

Doc. Ing. Vladimír Hobza, Ph.D.
Univerzita Palackého v Olomouci
Fakulta tělesné kultury
Tř. Míru 115, Olomouc

OPONENTSKÝ POSUDEK

Dizertační práce

„Kvalita tělovýchovných a sportovních služeb v pražských fitness centrech z pohledu zákazníka“

Autor: Mgr. Jan Šíma

Univerzita Karlova v Praze, Fakulta tělesné výchovy a sportu

Vedoucí práce: doc. Ing. Eva Čáslavová, CSc.

Zaměření práce

Kvalitu sportovních služeb lze posuzovat v rámci managementu kvality z mnoha různých hledisek, podle různých kritérií a samozřejmě i rozdílnými metodami. V oblasti managementu kvality sportovních služeb chybí v české odborné literatuře systematictější publikace, sdružující popis současných přístupů a metod hodnocení kvality sportovních produktů, proto je možno považovat tuto dizertační práci jako velmi prospěšnou, poskytující další pohled na sport prizmatem managementu kvality. Práce není teoretickým výzkumem, ale je zaměřena spíše do praxe - na zákaznické posouzení kvality služeb poskytovaných vybranými pražskými fitness za použití metody SERVQUAL.

Zvolený výzkum a hlavní téma práce – zkoumání kvality služeb vybraných fitness, je poměrně komplikované především z toho důvodu, že se opírá o subjektivní posouzení vybraných kritérií kvality zákazníkem samotným, což klade na vyhodnocení zpracovatele v metodické oblasti mimořádné nároky.

Téma dizertační práce je však z hlediska vědeckého, sportovního i manažerského velmi aktuální a předkládaná řešení se jeví jako inspirativní pro navazující výzkum.

Cíle, metody a metodika:

Hlavním cílem dizertační práce je „získat informace o tom, jak je zákazníky vnímána kvalita poskytovaných služeb v pražských fitness centrech“.

Dílčím cílem je navrhnout metodiku pro hodnocení kvality služeb v oblasti fitness a navržený metodický postup verifikovat a následně použít v praxi.

Pro splnění navržených cílů bylo stanoveno celkem 23 úkolů, které také vymezují obsah a rámec dizertační práce.

Metodika je velmi pečlivě rozpracována v samostatné kapitole. V klíčové oblasti tj. pro marketingový výzkum byl sestaven marketingový plán s přesně definovaným cílem („zjištění a analýza názorů zákazníků“) i výzkumnou otázkou: „Jaké jsou nároky zákazníků fitness center na kvalitu a jak je zákazníkem vnímána skutečná kvalita poskytovaných služeb?“

Struktura dizertační práce

Práce je strukturována v souladu s konceptem tvorby dizertačních prací výzkumného charakteru (teoretická část – souhrn aplikovaných poznatků, praktická část – výsledky, diskuse, závěry a návrhy na směry dalšího zkoumání). Má rozsah cca 190 stran, v textu je množství tabulek, výpočtů, grafů, schémat a obrázků. Citace jsou provedeny v souladu s publikačním manuálem APA.

Bývá však obvyklé, že v dizertační práci je na konci zařazena samostatná kapitola Souhrn a její anglický překlad (Summary). Tato kapitola v dizertační práci chybí.

Výsledky práce

V souladu s výzkumným plánem byli zákazníci dotazováni na svá očekávání i nároky na kvalitu služeb ve fitness a poté byli požádáni o jejich vlastní hodnocení kvality nabízených služeb jimi navštěvovaného fitness. Následně byly výsledky vyhodnoceny za jednotlivá fitcentra a posléze byly výsledky všech fitness komparovány navzájem a dle stanovených metodických postupů vyhodnoceny. K hodnocení kvality fitness zákazníky byl použit standardizovaný dotazník SERVQUAL, jehož postupné úpravy proběhly podle plánovaného výzkumného designu.

K výsledkům a vyhodnocením jednotlivých fitness center není třeba se vyjadřovat, jsou komentovány v relaci s mezerami indikátorů kvality a se znalostí vnitřního prostředí těchto center. Celkové výsledky lze sdružit do několika rovin: metodické – tj. vytvoření standardizovaného dotazníku; realizační – tj. vyhodnocení dotazníkového šetření; výsledkové – vyhodnocení kvality jednotlivých fitness center v souladu se zvolenými matematicko-statistickými metodami a v rovině návrhové – normativního vymezení opatření ke zlepšení činnosti fitness z hlediska vymezených faktorů faktorové analýzy.

Přínos práce a její soulad s cílovým zaměřením

Praktickým přínosem práce je vytvoření metodického postupu pro hodnocení kvality služeb fitness centra na základě názorů a postojů zákazníků. Nedílnou součástí výsledků vyhodnocení jsou navrhnutá opatření do budoucna, jako objektivní zpětná vazba působící na zlepšení vybraných parametrů kvality jednotlivých fitness center do budoucna.

Cíle práce bylo dosaženo standardními vědeckými postupy a aplikovatelnými metodami. Přidanou hodnotou je interdisciplinarita, mezikulturní rovina práce a její přesah do zkvalitnění sportovního prostředí a vnímání přání zákazníka jako faktoru dalšího rozvoje služeb v oblasti sportu.

Přínosem a velkým potenciálem práce pro rozvoj vědeckých poznatků v oblasti managementu kvality sportovních služeb je využití a transformace metody Servqual do sportovního prostředí a její možná aplikace v dalších sportovních odvětvích.

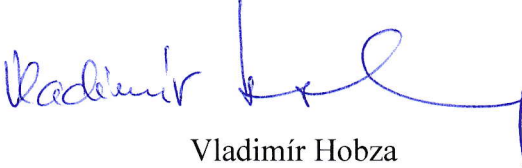
Závěrečné hodnocení:

Práci doporučuji k obhajobě. Svým významem, obsahem, náročností tématu, originálním řešením a přínosem pro vědecké poznání splňuje požadavky na dizertační práci, proto oponent na základě svého hodnocení doporučuje (navrhuje) Mgr. Janu Šímovi udělení akademického titulu PhD.

Otázky k dizertační práci:

1. Jak by se změnilы výsledky prezentovaného výzkumu, pokud by byl pro vyhodnocení využit navrhovaný model se čtyřmi faktory?
2. Jak se podle vašeho názoru budou lišit výsledky hodnocení kvality jednotlivých fitness, pokud bude hodnocení kvality založeno výhradně na „technických parametrech“ fitness?

V Olomouci, 29. ledna 2015


Vladimír Hobza