

POSUDEK VEDOUCÍHO DIPLOMOVÉ PRÁCE

Jméno studenta/studentky: Bc. Tereza Vybíralová

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

Cíl práce: vytvoření návrhu na zlepšení komunikace fitness centra Form Factory na pobočkách.

Celkové hodnocení práce:

podprůměrná průměrná nadprůměrná (uved'te)

Celková náročnost práce	Nadprůměrná
Praktická/teoretická využitelnost zpracování	Nadprůměrná

Díličí kritéria hodnocení práce:

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

Přístup studenta k závěrečné práci	Výborně
Stupeň splnění cíle práce	Výborně
Logická stavba práce	Velmi dobře
Rozsah a relevance teoretické části	Velmi dobře
Relevance literárních zdrojů a způsob jejich citování	Velmi dobře
Adekvátnost použitých metod	Výborně
Rozsah, hloubka a preciznost výsledků práce	Velmi dobře
Formální úprava práce	Velmi dobře
Gramatika a stylistika	Velmi dobře

Kontrola originality textu závěrečné práce:

Stav kontroly na plagiáty (SIS)	18 %
Stav kontroly Turnitin (SIS)	12 %
Slovní komentář	Uvedené shody jsou způsobeny řádně citovaným a odkazovaným textem zejména v teoretické části. Nejedná se tedy o plagiát.

Hodnocení práce:

Přístup studenta k závěrečné práci – studentka pracovala samostatně, svědomitě, pravidelně konzultovala s vedoucím práce.

Stupeň splnění cíle práce – předložená diplomová práce z mého pohledu splňuje stanovený cíl. Poskytuje velmi zajímavé informace pro zkoumaný řetězec fitness center. Taktéž jako nadprůměrnou považuji náročnost práce, zejména s ohledem na provedené pozorování a nutnost sběru dat ze všech poboček. Tím však diplomantka docílila i nadprůměrné praktické využitelnosti pro samotný fitness řetězec, který tak může tyto výsledky využít pro svojí další činnost.

Logická stavba práce – ve struktuře práce shledávám některé kapitoly jako nadbytečné, zejména v teoretické části. Naopak by z mého pohledu bylo vhodné kapitolu 5.5 vyčlenit jako další hlavní kapitolu, nikoli jen součást kapitoly 5 Výsledková část. Jinak práce obsahuje všechny podstatné a povinné kapitoly.

Rozsah a relevance teoretické části – teoretická část obsahuje rešerši v oblasti fitness a celkově sportovních a tělovýchovných služeb včetně marketingového mixu pro služby. Jedná se o poměrně

standardní průměrnou rešerši na úrovni diplomové práce, přičemž svým rozsahem témat přesahuje zkoumané téma. Vzhledem ke zkoumanému tématu tudíž není nutné mnoho dílčích kapitol zpracovávat takto podrobně.

Relevance literárních zdrojů a způsob jejich citování – práce využívá celkem 44 zdrojů, z toho 22 cizojazyčných, čímž splňuje požadavky na diplomovou práci. Diplomantka v práci řádně cituje, odkazuje na zdroje, doplňuje vlastní komentáře vzhledem k zaměřené oblasti fitness. Seznam literatury je formátován podle dvou různých norem (ISO 690 a APA), přičemž jsou zde také nejednotnosti v uvedených zdrojích.

Adekvátnost použitých metod – diplomantka pro výzkum používá kvantitativní dotazníkové šetření a následně strukturované pozorování. Přípravě pro obě použité metody diplomantka věnovala velmi velkou a adekvátní pozornost, která se promítá do pečlivě a podrobně zpracované metodické části práce. Zvolené metody tak považuji za vhodné a adekvátní pro naplnění hlavního cíle práce. Ve výsledkové části diplomantka s metodami správně pracuje, zejména bych zde vyzdvihl práci s metodou pozorování.

