

POSUDEK OPONENTA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Jméno studenta: Silvie Galušková

Název práce: Kvalita služeb v Solárium Fitness BBC Evropská ve srovnání s konkurentem

Cíl práce: Hlavním cílem této diplomové práce je zjistit úroveň spokojenosti zákazníků s poskytovanými službami vybraného sportovního zařízení – Solárium Fitness BBC Evropská, zanalyzovat jejich názory, odhalit případné mezery ve službách tohoto sportovního zařízení a v případě potřeby navrhnout opatření, která by vedla ke zvýšení úrovně kvality služeb a tím k větší spokojenosti zákazníků. Dílčím cílem je porovnání spokojenosti zákazníků Solárium Fitness BBC Evropská s konkurentem.

Jméno oponenta: Mgr. Markéta Pecinová

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	výborně
Logická stavba práce	velmi dobře
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	velmi dobře
Stylistická úroveň, jazyk	výborně

Praktická/teoretická využitelnost zpracování:

Podprůměrná

Průměrná

Nadprůměrná

Hodnocení práce:

Diplomová práce je zpracována na celkem 98 stranách, obsahuje 31 tabulek, 6 obrázků a 3 grafy. Autorka pracovala s 58 zdroji, z toho je 21 zahraničních a 16 je internetových.

Autorka si ve své diplomové práci stanovil cíl zjistit úroveň spokojenosti zákazníků s poskytovanými službami vybraného sportovního zařízení – Solárium Fitness BBC Evropská, a v případě potřeby navrhnout opatření, která by vedla ke zvýšení úrovně kvality služeb a tím k větší spokojenosti zákazníků. Jejím dílčím cílem bylo porovnat spokojenosti zákazníků Solárium Fitness BBC Evropská s konkurentem Sport Centrum Evropská. Hlavní i dílčí cíl diplomové práce byl splněn.

Práce je ve svých kapitolách logicky uspořádána a dá se říci, že odpovídá požadavkům kladeným na strukturu diplomové práce. Více v připomínkách.

Autorka pracuje s velkým množstvím citací, za vyzdvižení stojí 21 zahraničních zdrojů a 5 použitých vědeckých časopisů. Nicméně citace z cizích zdrojů by si zasloužily autorčin

vlastní komentář či rozšíření popisované problematiky o vlastní myšlenky a vlastní stanoviska. I když v úvodu teoretické části autorka dokonale aplikuje teoretické poznatky do praxe, kterou zkoumá (s. 14), následující pasáže tento autorčin přínos postrádají (např. s. 18, 23, atd.).

V diplomové práci je analyzována situace sportovního zařízení – Solárium Fitness BBC Evropská. K získání potřebných informací bylo využito písemné dotazování zákazníků pomocí metody SERVQUAL. Bohužel v práci není uvedeno, jaká je celková návštěvnost fitness centra, tudíž nelze určit, zda je tento vzorek reprezentativní a vede ke zobecnitelnosti výsledků na celkový počet zákazníků. Metodologická část práce je velmi precizně zpracovaná, autorka uvádí ostatní metody používané autory pro výzkum spokojenosti zákazníků a dále svůj vybraný, který podrobněji vysvětluje. Nechybí zde ani kvalitně rozpracovaná operacionalizace dotazníku (s. 37), díky které je možné zhodnotit, zda jsou všechny otázky potřebné a vedou ke zjištění požadovaných informací. Ve volbě metodik pro zhodnocení spokojenosti zákazníků je diplomová práce nadprůměrná.

Kapitola 5 Výsledková část je zpracována přehledně. Autorka uvádí zjištěné výsledky první části výzkumu v tabulkách formou absolutní a relativní četnosti, čímž čtenáři značně urychlí orientaci a následnou možnost vyvozování závěrů. Výsledky druhé části jsou rovněž zachyceny v tabulkách, přičemž je srozumitelně popsán postup průměrování získaných dat až po konečný výsledek. Získané informace od respondentů jsou velice trefně komentovány a vhodně hodnoceny. Všechny výsledky jsou uvedeny v komparaci s již zkoumaným (v bakalářské práci) fitness centrem Sportcentrum Evropská. Třetí část zjišťuje důležitost jednotlivých dimenzí výzkumu (hmotné zajištění, spolehlivost, empatie, atd.), kde se respondenti procentuálně vyjadřují jen k dimenzím funkční kvality, nicméně myslím si, že by bylo zajímavé zjistit, jaký význam pro zákazníky má i technická kvalita, tedy odbornost trenérů, a získat tak její procentuální váhu.

Diplomová práce postrádá kapitulu „Syntetická část“, kde mohly být vyzdvíženy pozitiva a negativa realizace provedeného výzkumu, zhodnoceny silné a slabé stránky Solária Fitness BBC Evropská. Chybí zde autorčino celkové závěrečné vyhodnocení výsledků s důrazem na možné vyskytující se problémy v organizaci, zamyšlení se nad jejich příčinami a následně doporučení pro zlepšení stávající situace. V kapitole 6 Diskuze, kde jsou uvedeny návrhy na zlepšení chybně, se pak mohla autorka vyjádřit obecně k průběhu výzkumu, a např. vztáhnout výsledky k již dosavadním poznatkům. Podstatné však je, že získané výsledky komentovány jsou (5 Výsledková část) a plynou z nich návrhy na změny k lepšímu (6 Diskuze). Veškerá zjištění a prezentované výsledky jsou vysvětleny srozumitelnou formou a praktická využitelnost získaných dat se jeví jako nadprůměrná. Autorka v diplomové práci, po důkladném zhodnocení aktuální situace vyvozuje praktické a realizovatelné závěry pro případné zlepšení dosavadního provozu.

Úprava práce a stylistická úroveň je zdařilá bez výhrad. Celkově lze říci, že autorka splňuje realizaci zvoleného tématu a nároky kladené na zpracování diplomové práce.

Připomínky:

- Abstrakt má být zařazen až za: Prohlášení, Evidenčním listu a Poděkování.
- S. 30, podřazená kap. 3.5.1.1. je kurzívou.
- Dle požadavků kladených na strukturu diplomové práce, by měla být zařazena ještě samostatná kapitola „Syntetická část“, kde mají být uvedeny návrhy a doporučení pro zlepšení zkoumané situace. Tyto návrhy jsou chybně uvedené v kap. 6 Diskuze.
- Kapitola „Bibliografické zdroje“ postrádá jednotnost v uvedení použité literatury. Autoři jsou místy napsány celými jmény, místy zkratkou.

Otázky k obhajobě:

1) Na str. 72 uvádíte, že respondenti neměli možnost přidělit váhu důležitosti poslední dimenzi kvality služeb v dotazníku, kterou je Odbornost trenérů (technická kvalita), a proto ji byla automaticky přiřazena hodnota 20 %. Přitom v hodnocení se otázka č. 25 zjišťující situaci, zda je trenér zkušený, a zda jsou jeho lekce vynikající, umístilo mezi 12 nejhoršími. Uveďte, prosím, proč Vás váha této dimenze nezajímala.

2) V práci není uvedeno, jaká je celková návštěvnost fitness centra BBC. Můžete nám sdělit průměrnou návštěvnost s tím, zda si myslíte, že je Váš výzkumný vzorek reprezentativní?

3) Předložila jste Vaše zjištěné výsledky a návrhy na zlepšení vedení fitness centra? Budou některá Vaše doporučení realizována? Jaká?

Práce je doporučena k obhajobě.**Navržený klasifikační stupeň: výborně nebo velmi dobře v závislosti na obhajobě**

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

V Praze dne 4. 9. 2016

.....
Mgr. Markéta Pecinová