

POSUDEK OPONENTA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Jméno studenta/studentky: Tereza Vybíralová

Název práce: Komunikace fitness centra Form Factory se zákazníky na pobočkách v Praze

Cíl práce: Hlavním cílem této diplomové práce je vytvoření návrhu na zlepšení komunikace fitness centra Form Factory na pobočkách. Pro vytvoření návrhu na zlepšení komunikace je třeba zjistit informace, jakým způsobem síť fitness center komunikuje se svými zákazníky na pobočkách a jak je tato komunikace vnímána zákazníky.

Celkové hodnocení práce:

podprůměrná průměrná nadprůměrná (uved'te)

Celková náročnost práce	průměrná
Praktická/teoretická využitelnost zpracování	Podprůměrná (příp. 20)

Dílčí kritéria hodnocení práce:

výborně - velmi dobře - dobře - nevyhovující (uved'te)

Stupeň splnění cíle práce	Dobře (příp. 20.)
Logická stavba práce	Velmi dobře (příp. 17, 18)
Rozsah a relevance teoretické části	Dobře (příp. 5, 6, 7 a další)
Relevance literárních zdrojů a způsob jejich citování	Dobře (5, 6, 7, 11, 14, 19 a další)
Adekvátnost použitých metod	Výborně
Rozsah, hloubka a preciznost výsledků práce	Velmi dobře (příp.21)
Formální úprava práce	Velmi dobře (příp. 1, 2, 22)
Gramatika a stylistika	Velmi dobře (příp. 4 ,8)

Hodnocení práce:

Bakalářská práce na téma Komunikace fitness centra Form Factory se zákazníky na pobočkách v Praze odpovídá požadavkům kladeným na akademické závěrečné práce.

Teoretická práce je zpracována zajímavě. Autorka se snaží i o provedení literární rešerše. To se jí do jisté míry daří, avšak v některých pasážích se opírá o zastaralou literaturu, na některých místech nepřesně cituje (zejména v oblasti produktu a měření kvality služeb). Často uvádí informace, které v uvedených zdrojích nejsou, či jsou interpretovány nepřesně (viz připomínky). Vzhledem k tomu, že se nepřesné interpretace v závěrečných pracích opakují, lze se domnívat, že autorka minimálně v této oblasti nečerpala z uvedených primárních zdrojů. Oceňuji uvedení podobných studií a jejich rozbor.

Metodická část je zpracována průměrně. Autorka zde uvádí svůj postup, který hodnotím pozitivně. Vytýkám jí, že neuvedla důvody pro zvolenou operacionalizaci a také neuvedla přesně osoby pozorovatelů.

Analytická část práce je v kontextu výše uvedeného zpracována správně. Autorka interpretuje výsledky šetření přehledně v tabulkách a přidává k nim vlastní komentáře.

Syntetická část je zpracována v návaznosti na analytickou část práce, nicméně samotné návrhy nejsou propracované podrobně. V kontextu délky celé práce je to škoda.

Úvod diskuze je sepsán spíše jako shrnutí. Dále autorka správně porovnává své výsledky s jinými studii. Autorka se také zabývá limity práce.

Závěry práce jsou sepsány správně.

Celkově práci hodnotím jako průměrnou.

Připomínky:

1. abstrakt je sepsán velmi obecně a neplní tak svou funkci
2. anglický abstrakt je spíše robotický překlad českého; některé pasáže téměř nedávají smysl
3. úkoly práce nejsou správně stylisticky sestaveny; text úplně postrádá slovesa
4. pro čtenáře je vhodné uvést důvody dělení témat do podkapitol; autorka dělí téma bez vysvětlení, což čtenáři ztěžuje orientaci v textu
5. kapitola 3.1 je založena na zastaralých zdrojích; autorka úplně opomíjí nejnovější poznatky v této oblasti
6. v kapitole 3.2.5 autorka necituje
7. autorka uvádí: „(Parasuraman, Zeithaml, and Berry, 1988)“ – omylem se do textu dostalo anglické slovo „and“
8. zároveň jinde autorka uvádí Zeithamelová - bylo by vhodné sjednotit formát zápisu jména Dr. Zeithamelové
9. autorka nepřesně interpretuje model SERVQUAL, často uvádí informace s citací článku z roku 1988, nicméně autoři tyto informace uvádí v článku z roku 1985; domnívám se, že autorka nepracovala s primárními zdroji a pouze opsala informace z jiných sekundárních zdrojů; v opačném případě si chybu nedokáží vysvětlit
10. na straně 23 autorka chybně používá termín produkt, pravděpodobně má na mysli zboží
11. autorka chybně uvádí autora tabulky 2; marketingový mix nesepsal Šíma (2014)
12. kapitola 3.5.1 se skládá z 6 slov a dvou číslovek; kapitolu považuji za nedostatečně rozpracovanou.
13. autorka nepřesně využívá termín firma; předpokládám, že má na mysli podnik
14. autorka nepoužívá jednotný zápis citačních odkazů v textu
15. z kontextu kapitoly tvorba dotazníku není jasné, proč je operacionalizace vytvořena tak, jak je; inspirovala se autorka předešlými výzkumy či použila jiné teoretické předpoklady?
16. z textu není patrné kolik bylo pozorovatelů; autorka v textu pracuje s termínem pozorovatel a pozorovatelka, což evokuje 2 pozorovatele.
17. práce přesahuje doporučený počet stran pro diplomovou práci

18. řada kapitol uvedených v teorii tam být nemusí; například měření kvality služeb, kterými se autorka nikterak nezaobírá; také marketingový mix apod. Tyto kapitoly nevedou ke splnění cíle práce.
19. autorka má řadu formálních nedostatků v seznamu literatury
20. návrhy autorky jsou sepsány spíše obecně; doporučil bych alespoň jeden popsat konkrétně
21. autorka interpretuje data pouze popisně
22. některé tabulky se chybně zobrazují, např. 25, 26, 27 a další

Otázky k obhajobě:

1. Co znamená v kontextu služeb, pokud se pokusíte „zhmotnit nehmotné“? Uveďte konkrétní příklad „zhmotněného“ v kontextu Vámi sledovaného fitness centra.
2. Jak byl stanoven základní vzorek? A jakým způsobem probíhal náhodný výběr v prvním kole šetření?
3. Proč jste na úkor pozorování nevyužila metody mystery shopping?
4. Rozpracujte Vaše první doporučení do konkrétního návrhu, jak přesně motivovat recepční ke zlepšení jejich činnosti?

Navržený klasifikační stupeň: Velmi dobře - Dobře

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

V Praze dne 15.6.2023

.....
Tomáš Ruda