

POSUDEK OPONENTA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Jméno diplomanta: PECINOVÁ Markéta

Název práce: VYUŽITÍ GAP MODELU KVALITY SLUŽEB VE FITCENTRU CHRUDIM

Cíl práce: zjistit prostřednictvím GAP modelu kvality služeb příčiny vzniku mezer mezi jednotlivými stupni interakce v procesu poskytování služeb

Jméno oponenta: Eva Čáslavová

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

Celková náročnost tématu na:

Podprůměrná

Průměrná

Nadprůměrná

Kritéria hodnocení práce – stupně hodnocení:

Výborně

-

velmi dobře

-

dobře

-

nevyhovující

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

Praktická využitelnost zpracování:

Podprůměrná

Průměrná

Nadprůměrná

Hodnocení práce:

Diplomová práce zahrnuje 88 stran textu, 7 příloh, 3 diagramy, 17 tabulek, 6 grafů, 15 obrázků (včetně klasifikačních křížů) a 56 zdrojů bibliografických citací. Práce má logickou stavbu ve svých kapitolách a je zaměřena na marketingový výzkum, který byl realizován na vzorku 282 zákazníků, 2 manažerů a 16 zaměstnanců. Z hlediska vymezení tématu je DP náročná ve volbě metodik pro zjišťování příčin jednotlivých mezer Gap modelu. Přestože volbu jednotlivých metod pro zjišťování příčin popisuje na straně 39 a dále, považovala bych za mnohem přehlednější uvést tabulku volby metod a respondentů pro výzkum jednotlivých mezer. Autorka pracuje s velkým množstvím citací a zdrojů vzhledem ke zvolenému tématu. Ale zároveň někdy zapomíná říci, na jakém stanovisku stojí sama vzhledem ke svému výzkumu. (viz otázka č. 1). Ačkoliv ve výsledcích mezery 5 a diskuzi uvádí, že navazuje na výsledky bakalářské práce pro mezeru 5, v cíli diplomové práce to uvedeno není. Celkově lze říci, že autorka splňuje realizaci zvoleného tématu nároky kladené na zpracování diplomové práce a její přínos je především v novátorském využití zvolené metodiky na oblast služeb ve fitness a samozřejmě ve využití výsledků v provozu konkrétního fitcentra.

Připomínky:

- 1) s. 24 2. odst. shora, s. 25 3 odst. shora – pro tato tvrzení neuvádíte odkazy na zdroje
- 2) s. 28 – formulace „negativní rozdíl“ – neplatí generálně, co je pro jednoho zákazníka negativní může jiný zákazník vnímat jinak, použila bych jenom rozdíl
- 3) s. 29 – formulace „ústředním bodem modelu mezer je mezera spotřebitele“ – lépe označit mezera 5 v souladu s obrázkem 1
- 4) s. 31 – věta bez podmětu, ten je vyřčen až v následující větě
- 5) s.52 . – připadá mi, že ve výsledku otázky č. 3 si odporujete „ Vnější ani vnitřní prostředí fitness není výrazně nestandardně barevně anebo koncepčně řešené.....Management si je vědom důležitosti tohoto faktoru pro klienty, proto mu přikládá dostatečnou pozornost.
- 6) s.55, s. 61 – v textu chybí čísla tabulek a grafů, když se na ně autorka odkazuje, může pak dojít při uvedeném množství grafů k záměně, v přílohách autorka uvádí klasifikační kříže mimo grafy, ale v textu odkazuje na grafy
- 7) S. 61 – 4. řádek zdola chybné písmeno
- 8) v textu chybí odklepy odstavců
- 9) k diskusi - nebylo by lépe v dotazníku (příloha 2) pracovat místo hodnocení se stupni spokojenosti?

Otázky k obhajobě:

- 1) Jak chápete kvalitu služeb Vy pro účely Vaší diplomové práce a Vašeho výzkumu?
- 2) Výsledky výzkumu směřují do oblasti práce s personálem v daném fitness, který úkol byste považovala v této oblasti za prioritní?
- 3) Setkala jste se v praxi fitness s oblastí služeb, kde je obtížné vytvořit kvantifikovatelné standardy?

Práce je doporučena k obhajobě.

Navržený klasifikační stupeň: výborně

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

V Praze dne 27.4.2014

.....

Podpis

Jméno