

POSUDEK VEDOUcíHO BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno studenta/studentky: Adéla Čechová

Název práce: Spokojenost zákazníků ve vybraném fitness centru

Cíl práce: Cílem této práce je zjištění spokojenosti zákazníků ve vybraném fitness centru a na základě těchto výsledků navržení doporučení pro zvýšení úrovně kvality služeb a tím docílení i větší spokojenosti zákazníků.

Celkové hodnocení práce:

podprůměrná průměrná nadprůměrná (uved'te)

Celková náročnost práce	průměrná
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	výborně
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	výborně
Gramatika a stylistika	velmi dobře

Kontrola originality textu závěrečné práce:

Stav kontroly na plagiáty (SIS)	33 %
Stav kontroly Turnitin (SIS)	28 %
Slovní komentář	Výsledky obou kontrol ukazují značnou míru shody, což je převážně způsobeno opakovaným řešením tohoto tématu v závěrečných pracích a uvedením kategorizací dle různých autorů v teoretické části. Kromě toho byla použita standardizovaná metoda SERVQUAL, která zahrnuje specifické dimenze a tvrzení, jež se běžně používají v podobných studiích. Studentka vše řádně cituje.

Hodnocení práce:

Přístup studenta k závěrečné práci – studentka pracovala samostatně, svědomitě, pravidelně konzultovala s vedoucím práce a snažila se práci zpracovat co nejlépe dle požadavků a možností.

Bakalářská práce se zabývá problematikou kvality služeb fitness centra a spokojeností zákazníků s těmito službami. Téma je vhodné a adekvátní pro bakalářskou práci.

V práci se objevuje strana Evidenční list, což je zbytečné.

Úvod práce je spíše průměrný, z větší části autorka popisuje, co tvoří jednotlivé kapitoly (což vidíme i z obsahu). První dva odstavce vhodně uvádí daný problém, naznačují aktuálnost a praktickou využitelnost.

Teoretická část se věnuje všem podstatným tématům, nadpisy podkapitol nemají stejnou úpravu (kapitola 2.1 je tučně, kapitola 2.2, 2.3, 2.4 a 2.5 jsou tučně a velkými písmeny). Některé části textu se opakují, což může zhoršovat plynulost a čitelnost textu. K tomu přispívá také občas se vyskytující složité formulace vět. Kladně hodnotím kapitolu 2.5 Měření kvality služeb, kde autorka kromě metody SERVQUAL, kterou později využívá ve svém výzkumu, uvádí i další možnosti, jak kvalitu měřit.

Zdroje jsou zde dobře citovány. Celkem práce čerpá ze 41 zdrojů, z nichž 4 jsou cizojazyčné. 1 zdroj v textu práce není uveden (Clark). Tři zdroje jsou uvedeny až v diskuzi. Studentka nevyužívá příliš mnoho odborných článků, spousta informací v teoretické části je čerpána z disertační práce doc. Šímy. Původních zdrojů je tedy velmi málo. Také bych pro lepší přehlednost doporučila seznam literatury číslovat.

Cíl je stanoven jasně, i když najdeme mezi kapitolou 3 a abstraktem lehké odlišnosti (v abstraktu je uvedeno, že cílem je prostřednictvím analýzy spokojenosti navrhnout doporučení)... V kapitole 3 je uvedena jiná formulace (viz přechodí strana tohoto posudku). Úkoly jsou zaměřeny konkrétně k tématu práce. Cíl práce byl splněn. Autorka zde uvádí 3 hypotézy, které jsou spíše výzkumnými otázkami. V diskuzi se je snaží zhodnotit, nicméně se nejedná o statistické testování, ale opravdu spíše o odpovědi na výzkumné otázky. I tak hodnotím kladně snahu o zapracování hypotéz. To také zvyšuje kvalitu této práce.

Metodická část velmi dobře popisuje design celého výzkumu a vhodně odkazuje na metodu SERVQUAL, která byla specifikována již v teoretické části. Autorka sice neuvádí operacionalizaci dotazníku, nicméně to nepovažuji za nutné vzhledem k tomu, že používá standardizovanou metodu, jejíž českou úpravu vytvořil doc. Šíma ve své disertační práci (2016). Tato část také obsahuje podkapitolu 4.4 Struktura dotazníku, kde je stručně nastíněn jeho obsah. Z této části je jasné, jak a kdy výzkum probíhal, jaká byla návratnost a je možné tento výzkum opakovat. Co by mohlo kvalitu této části práce ještě zvýšit, je uvedení alespoň přibližného počtu klientů fitness centra (tedy velikost výzkumného souboru), abychom věděli, z jak velké skupiny je vzorek vybrán.

Praktická část je zpracována v kapitolách 5 Analytická část, 6 Výsledky a 8 Návrhy a doporučení. Kapitoly č. 5 a č. 8 jsou zpracovány velmi zdařile. Výsledková část obsahuje mnoho tabulek a grafů, které jsou v textu nad i pod nimi popisovány. Studentka opravdu ale spíše jen popisuje, než že by je nějak interpretovala či doplňovala o případné zajímavosti z hlediska různých demografických kritérií. O určitou interpretaci se následně snaží v závěru kapitoly 6 za tabulkou 11 a následně v diskuzi. Kladně hodnotím především skutečnost, že dílčí výsledky (tabulky a grafy jednotlivých tvrzení) jsou uvedeny v příloze, v textu práce jsou už pouze tabulky a grafy souhrnné. Kapitola 8 uvádí návrhy a doporučení pro vybrané fitness centrum, nicméně v některých případech by mohly být konkrétnější a podrobnější.

