

HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Akademický rok 2022/2023

Jméno studenta: Kristýna Leitlová
Studijní program: Marketingové řízení
Téma bakalářské práce: Výzkum spokojenosti zákazníků v oblasti cestovního ruchu

Hodnotitel – oponent: doc. 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 checked="" type="checkbox"/>	<input 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 (řešeršní část)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input 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 checked="" type="checkbox"/>	<input 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 checked="" type="checkbox"/>	<input 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
K) Závěry práce a jejich formulace	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L) Splnění cílů práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O) Celkový dojem z práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Navrhuji klasifikovat bakalářskou práci klasifikačním stupněm:

velmi dobře

Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:

Cílem bakalářské práce je "zjistit spokojenost zákazníků v oblasti cestovního ruchu, konkrétně v oblasti ubytovacích služeb v Plzni". Z cíle není zcela zřejmé, k čemu daná zjištění budou sloužit (ke zvýšení spokojenosti hostů, zvýšení kvality hotelů, jako podklad pro hodnocení kvality destinace?).

Práce je rozdělena na část teoretickou a praktickou. Teoretická část uvádí základní pojmy, zdroje většinou kriticky nehodnotí. Autorka pracuje především s českou literaturou, v některých případech však již zastaralou (např. kategorizace ubytovacích služeb Oriška, 2012). Nicméně témata teoretického přehledu jsou vhodně zvolena a strukturována.

V práci chybí kapitola metodika. Není uveden metodický postup zpracování výzkumu, není položena výzkumná otázka, nejsou stanoveny výzkumné předpoklady nebo hypotézy. Autorka na začátku praktické části uvádí, že "výzkum probíhal pomocí pozorování, které spočívalo v porovnání oficiálního popisu hotelu s hodnocením na hodnoticích serverech". O metodu pozorování se však nejedná.

Výsledky přinášejí zajímavé poznatky a komparují vybrané hotely na základě recenzí různých portálů, což lze považovat za přínos bakalářské práce. Hodnocení slovních recenzí by zasloužilo hlubší analýzu, návrhy jsou pak velmi strohé a potýkají se s problémem uvedeným výše, tedy že nebyl v cíli práce stanoven účel využití těchto výsledků.

Z jazykového a formálního hlediska je práce na velmi dobré úrovni.

Práce celkově odpovídá požadavkům kladeným na tento typ prací, doporučuji ji k obhajobě a hodnotím ještě stupněm velmi dobře.

Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:

1. Jaké metody jste použila pro zpracování kvantitativního hodnocení hotelů a jaké pro slovní recenze?
2. Čím si vysvětlujete, že téměř všechny hotely dosahují z porovnávaných portálů nejhoršího hodnocení na Booking.com?

V Plzni, dne 22. 5. 2023

Podpis hodnotitele