

POSUDEK OPONENTA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno studenta: Jana Čokrtová

Název práce: Porovnání fitness center v Českém Brodě z hlediska spokojenosti zákazníků

Cíl práce: Hlavním cílem této práce je porovnání kvality poskytovaných služeb dvou fitness center v Českém Brodě z pohledu spokojenosti zákazníka.

Jméno oponenta: Mgr. Michal Holánek

Zaměstnavatel a funkce oponenta (pokud není zaměstnancem UK FTVS): Mavel, a.s. – Project manager, HC Vlašim – trenér ledního hokeje

Celková náročnost tématu na zpracování:

Podprůměrná

Průměrná

Nadprůměrná

Kritéria hodnocení práce – stupně hodnocení: (Výborně – Velmi dobře – Dobře – Nevyhovující)

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

Praktická/teoretická využitelnost zpracování:

Podprůměrná

Průměrná

Nadprůměrná.

Hodnocení práce:

Předkládaná bakalářská práce se orientuje na porovnání spokojenosti zákazníků ve dvou vybraných fitness centrech. Hlavním nástrojem pro sběr dat byla upravená verze dotazníku SERVQUAL.

Teoretická část práce se zabývá pojmy marketing, konkurence, služby, sportovní služby, spokojenost zákazníka. Logickou strukturu teoretické části hodnotím jako průměrnou, obsah jednotlivých kapitol často není vztážen přímo k řešenému problému. Zmíněná teoretická východiska postrádají doplnění vlastními komentáři/názory. Pozitivně hodnotím přehled metod měření spokojenosti zákazníka.

Metodická část je částečně zpracována v kapitole „Metodologie“, a částečně v kapitole „Analytická část“. V rozporu s teoretickou částí se mi jeví systém vyhodnocení, kdy je i záporná hodnota mezery ukazatele vyhodnocována pozitivně (str. 37). Využití metody SERVQUAL pro zjištění spokojenosti zákazníků považuji pro danou bakalářskou práci za dostatečné a akceptovatelné (více viz. připomínka 1). Přínos polostrukturovaného rozhovoru, který byl v rámci výzkumu rovněž využit, je dle mého názoru zanedbatelný.

Při vyhodnocování dat byl velký prostor věnován popisu výzkumných souborů jednotlivých fitness center (str. 33 – 37), což považuji za zbytečné, především z důvodu, že se s danými daty dále příliš nepracuje, například pro posouzení vzájemných vztahů s hodnocením funkční/technické kvality služeb. Výsledky popisující samotnou kvalitu služeb jsou relativně přehledně znázorněny pomocí tabulek a grafů, přičemž za vhodné považuji využití pavučinových grafů, u kterých bych ovšem doporučil lepší měřítko, které výrazněji znázorní mezery zkoumaných ukazatelů. Výsledky by rovněž zasloužily podrobnější komentář,

z uvedeného není zcela jasné, zda zákazníci považují poskytované služby za kvalitní, zda jsou zákazníci s poskytovanými službami spokojeni/nespokojeni.

Celkově lze říci, že práce splnila stanovený cíl – porovnání kvality poskytovaných služeb dvou fitness center. Dle mého názoru ovšem chybí hlubší zamyšlení nad získanými výsledky a podrobnější návrh konkrétních opatření s potenciálem zvýšení spokojenosti zákazníků.

Připomínky:

- 1) Metoda SERVQUAL je obecně považována za metodu měření kvality služeb, přičemž někteří autoři se přiklánějí k názoru, že z výsledků dané metody lze odvodit i spokojenost zákazníků (proto považují tuto metodu pro posouzení spokojenosti zákazníků v rámci této bakalářské práce za relevantní). Přesto by z mého pohledu nemělo docházet k záměně těchto pojmů.
- 2) Aspekt „hmotné zajištění“ je posuzován pouze na základě dvou faktorů – příjemnost prostředí, propagační materiály. Takové hodnocení se mi zdá značně zkreslené, opomíjí dle mého názoru další důležité faktory, například množství a variabilitu vybavení fitness centra.
- 3) Některá tvrzení jsou dle mého názoru značně nepřesná/nepřavdivá – např. str. 19 – „Pokud firma včas a dobře vyřeší stížnost, či reklamaci výrobku, získá si opět loajálního spokojeného zákazníka“.
- 4) Práce obsahuje velké množství překlepů, nepřesností (např. str. 12 – „ryzioligopolie“, „žeexistuje“, „dokonalákonkurence“ – chybí mezery), tak i celou řadu stylistických a gramatických chyb (čárky v souvětí, skloňování, slovosled,...).

Otázky k obhajobě:

- 1) Jaký je dle Vašeho názoru vztah mezi kvalitou služeb, spokojeností zákazníka a opakovaným využíváním daných služeb (loajalitou zákazníka)?
- 2) V čem má fitness centrum Natálie konkurenční výhodu oproti centru Infinity (a naopak)?
- 3) Zajímavě až nečekaně se mi jeví vysoká hodnota očekávání zákazníků v rámci kvality propagačních materiálů a webových stránek (2,95; 2,45). Z jakého důvodu podle Vás mají zákazníci v tomto aspektu takto vysoká očekávání kvality?

Práce je doporučena k obhajobě.

Navržený klasifikační stupeň:

Velmi dobře – dobře v závislosti na průběhu obhajoby

Prohlašuji, že nejsem v rodinném či jiném soukromém vztahu k diplomantovi.

V Praze dne 7.9.2016

.....
Mgr. Michal Holánek