

POSUDEK VEDOUcíHO 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. Jedná se o fitness centrum Infinity a fitness centrum Natálie. Dalším cílem je, po zjištění s čím jsou zákazníci spokojeni a nespokojeni, určit, ve kterém fitness centru jsou zákazníci se službami spokojenější. Dílčím cílem je doporučit vedení obou fitness center případná východiska pro vyšší spokojenost zákazníků.

Jméno vedoucího: Mgr. Markéta Pecinová

Zaměstnavatel a funkce oponenta (pokud není zaměstnancem UK FTVS):

Celková náročnost tématu na:

Podprůměrná

Průměrná

Nadprůměrná

Kritéria hodnocení práce – stupně hodnocení:

výborně - velmi dobře - dobře - nevyhovující

Stupeň splnění cíle práce	dobře
Samostatnost při zpracování tématu	velmi dobře
Logická stavba práce	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	dobře
Stylistická úroveň, jazyk	dobře

Praktická/teoretická využitelnost zpracování:

Podprůměrná

Průměrná

Nadprůměrná

Hodnocení práce:

Bakalářská práce je zpracována na celkem 65 stranách, obsahuje 29 grafů, 11 klasifikačních křížů a dvě schémata. Autorka pracovala se 33 zdroji, z toho je 9 zahraničních a 5 je internetových.

Autorka si ve své bakalářské práci stanovila cíl prostřednictvím marketingového výzkumu porovnat kvalitu poskytovaných služeb dvou fitness center v Českém Brodě z pohledu spokojenosti zákazníka a určit, ve kterém fitness centru jsou zákazníci se službami spokojenější. v případě potřeby navrhnout konkrétní opatření pro zlepšení. Dílčím cílem bylo doporučit vedení obou fitness center případná východiska pro vyšší spokojenost zákazníků. Dílčí cíl bakalářské práce byl splněn, hlavní cíl splněn nebyl.

Autorka ve své práci postupovala z větší části samostatně, přičemž některé nejasnosti zpracovala na základě pokynů vedoucího. Finální verze bakalářské práce bohužel nebyla odevzdána ke kontrole vedoucímu práce včas.

Bakalářská práce má logickou stavbu vzhledem ke stanovenému tématu a zaměření. Více v připomínkách.

Autorka pracuje s dostatečným množstvím citací. Některé pasáže by si zasloužily rozšíření a autorčino vlastní stanovisko.

V metodické části práce autorka popisuje zvolené metody pro získání informací o vybraných organizacích. Autorka se rozhodla hodnotit kvalitu služeb na základě písemného dotazování za pomoci metody SERVQUAL a na základě rozhovoru s vedením fitness center. Ve volbě metodik pro zhodnocení spokojenosti zákazníků je bakalářská práce nadprůměrná.

Kapitola 5.2 Analýza, interpretace a výsledky dat získaných z dotazníku je zpracována nepřehledně. Autorka uvádí zjištěné výsledky prostřednictvím různých typů grafů a tabulek. Grafy a jejich obsah je zobrazen neuspořádaně.

Povinná kapitola Diskuze, kde by měla autorka popsat postup realizace provedeného výzkumu a rozhovoru, v BP úplně chybí. V kapitole 6 Závěr jsou shrnuty silné a slabé stránky obou zkoumaných fitness center a jejich výsledky mezi sebou porovnány. Konkrétní doporučení pro zlepšení stávající situace jednotlivých fitness center autorka uvádí v kap. 7 Doporučení. Tyto návrhy jsou však pojaty velice stručně. Autorka by zde měla prokázat vyšší nápaditost a určité schopnosti získané odbornou literaturou, jak zvýšit kvalitu služeb a tím i spokojenost zákazníků. Praktická využitelnost získaných dat se jeví jako průměrná.

Úprava práce a stylistická úroveň není úplně zdařilá, místy se objevují chybná slovní spojení, chybná souvětí, hrubky, atd. Více v připomínkách.

Celkově však lze říci, že autorka splňuje realizaci zvoleného tématu a nároky kladené na zpracování bakalářské práce.