Rozsah, hloubka a preciznost výsledků práce – diplomantka všechny výsledky (jak dotazníkového šetření, tak i pozorování) zpracovává velmi podrobně, vše dostatečně vysvětluje a popisuje. Rezervu vidím v nevyužití identifikačních otázek o respondentech v analýze výsledků. I tak je však analýza detailní a podrobná, vhodně jsou zde porovnány výsledky z pozorování a dotazování. Diskuze obsahuje všechny podstatné aspekty zahrnující polemiku nad provedením výzkumu a porovnání výsledků s teoretickými východisky.

Formální úprava práce – práce obsahuje některé drobné nedostatky ve formálním zpracování – viz dále připomínky. Jedná se především o zpracování některých výsledkových tabulek. Jinak je práce v pořádku a plně odpovídá požadavkům na diplomovou práci.

Gramatika a stylistika – v práci se objevují občasné nedostatky v pravopisu – viz dále připomínky. V návrzích na zlepšení diplomantka používá hodně podmiňovací způsob psaní („by mělo“, „by se mohlo“ apod.) což nepovažuji za nejvhodnější pro diplomovou práci.

Připomínky:

Abstrakt by měl v metodické a výsledkové části být konkrétní a již prezentovat specifické výsledky a využití metod.

Str. 10 – pravopisná chyba – „Fitness centra fungují formou ziskových organizací a jejich cílem je tedy generovat zisk. Aby mohly dosahovat zisků, potřebují ...“

V kapitole 2.2 jsou jednotlivé dílčí úkoly formulovány jen velmi obecně. V podstatě se jedná o obecný standardní postup marketingového výzkumu. Úkoly by však měly být obsahově konkrétní a specifické.

Str. 16 – pravopisná chyba – „Proto je důležitá zjišťovat, jakým způsobem zaměstnanci se zákazníky komunikují a jak je tato komunikace vnímána zákazníky.“

Str. 22 – chybějící odkazy na zdroje – „Autorka Buchtová posuzovala kvalitu služby pomocí Bradyho modelu.“; „Naopak ve výzkumu autora Šebka, nebyli zákazníci daného ...“

Str. 23 – chybějící odkaz na zdroj – „Stejně výsledky přinesl i výzkum autora Šebka.“

Str. 24 – zbytečně vynechané místo na stránce

Str. 28 – pravopisná chyba – „Z výsledků výzkumu tohoto autora opět vyplývá, že přestože ...“

Str. 31 – „Příkladem těchto nových trendů propagace je např. guerillový marketing, virový marketing nebo product placement.“ - guerillový marketing, virový marketing nebo product placement rozhodně v současné době nelze považovat za „nové trendy“ v propagaci.

Poslední sloupec ve výsledkových tabulkách obsahuje souhrnné průměry, nicméně je označen jako „Σ“, což se však používá pro sumu neboli součet, nikoli celkový průměr.

Str. 48 – nesprávný údaj – „Z celkového počtu 193 respondentů ...“ – dotazníkového šetření se zúčastnilo 192 respondentů.

Str. 49 – chybějící slovo ve větě – „Přesto k tomu na některých pobočkách došlo (Butovice, Harfa, Karlín, Václavské náměstí a Vršovická).“

Elektronická verze práce – některé tabulky v analýze z pozorování jsou textově rozhozené vůči buňkám.

Str. 76 – pravopisná chyba, interpunkce – „... pořádané fitness centrem komunikovány velmi dobře Pouze na dvou pobočkách ...“

Str. 77 – pravopisná chyba – „... poboček (viz. tabulka č. 14) jsou ...“

Otázky k obhajobě:

1. Na str. 53 je uvedeno: „Výsledky v této tabulce č. 12 korelují s výsledky předchozí tabulky.“
Byla tedy zde počítána korelace? Popřípadě kde jsou výsledky tohoto výpočtu?

Navržený klasifikační stupeň: výborně – velmi dobře v závislosti na průběhu obhajoby.

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

V Praze dne 21.6.2023

.....
PhDr. Josef Voráček, Ph.D.