



Prof. Ing. Gustav TOMEK, DrSc.
katedra ekonomiky, manažerství a humanitních věd

Oponentský posudek

k disertační práci doktoranda

Mgr. Jana ŠÍMY

na téma:

" KVALITA TĚLOVÝCHOVNÝCH A SPORTOVNÍCH SLUŽEB V PRAŽSKÝCH FITNESS CENTRECH Z POHLEDU ZÁKAZNÍKA "

Předložená doktorská disertační práce splňuje kritéria, která jsou pro obhajobu těchto prací požadována. Se zájmem jsem práci prostudoval a mohu konstatovat, že autor projevil velkou píli, úspěšně se vyrovnal s velkou pracností daného způsobu řešení a prokázal odbornou zdatnost při zvládnutí široké teoretické problematiky. Stejně tak prokázal svou odbornou erudici při modelování komplexní praktické aplikace. Práce je logicky uspořádána, má čtivou strukturu, forma i grafické provedení jsou na požadované úrovni. Cílem doktorské práce má být prokázání aktivního vztahu a schopnosti doktoranda k samostatné vědecké práci, což bylo splněno. Cíl, který je v práci deklarován, byl rovněž naplněn. Doktorand splnil požadavek vlastní tvůrčí práce, a to jednak zhodnocením různých teoretických pramenů, ze kterých vycházel, svojí snahou poskytnout nové zkušenosti pro další práci v dané problematice a konečně tím, že vytvořil vlastní model, který má svůj přínos pro hodnocení služeb, které tvoří podstatu disertační práce.

Metodiku, která byla pro zpracování zvolena, je možno akceptovat a považovat ji za vědecko-logický postup, odpovídající podstatě řešeného úkolu. Vychází z poznatků teorie marketingu obecně, dále pak teorie vlastní problematiky, studia řady odborných a adekvátních pramenů. Na základě toho pak odvíjí výsledky práce až k praktické konkretizaci. Jednotlivé poznatky podpořil vlastním primárním výzkumem.

Ačkoliv autor v úvodní části uvádí jako cíl práce získání informací o kvalitě sledovaných služeb, a jako dílčí cíl metodiku hodnocení kvality služeb ve fitness centrech, dovoluji si říci, že oba cíle splnil jako rovnocenné zásadní cíle spolu s atributy, které patří k jejich ověření a zdůvodnění, jak z hlediska techniky zpracování, tak z hlediska principů marketingové filosofie i praxe.

K práci mám připomínky spíše obecnějšího charakteru:

- Některé metody hodnocení produktů, které uvádí autor i ve své rešerši, mají mezi výsledky, jako např. Kano model, uveden atribut nadšení – nevyslovené požadavky. Jak tento princip řeší metoda Servqual?

- Pro představu o významnosti počtu respondentů, respektive počtu dotazování, by mohly posloužit údaje o tom, v jakém množství zájemců, s jakou frekvencí a s jakou věrností jsou jednotlivá vybraná centra navštěvována.
- K dotazníku jako takovému:
 - V západoevropské kultuře (marketingové literatuře) se zdůrazňuje, že otázky k osobě (věk, příjem apod.) mají být až v závěru dotazníku. Východiskem má být tzv. ledoborná otázka, po níž následuje dotazování v dané věci, kterou respondent očekává.
 - Některé dotazy obsahují otázku hodnotící dvě rozlišné věci. Což znamená, že se ptáme na dvě věci v jedné otázce. Je to např. u č. 4 „přitažlivé a poutavé“, což nemusí být totéž. Nebo u č. 25 „trenér je zkušený a cvičení vždy vynikající“ atp.
 - Někde chybí jazyková alternativa pro ženský rod (např. 15).
- Konečně k využití práce: Budou centra či někdo jiný s výsledky pracovat, případně provádět pravidelná šetření?

Uvedené připomínky jsou samozřejmě vyvolány širokým potenciálem tématu, který klade vysoké nároky na analytickou činnost, přístupy k hodnocení výsledků i na orientaci v různých oblastech dané problematiky. Podstatné je, že autor se zadané práce zhostil jak z praktického, tak teoretického hlediska na vysoké odborné úrovni, s nezanedbatelným nasazením časovým i věcným. Autor prokázal, že umí pracovat tvůrčím způsobem. Bezpochyby je možno konstatovat, že jde o téma aktuální. Vzhledem k tomu, že disertační práce má původní přínos jak pro oblast teorie, tak praxe, případně i pro pedagogickou oblast, navrhuji následující

závěr:

Práci doporučuji k obhajobě a současně doporučuji, aby po úspěšné obhajobě byl panu Mgr. Janu Šimovi udělen titul Ph.D. v rámci příslušného doktorského studijního oboru.

V Praze dne 3. února 2015

Prof. Ing. Gustav Tomek, DrSc.