



## HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Akademický rok 2023/2024

**Jméno studenta:** Klára Dziká  
**Studijní obor/zaměření:** Marketingové řízení  
**Téma bakalářské práce:** Průzkum spokojenosti návštěvníků v oblasti lázeňských služeb ve vybrané destinaci

**Hodnotitel – oponent:** doc. Ing. Dagmar Jakubíková, Ph.D.  
**Podnik – firma:** FEK, ZČU v Plzni

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 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 type="checkbox"/>	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>	<input 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 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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Navrhuji klasifikovat bakalářskou práci klasifikačním stupněm:<sup>1</sup>

**dobře**

### **Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:<sup>2</sup>**

Cíl práce definuje autorka v úvodu práce následovně: "Cílem této práce je zjištění a následné zhodnocení spokojenosti návštěvníka ve vybrané destinaci s lázeňskými službami". Vzhledem k tomu, že se jedná o cíl, jeho formulace by měla splňovat určité náležitosti. Bylo by vhodné uvést konkrétní název vybrané destinace, kterou jsou Mariánské Lázně. Na hlavní cíl navazují dva dílčí cíle, které ve skutečnosti představují více cílů a nejsou přehledně v úvodu uvedeny, např. D1, D2 apod. V práci jsou formulovány 3 hypotézy v podkapitole 4.2.4 na s. 36-37. Práce je členěna do dvou částí, a to části teoretické a praktické. Doporučení jsou obsažena v praktické části práce v podkapitole 4.4. V teoretické části postrádám teoretický základ vztahující se ke spokojenosti zákazníků, způsobech průzkumu spokojenosti, např. průzkum transakční, relační, vnímání značky, touchpointový a případně další přístupy. Text teoretické části práce si její autorka nezkontrolovala. Např. na s. 10 uvádí, že podle MMR lze cestovní ruch rozdělit na 6 druhů, které má také uvedena na obrázku 1, ale v textu na s. 10 - 11 uvádí pouze 5 druhů. Za hlavní nedostatek k tomu, aby teoretická část poskytovala odpovídající východiska pro zpracování praktické části práce a vypracování návrhů považuji právě nezařazení teorie zabývající se spokojeností zákazníků/návštěvníků.

Mnoho textu pochází z jednoho zdroje. V teoretické části se má prokázat schopnost studenta pracovat kvalitně se zdroji.

V praktické části, konkrétně v kapitole 3 nazvané "Popis vybrané destinace - Mariánské Lázně", chybí přehled kulturní nabídky, rekreační a sportovní nabídky, zajímavostí apod. Kapitola 4 nazvaná "Marketingový výzkum" je směsí teorie, metodiky a výsledků vlastního výzkumu. Realizační část výzkumu (podkapitola 4.3) je vcelku kvalitně a přehledně zpracována, i když některé výsledky by bylo vhodné zařadit ještě do tabulek. Zhodnocení výsledků marketingového výzkumu uvedené na s. 55 - 57 není kvalitně, ani přehledně zpracováno. Chybí jednoznačné, přehledné vyhodnocení cílů a verifikace jednotlivých hypotéz. Do návrhové části jsou zařazeny návrhy týkající se propagace destinace. Tento návrh není podložen teorií, chybí i v popisu destinace, ve které by mohlo být podrobněji uvedeno, jak destinace v současnosti komunikuje.

Základním a výrazným nedostatkem celé bakalářské práce je množství gramatických chyb.

### **Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:<sup>3</sup>**

1. Uveďte, jakými způsoby lze hodnotit spokojenost návštěvníků. Kdo se hodnocením spokojenosti zákazníků v teorii zabývá?
2. V návrhu opatření hodnotíte komunikaci Mariánských Lázní ve směru k návštěvníkům, jako nevyhovující. Navrhujete vytvořit novou, jednoduchou aplikaci. Návrh v práci uvádíte. Z jakých podkladů při tvorbě návrhů vycházíte? Jakým způsobem by měly Mariánské Lázně vypracovat komunikaci se zaměřením na oslovení mladých lidí k navštívení destinace.

V Plzni, dne 23.05.2024

Podpis hodnotitele