

POSUDEK OPONENTA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno studenta/studentky: Adéla Čechová

Název práce: Spokojenost zákazníků ve vybraném fitness centru

Cíl práce: Hlavním cílem této bakalářské práce je prostřednictvím analýzy spokojenosti zákazníků ve vybraném fitness centru navrhnout doporučení, která povedou ke zvýšení kvality poskytovaných služeb. Hlavním záměrem je dosáhnout vyšší míry spokojenosti zákazníků a posílit celkové postavení fitness centra na trhu.

Celkové hodnocení práce:

podprůměrná průměrná nadprůměrná (uved'te)

Celková náročnost práce	průměrná
Praktická/teoretická využitelnost zpracování	podprůměrná

Dílčí kritéria hodnocení práce:

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

Stupeň splnění cíle práce	Dobře (29)
Logická stavba práce	Dobře (7, 27)
Rozsah a relevance teoretické části	Dobře (7, 9, 10 a další)
Relevance literárních zdrojů a způsob jejich citování	Dobře (9, 10 a další)
Adekvátnost použitých metod	Velmi dobře (18, 21)
Rozsah, hloubka a preciznost výsledků práce	Dobře (25, 26)
Formální úprava práce	Velmi dobře (1,2, 30)
Gramatika a stylistika	Velmi dobře (20, 31)

Hodnocení práce:

Závěrečná práce na téma Spokojenost zákazníků ve vybraném fitness centru odpovídá požadavkům kladeným na závěrečné práce.

Teoretická část obsahuje rešerši literatury, která je z větší části založena na dizertační práci Šímy (2016), autorka jen drobně přidává svou část a většinu textu zakládá na sekundárních zdrojích. Některé části, které jsou uvedené v připomínkách by v práci vůbec nemusely být. Autorka v analytické části práce například vůbec nepracuje s marketingovým mixem.

Metodická část práce postrádá definici základního a výzkumného vzorku. Samotné popsání postupu je sepsáno v obecném pohledu, autorka nekomentuje přesnou modifikaci metody.

Analytická část práce je sepsána velmi jednoduše. Autorka zde vyhodnocuje svůj dotazník do grafů, tabulek a do textu. Často ale uvádí stejnou informaci ve všech třech zobrazeních. Interpretace výsledků je pouze deskriptivní. Na tuto část navazuje nelogicky kapitola diskuze, kde se autorka vrací ke svým teoriím.

Samotné návrhy na zvýšení spokojenosti jsou uvedené až následně. Autorka se snaží reagovat na zpětnou vazbu, kterou získala kvalitativní částí dotazování a na negativní mezery. Návrhy autorky jsou sepsány povrchně a nejsou promyšlené podrobně. Zcela chybí objektivní zdůvodnění přínosu pro fitness centrum a prokázání potenciálního zvýšení spokojenosti zákazníků.

Závěry práce jsou v kontextu práce zpracovány v pořádku.

Zásadní nedostatky: nejsou

Připomínky:

