

POSUDEK VEDOUCÍHO DIPLOMOVÉ PRÁCE

Jméno diplomantky: Bc. Silvie Galušková

Název práce: Kvalita služeb v Solárium Fitness BC Evropská ve srovnání s konkurentem

Cíl práce: Zjistit úroveň spokojenosti zákazníků s poskytovanými službami vybraného sportovního zařízení – Solarium Fitness BBC Evropská

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	Velmi dobře
Adekvátnost použitých metod	Velmi dobře
Hloubka tematické analýzy, vlastní přínos diplomanta	Dobře
Úprava práce: text, grafy, tabulky	Výborně
Stylistická úroveň, jazyk	Výborně

Praktická/teoretická využitelnost zpracování:

Podprůměrná

Průměrná

Nadprůměrná.

Hodnocení práce:

Předkládaná diplomová práce se orientuje na hodnocení spokojenosti zákazníka fitness centra. Jako hlavní nástroj pro sběr dat byla využita upravená verze dotazníku SERVQUAL, který vychází z porovnání očekávání zákazníka a jeho subjektivního vnímání kvality služeb. Výsledky jsou následně porovnány s výsledky dosaženými v jiném sportovním zařízení, které autorka čerpá ze své bakalářské práce.

Teoretická část práce se zabývá obvyklými tématy takto zaměřené práce. Až na výjimky je čerpáno z často citované literatury, která logicky nepřináší žádné nové přístupy či aktuální trendy. Na druhou stranu je třeba pochválit množství citovaných zdrojů, z nichž více než 20 je zahraničních. Právě u těchto zahraničních zdrojů však chybí širší komentář autorky ve vztahu ke stanoveným cílům.

Metodická část se znovu, trochu zbytečně, vrací k teoretickým východiskům, namísto, aby pouze prezentovala kroky, které byly uskutečněny k dosažení cíle. Některé autorčiny úvahy v této části práce jsou přinejmenším diskutabilní. Například na straně 39 diplomantka uvádí, že nebyla pro tento průzkum zapotřebí pilotní studie dotazníku, se zdůvodněním, že jeho verze je standardizovaná. Pilotní studie však neslouží pouze k ověření nástroje samotného, ale také k ověření proveditelnosti výzkumu v terénu nebo vylepšení plánu výzkumu. Jednoznačně chybí identifikace základního souboru a dosti neobvyklé je také v této části práce citovat sebe samu.

Analytická část práce přehledným způsobem prezentuje výsledky dotazování dosažené v BBC Evropská a následnou komparaci výsledků se Sport centrem Evropská. Výsledky jsou autorkou komentovány a posuzovány jsou také latentní faktory, které mohly výsledky ovlivnit. Doporučení vycházející z výsledků dotazování hodnotím jako nápaditá a v praxi realizovatelná.

Výše uvedené nedostatky nepovažuji za zásadní, v rozporu s pozitivním hodnocením celé práce. Práce má jasně stanovený cíl, logickou strukturu i adekvátně zvolené základní metody. Je psána spisovným jazykem, stylisticky bez výhrad. Větší námitku bych měl pouze ke zpracování výsledků, které jsou na stejné úrovni jako v práci bakalářské. Diplomová práce by v tomto měla jít dále a právě srovnání dvou souborů výsledků získané stejnou metodou k tomu přímo vybízí. Vnímám toto jako promarněnou šanci vedoucí k celkovému hodnocení známkou výborně.

Navržený klasifikační stupeň: velmi dobře

V Praze dne 6. 9. 2016

.....
PhDr. Jan Šíma, Ph.D.