupeň: dobře až nevyhovující v závislosti na průběhu obhajoby

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

V Praze dne

Podpis

.....
Mgr. Jan Šíma