

HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Akademický rok 2021/2022

Jméno studenta: Dominika Pavlíčková
Studijní obor: Management obchodních činností
Téma bakalářské práce: Výzkum spokojenosti zákazníků v oblasti cestovního ruchu

Hodnotitel – oponent: Ing. Petr Štumpf, Ph.D.

Podnik/organizace oponenta:

Kritéria hodnocení: (1 nejlepší, 4 nejhorší, N-nelze hodnotit)

	1	2	3	4	N
A) Definování cílů práce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B) Metodický postup vypracování práce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C) Teoretický základ práce (rešeršní část)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D) Členění práce (do kapitol, podkapitol, odstavců)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E) Jazykové zpracování práce (skladba vět, gramatika)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F) Formální zpracování práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G) Přesnost formulací a práce s odborným jazykem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
H) Práce s odbornou literaturou (normy, citace)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I) Práce se zahraniční literaturou, úroveň souhrnu v cizím jazyce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J) Celkový postup řešení a práce s informacemi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
K) Závěry práce a jejich formulace	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L) Splnění cílů práce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
M) Odborný přínos práce (pro teorii, pro praxi)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
N) Přístup autora k řešení problematiky práce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O) Celkový dojem z práce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Navrhuji klasifikovat bakalářskou práci klasifikačním stupněm:

dobře

Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:

Autorka definuje v úvodním textu hlavní cíl práce jako výzkum spokojenosti zákazníků v oblasti cestovního ruchu, v tomto případě v oblasti hotelnictví. Výzkum sám o sobě by neměl být cílem práce. Hned v kapitole 1.1 Cíl práce však definuje autorka cíl odlišně, jako zjištění úrovně spokojenosti zákazníků v oblasti hotelnictví. Následně upřesňuje konkrétní podnik - Hotely Srní, na kterém bude spokojenost zákazníků zkoumat. První výzkumná otázka není vhodně položena, týká se metodického postupu, který je zpravidla obhajován literární rešerší. Teoretická část je spíše kompilátem, v první části se zabývá definicí příliš obecných pojmů jako podnik, podnikání apod. Autorka používá značné množství druhotných citací, které navíc nesprávně cituje. Používá také nevhodné zdroje, např. wikipedii. Kapitola 3.1 Metody měření spokojenosti a loajality zákazníka je zcela nelogicky řazená do praktické části, ale zabývá se teoretickými přístupy k měření spokojenosti a měla by být součástí teoretické části.

Dotazníkové šetření přináší některé zajímavé výsledky, které by mohly uvedenému podniku sloužit k nastavení opatření ke zvýšení spokojenosti návštěvníků, v interpretaci dat se však vyskytuje řada nepřesností.

Nedostatky se vyskytují rovněž v návrhové části, např. ekonomická úvaha v návrhu věrnostního programu je zcela nesprávná. I přes uvedené nedostatky práci doporučuji k obhajobě a hodnotím stupněm dobře.

Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:

Konzultovala jste návrhy s vedením společnosti Hotely Srní?

Zjišťovala jste, jaký je názor vedení a zaměstnanců společnosti na Vámi navrhované opatření v oblasti motivace zaměstnanců?

V Plzni, dne 25. 5. 2022

Podpis hodnotitele