

# POSUDEK VEDOUcíHO DIPLOMOVÉ PRÁCE

**Jméno diplomanta:** Bc. Markéta Pecinová

**Název práce:** Využití GAP modelu kvality služeb ve FITcentru Chrudim

**Cíl práce:** Cílem diplomové práce je prostřednictvím GAP modelu analyzovat příčiny vzniku mezer, které existují mezi jednotlivými stupni interakce v procesu poskytování služeb ve FITcentru Chrudim. Na základě zjištěných výsledků byl zhodnocen stav organizace a byla navržena řešení, jak dosáhnout vyšší kvality poskytovaných služeb a tím i vyšší spokojenosti zákazníků.

## **Celková náročnost práce:**

Podprůměrné

Průměrné

**Nadprůměrné**

## **Kritéria hodnocení práce – stupně hodnocení:**

Výborně

-

velmi dobře

-

dobře

-

nevyhovující

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

## **Praktická využitelnost zpracování:**

Podprůměrná

průměrná

**nadprůměrná**

## **Hodnocení:**

Diplomová práce je zpracována na celkem 104 stranách. Autorka pracovala s 56 zdroji, z toho 16 zahraničních.

Autorka prokázala schopnost práce s odbornými časopiseckými články. Výzkum prezentovaný v diplomové práci navazuje na bakalářskou práci autorky. Výzkumné metody byly rozšířeny o interview s oběma manažery fitness centra a několika zaměstnanci. Problematika aplikace GAP modelu byla popsána komplexně a provedený výzkum dokazuje vysokou míru organizačních schopností řešitelky. V textu práce je poměrně často citováno, nicméně občas chybí vlastní komentáře. Práce s literaturou je bez vážnějších formálních nedostatků, ale autorka se mohla častěji rozepsat o vlastních myšlenkách či přijatých závěrech. V kapitole Návrhy a doporučení je provedena syntéza zjištěných výsledků a v diskusi se autorka věnuje potvrzení či zamítnutí pracovních hypotéz. Veškerá zjištění a prezentované výsledky jsou podány srozumitelnou formou a praktická využitelnost získaných dat se jeví jako nadprůměrná.

## **Připomínky:**

V teoretické části autorka velmi často uvádí různé citace, ale některé nejsou dostatečně okomentovány vlastními slovy. Např. kapitola 3.2.5 Kvalita sportovních služeb končí čtyřřádkovou přímou citací, na kterou není navázáno vlastním komentářem a rovnou následuje další kapitola. Z textu diplomové práce se nezaujatý čtenář nedozvídá, proč z různých možností hodnocení kvality služeb v daném fitness centru vybrala autorka právě GAP model. V kapitole 4.1 Výzkumný soubor a metody by mohla být začleněna i tabulka či přehledné schéma, z jakých všech zdrojů se vlastně v prezentovaných výsledcích vychází. Autorka sice dané zdroje dat popisuje volně v textu, ale pro přehlednost a lepší prezentaci čtenáři by mohla být do textu začleněno určité schematické zobrazení zdrojů získaných dat. Analytická část práce je zpracována velmi detailně. Na rozdíl od práce s literaturou jsou v této části prezentované klasifikační kříže či grafy komentovány vždy důkladně. Některé grafy v textu překvapí svou velikostí (viz str. 68 či 78).

### **Otázky k obhajobě:**

1) Jaká vidíte možná zkreslení zaznamenaných odpovědí v případě, kdy provádíte interview s oběma manažery FITcentra současně a nikoliv s každým zvlášť?

2) Na str. 79 uvádíte, že „jsou zákazníci se službami FITcentra ve své podstatě spokojeni“, což lze přeformulovat tak, že jsou jejich očekávání v zásadě naplněna. Nedochozí tak k velkému rozporu s výsledkem v tabulce č. 5 na straně 68, kdy vedení organizace hodnotí „uskutečnitelnost plnění očekávání zákazníků“ na škále číslem 5, tedy nejmíň příznivým hodnocením? Upozornila jste vedení FITcentra na tuto skutečnost? Jak by podle Vás mělo vedení v tomto bodě zareagovat?

3) V diplomové práci prezentujete výsledky třech různých dotazování (dotazování zákazníků, zaměstnanců a managementu). Které z těchto dotazování pro Vás bylo časově a organizačně nejnáročnější a jak byste celkově zhodnotila Vaše osobní zkušenosti s těmito různými formami terénního šetření? Je v budoucí organizaci podobného výzkumu na podobných typech respondentů prostor pro zlepšení v přípravě a průběhu šetření?

### **Práce je doporučena k obhajobě.**

### **Navržený klasifikační stupeň: výborně**

V Praze dne 1. Května 2014

.....  
Mgr. Jan Šíma