Diskuze konfrontuje výsledky výzkumu s teoretickými poznatky. V některých částech by bylo vhodné upravit text do souhrnných odstavců, aby jednotlivé informace (výsledky a pak teorie) byly tematicky sjednoceny. Autorka zmiňuje i limity práce a další možné výzkumy, kterými by se dalo na tento navázat. Dále uvádí další tři závěrečné práce, se kterými konfrontuje výsledky. Tyto informace by se měly objevit již v teoretické části, nikoli poprvé v diskuzi. Jak bylo zmíněno výše, autorka se zde snaží o potvrzení či zamítnutí hypotéz, které si stanovila. Dále zde zmiňuje cíl práce a uvádí, že byl splněn. Úkoly práce již není třeba dle mého názoru znovu zmiňovat. Tato část je zpracována optimálně.

Závěr práce se věnuje shrnutí celého výzkumu, nejdůležitějším zjištěním a doporučením a v neposlední řadě také nastínění dalších problémů, kterými by bylo vhodné se dále zabývat.

Formální stránka práce vykazuje vysoký stupeň kvality zpracování. Formální náležitosti jsou sjednoceny a nevyskytují se žádné závažnější problémy.

Gramatická úroveň práce je na vysoké úrovni. V práci se objevuje opravdu jen několik málo nepřesností (viz připomínky). Stylisticky je práce méně kvalitní, obsahuje složité koncipované věty a opakující se slovní spojení.

Tato práce svým rozsahem překračuje požadavky na bakalářskou práci. Od úvodu k závěru (včetně) má práce 78 stran textu. Celkem s úvodními a závěrečnými stranami (+ přílohy) má 113 stran.

Připomínky:

Abstrakt v ČJ – Výsledky: „...kde by mělo fitness centrum *apelovat* o rychlejší obsluhu klientů...“ – apelovat na

Str. 10: „...zákazníka – je vyhrazen prostor ve *třetí* podkapitole.“ – chyba vznikla přeskupením kapitol, zákazník je čtvrtá

Str. 10: „Marketingový mix služeb je předmětem *čtvrté* podkapitoly...“ – chyba vznikla přeskupením kapitol, toto je ve třetí

Str. 12: „*Kondici* neboli zdravotně orientovanou *zdatnost* člověk získává a udržuje...” – chybí interpunkční znaménka za slovem *kondici* a slovem *zdatnost*

Str. 18: „Spolu s nabídkou tělesných cvičení *ji* považuje za základní produkty...” – v kapitole se mluví o sportovních službách, tedy v množném čísle, proto by zde mělo být místo *ji* je

Str. 20: Je zde citováno Uznávání odborných kvalifikací (2023), v seznamu literatury je vedeno jako Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy

Str. 22: „Pod produkt *spadá* sortiment, kvalita, úroveň produktu, značka, záruka a doplňkové služby.” – *spadají*

Str. 25: „Pod kategorií lidé se skrývají zaměstnanci...” – lépe formulovat, např. Kategorie lidí zahrnuje

Str. 27: „Příkladem další typologie zákazníků podle Adámka a Meixnerové (2022, s. 25) *jsou*...” – jednotné číslo slovesa *být*, podmět je ve větě slovo *příklad*

Str. 32: „Očekávání zákazníka odráží zákaznickou představu o produktu, *které* podmiňují zkušenosti, informace, prostředí a osobnost.” – ve vedlejší větě místo *které* by mělo být *kterou* (představu)

Str. 32: „Vnímaná kvalita *zákazníkem* neboli vnější *kvalita* souvisí...” – chybějící interpunkční znaménka za slovy *zákazníkem* a *kvalita*

Str. 32: „Parasuraman, *Zeithemlová* a Berry” – autorka se jmenuje Zeithamlová

Str. 34: „Spojením těchto dvou odpovědí lze převést do klasifikačního kříže...” – věta neobsahuje podmět

Str. 39: „je k dispozici v příloze této práce. (Příloha č.2)” – údaj v závorce by měl být součástí věty, tedy před tečkou

Str. 39: „Historie návštěv výše uvedeného odkazu...” – v práci není uveden žádný odkaz, pouze vzor dotazníku v příloze

Str. 47: „Americké posilovací stroje Hammer *Strength*, patří mezi nejlepší na světě díky své unikátní *konstrukci* vyvinuté ve spolupráci se špičkovými atlety.” – nadbytečná čárka ve větě za slovem *Strength*, chybějící čárka za slovem *konstrukci*

Str. 55: „Tyto výsledky mohou být pro fitness centrum užitečné *v povědomí*, na jaké zákazníky svou nabídku především cílit.” – lze formulovat srozumitelněji (např. při zjišťování)

Str. 76: Tabulka 11 – barevně označené údaje ve sloupci V-O jsou hůře čitelné (tmavě červená), zároveň by bylo dobré význam barev v textu pod tabulkou vysvětlit

Str. 80: „... *které* lze zařadit mezi velká klubová *fitka*...” – hovorový výraz

Str. 85: „Opět je potřeba apelovat na vedení vybraného fitness centra, aby zaměstnancům *zdůraznili* důležitost...” – podmět je v předchozí větě *vedení*, tudíž by mělo být *zdůraznilo*

Str. 86: „Poslední doporučení *putuje* směrem k zázemí...” – hovorový výraz

Str. 87: „Tím by se zjistilo, *jestli* navržená doporučení setkala s kýženým efektem či nikoliv...” – vypadlo slovo *se*

Otázky k obhajobě:

1. Jaké byly hlavní důvody pro použití metody SERVQUAL v rámci vašeho výzkumu?
2. Která z navržených doporučení považujete za nejdůležitější pro zvýšení spokojenosti zákazníků a proč?
3. Budou výsledky této studie předány vybranému fitness centru? Pokud již byly předány, jaká byla reakce na zjištění a doporučení?

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
13. 6. 2024

.....
Mgr. Tereza Viplerová