Připomínky:

- Stylistická úroveň: V práci se vyskytuje příliš mnoho chyb, překlepů, atd. s. 11: „, Ktéto situaci, ..., místě,zasprávné ceny a ..., s. 12: Ryzioligopolie ..., s. 13: „, Služba je jakákoli ... (uvozovky jsou samostatně na konci řádku ...), s. 13: ... specifickým charakteristikami ..., s. 20: Jak vidíme na oObrázek 2 ..., s. 22: ... a proto se je vyjádřena 13 tvrzeními, s. 28: ... Infinity. Kde ... (má být odděleno čárkou), s. 28: Z tohoto celkové počtu, s. 29: jsem se řídila doporučení Voráčka (2003, prezentace v hodině), s. 38: Z Tabulka 2a Graf 4 v porovnání s Tabulka 3 a Graf 5 ..., s. 52: – 0, 18 ... (chybně zapsané číselné hodnoty), s. 56: ... hodnocení části A vyplývá ... (hrubka), a další.
- V Abstraktu v Klíčových slovech se nemají opakovat slova z názvu práce.
- V bakalářské práci nebyly dodrženy formální požadavky. Kapitola 7 Doporučení by měla předcházet kapitole 6 Závěr.
- Kapitola Úvod by si zasloužila rozpracovat obsáhleji.
- Kapitola 2.2 Úkoly práce a její obsah by měl být napsán v odrážkách.
- V některých pasážích práce mohla autorka pro výčet využít odrážek (s. , 15)
- S. 20: „Teoreticky vychází spokojenost ... – jde o přímou citaci, text má být psán kurzívou.
- Definice na s. 26 – 27 je nadbytečná, jelikož se jí autorka v práci nezabývá.
- S. 30: ... jsou předem připravené dané okruhy otázek, které musí odeznít, ... Mělo by být uvedeno místo odeznít, zaznít.
- Na s. 33 autorka píše, že poměr mužů a žen v obou fitness centrech velmi podobný, Infinity 40: 60, Natálie 50:50, nicméně vzorek respondentů, kteří vyplnili dotazník, neodpovídá aktuálním poměrům: Infinity 67:33, Natálie 63:37.
- S. 34, 35, 36: grafy nejsou zobrazeny s okrají a nejsou vhodně upravené.
- S. 35: možností pro odpověď – „Zaměstnanci, podnikatel živnostník“ – je lepší upravit na: „Zaměstnanec, podnikatel, živnostník“
- Cíl práce: Název práce zní: Porovnání fitness center v Českém Brodě ... V kapitole 7 Doporučení by se mělo objevit souhrnné porovnání těchto dvou fitness center ještě k

navrženým doporučením k jednotlivým z nich. Porovnání je uvedené jen v kapitole 6 Závěr, která by měla být koncipována jinak.

- V práci chybí povinná kapitola Diskuze.
- S. 58: Rychlost obsluhy - u jediného bodu není uvedena mezera ukazatele.
- V kapitole 7 Doporučení jsou uvedeny návrhy na zlepšení stávající situace na základě dotazování, nicméně autorka pro celkové zhodnocení organizace podnikla i rozhovory s vedoucími fitness centra, avšak s jejich názory už v další části bakalářské práce nepracuje.
- S. 58: V kap. 7 Doporučení se navíc objevuje jeden ze tří návrhů naprosto totožně v obou fitness centrech. Autorka by zde měla prokázat jistou kreativitu a uvést více možných nápadů.
- S. 33: Kap. 5.2 Analýza, interpretace a výsledky dat získaných z dotazníku je pojata velmi stručnou formou. Autorka využívá různých typů grafů, mezi nimiž jsou i tabulky, takže celkový dojem výsledkové části působí chaoticky.
- Veškeré zjištěné výsledky v kap. 5.2 by si zasloužily rozsáhlejší komentáře.
- Kap. 8 Zdroje již nemá být číslována. Poslední číslovaná kapitola má být Závěr.
- V kap. 8 Zdroje není dodržena citační norma ISO 690.

Otázky k obhajobě:

1) Ze získaných výsledků lze uznat, že zákazníci fitness center jsou se službami spokojeni bez větších výhrad. Můžete nám, prosím, sdělit, co může být příčinou takto pozitivních výsledků?

2) Na s. 33 autorka píše, že poměr mužů a žen v obou fitness centrech velmi podobný, Infinity 40:60, Natálie 50:50, nicméně vzorek respondentů, kteří vyplnili dotazník, neodpovídá aktuálním poměrům: Infinity 67:33, Natálie 63:37. Můžete, prosím, vysvětlit, proč se Vám uváděné poměry rozcházejí?

3) V práci uvádíte, že jste Váš výzkum předala vedení obou fitness center. Budou některá Vaše doporučení realizována? Jaká?

Práce je doporučena k obhajobě.

Navržený klasifikační stupeň: dobře v závislosti na obhajobě

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

V Praze dne 11. 9. 2016

.....

Mgr. Markéta Pecinová