

POSUDEK VEDOUCÍHO DIPLOMOVÉ PRÁCE

Jméno diplomantky: Bc. Eliška Buchtová

Název práce: Hodnocení kvality služeb fitness klubu Fit Effect | Fitness & Wellness

Cíl práce: Provedení marketingového výzkumu hodnocení kvality poskytovaných služeb ve fitness klubu Fit Effect | Fitness & Wellness

Vedoucí diplomové práce: PhDr. Jan Šíma, Ph.D.

Celková náročnost tématu na zpracování:

Podprůměrná

Průměrná

Nadprůměrná

Kritéria hodnocení práce – stupně hodnocení:

(výborně - velmi dobře - dobře – nevyhovující)

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

Praktická/teoretická využitelnost zpracování:

Podprůměrná

Průměrná

Nadprůměrná.

Hodnocení práce:

Předkládaná diplomová práce se orientuje na hodnocení kvality služeb fitness centra. Jako hlavní nástroj pro sběr dat byla využita upravená verze Bradyho modelu. Data byla následně využita i pro hodnocení loajality zákazníka, a to prostřednictvím metody NPS (Net Promoter Score). Náročnost práce navíc zvyšuje faktorová analýza, která byla provedena s cílem ověřit diagnostickou kvalitu použitého modelu. Výsledky faktorové analýzy jsou překvapivě dobré, což jen dokládá péči, kterou si diplomantka dala s konstrukcí dotazníku.

Pozitivně hodnotím každou z hlavních kapitol diplomové práce. Vzorem pro další diplomanty by mohlo být zejména zpracování metodické části práce, byť se zde autorka nevyvarovala drobným chybám (viz připomínky práce). Také výsledky faktorové analýzy patří k nadstandardně zpracovaným kapitolám. Není vždy jednoduché srozumitelnou formou popsat realizaci faktorové analýzy a prezentovat její výsledky. Domnívám se, že toto se diplomantce podařilo. I tato kapitola by podle mého názoru mohla a měla sloužit dalším autorům závěrečných prací jako inspirace a doklad toho, že je možné se na úrovni diplomové práce zabývat strukturou a počtem vztahů sledovaných proměnných.

Nedostatky práce popsané níže jsou z mého pohledu marginální. S ohledem na náročnost práce a její výslednou podobu hodnotím práci jako výbornou.

Připomínky:

1. Formulace cíle je možná poněkud nešťastná. Cílem by spíše mělo být hodnocení kvality poskytovaných služeb ve fitness klubu Fit Effect | Fitness & Wellness. Marketingový výzkum je pak jen metodou k dosažení cíle.
2. Na straně 27 je ve schématu č. 3 chybně uvedena dvakrát ochota zaměstnanců pomoci.
3. Znamku za úpravu práce snižují také vzhledem k několika drobným chybám zejména v tabulkách. Například v tabulce 12 je překlep v položce 28a. Tato chyba je následně kopírována do tabulky 18. Zde navíc autorka opomněla změnit „a“ na „b“ a všechny položky tabulky jsou tak označeny chybně. V tabulce 14 je chybně popsána položka 35a – čistota – wellness zóna (má být fitness zóna).

Otázky k obhajobě:

1. Na straně 28 uvádíte, že část dotazníku je věnována otázkám korespondujícím se čtvrtou dimenzí kvality služeb, kterou ve svém článku popisují Yong a Pastore. Konceptualizace vašeho dotazníku pracuje se třemi koncepty. Můžete určit, o které otázky se jedná a ke kterým dimenzím byly přiřazeny? Zdůvodněte tento krok.

Práce je doporučena k obhajobě.

Navržený klasifikační stupeň: výborně

V Praze dne 1. 9. 2016

.....
PhDr. Jan Šíma, Ph.D.