1. popsání metod v abstraktu není dostatečné,
2. podobně je tomu v části výsledky; autorka neuvádí konkrétní výsledky své práce, ale jen obecný nástin; z abstraktu se tak čtenář nedozví konkrétní informace o průzkumu,
3. některá klíčová slova duplikují název práce,
4. anglický abstrakt je čistě mechanickým překladem, který nerespektuje anglickou sémantiku a stylistiku,
5. autorka v úvodu uvádí „*Statistiky dále uvádí, že se řada zákazníků po pandemii a souvisejících lockdownech do fitness center vrací jen pozvolna nebo se nevrátili vůbec, což se postupně zlepšuje.*“ z textu není patrné o jakých statistikách autorka hovoří,
6. úvod substituuje obsah práce,
7. úvod ke kapitole 2.1, podkapitola 2.1.1, 2.1.3, 2.3 a 5.1 jsou z pohledu splnění cíle práce nadbytečné,
8. autorka rozděluje témata na podkapitoly bez předešlého vysvětlení rozdělení tématu,
9. autorka v kapitole 2.2.2 vytáhla literární rešerši, kterou provedl Šíma (2016), autorka tuto záležitost přiznává, ale sama rešerši neprovádí; měla by čerpat z primárních zdrojů,
10. v kapitole 2.2.4 autorka uvádí „*Šafrová Drášilová (2019, s. 133) považuje kvalitu za doslova zapeklitou záležitost. Důvodem je nemožnost jejího oddělení od trhu a od zákazníka. Autorka upřesňuje, že se nejedná o měřitelnou objektivní hodnotu.*“ - autorce v textu úplně chybí polemika, kterou by si výše zmíněná definice zasloužila,
11. autorka v některých částech textu nepřesně umísťuje citační odkaz, např. na str. 30,
12. v kapitole 2.5.2 autorka opět nepoužívá primární zdroj a chybně interpretuje citaci Šímy; model SERVQUAL byl uveden v článku autorů z roku 1985; autorka uvádí jiný článek, který původní model modifikoval – z textu je patrné, že autorka vůbec nepracovala s primárními zdroji a často nepřesně interpretuje sekundární zdroje,
13. obrázek 4 chybně naznačuje přímo a nepřímo měřitelné proměnné – autorka všechny obrazce uvádí v hranatém znázornění,
14. úkoly práce jsou sepsány heslovitě,
15. celá kapitola cíle je chybně stylizována do podkapitol, kde jedna podkapitola čítá 3 řádky – autorka nesprávně dělí text,
16. úvod ke kapitole cíle je nadbytečný; autorka nemusí uvádět, že „cílem kapitoly cíl práce, je uvést cíl práce“,
17. hypotézy jsou sepsány v první osobě množného čísla – jedná se o kolektivní práci? Z textu není patrné, na základě čeho byly hypotézy stanoveny – předvýzkum (pozorování) či teoretické předpoklady,

18. autorka modifikovala dotazník Šímy (2016), v textu neuvádí, jak dotazník přesně modifikovala,
19. stanovení problému není dostatečné; respektive zdůvodnění, proč by se vůbec měla spokojenost ve fitness centru měřit – je fitness centrum málo navštěvované? Eviduje fitness centrum zvýšený počet stížností? Klesly tržby?
20. autorka v textu používá zvýšené množství konotativních a citově zabarvených slov, což čtenáři znesnadňuje přesné pochopení textu,
21. v metodice chybí definice základního vzorku,
22. na základě kapitoly 5.1 lze fitness centrum identifikovat, autorka se ale níže zavazuje, že z etických důvodů bude fitness centrum anonymizovat – v tom případě by text neměl obsahovat tuto podkapitolu,
23. tabulka 4 patří do příloh,
24. autorka pracuje se 77 respondenty, výsledky interpretuje v procentech, což není pro nízký počet respondentů vhodné,
25. kapitola 6.1 ukazuje demografické informace v grafech a popisnou duplikaci výsledků v textu,
26. autorka duplikuje informace z tabulky také v grafech,
27. syntetická část je uvedena až za diskuzí, měla by ji předcházet,
28. na str. 83 autorka uvádí „ (kap . Chyba! Nenalezen zdroj odkazu)”,
29. doporučení jsou sepsána pouze povrchně,
30. v seznamu literatury se objevuje několik formálních chyb,
31. v práci se objevuje několik pravopisných chyb.

Otázky k obhajobě:

1. Jakým způsobem můžete objektivně změřit kvalitu služeb?
2. V moderní literatuře se objevuje termín komplexní produkt (anglicky complex product service), co to znamená?
3. Jaké jsou největší nedostatky metody SERVIMPERF, kvůli kterým je tato metoda celosvětově kritizována?
4. V jakém prostředí je vhodné využívat metodu SERVPERF a v jakém SERVQUAL?
5. Jak velká je klientela fitness centra? Do jaké míry je naplněna kapacita fitness centra?
6. Co konkrétně by fitness centru přineslo, pokud by bylo otevřené nonstop?

Navržený klasifikační stupeň: Dobře.

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

V Praze dne 9.6.2024

.....
Tomáš Ruda