



Posudek bakalářské práce

Jméno studenta:

Oponent BP:

Ak. rok:

Terezie Otavová

Ing. Miloslava Kubíčková, Ph.D.

2011/2012

Téma BP:

Měření spokojenosti zákazníků v cestovní agentuře CKM Olomouc

Kritéria hodnocení:		Počet bodů (0 – 10)
1	Náročnost tématu práce	8
2	Splnění cílů práce	8
3	Teoretická část práce	7
4	Praktická část práce (analytická část)	8
5	Praktická část práce (řešící část)	8
6	Formální úroveň práce	7
CELKOVÝ POČET BODŮ (0 – 60)		46

Hodnocení jednotlivých kritérií:

0 bodů	nesplněno (odpovídá stupni „F“ podle ECTS)
1 – 2 body	splněno pouze na úrovni základních požadavků (odpovídá stupni „E“ podle ECTS)
3 – 4 body	splněno s výraznějšími, ale ne kritickými nedostatky (odpovídá stupni „D“ podle ECTS)
5 – 6 bodů	splněno, nedostatky neovlivňují podstatně celou práci, zejména výsledky (odpovídá stupni „C“ podle ECTS)
7 – 8 bodů	splněno zcela bez výhrad (odpovídá stupni „B“ podle ECTS)
9 – 10 bodů	splněno nadstandardně (odpovídá stupni „A“ podle ECTS)

Připomínky k práci:

Bakalářská práce se zabývá měřením spokojenosti zákazníků v cestovní agentuře CKM Olomouc.

Teoretická část je v souladu s praktickou částí, vychází ze správných teoretických zdrojů, jejichž počet je dostatečný. Menší chyba se projevuje v seznamu literatury, který není řazen podle abecedy.

Citace jsou podle normy.

V úvodu praktické části je charakterizována cestovní agentura. Je zde popsána organizační struktura, poskytované služby, segment zákazníků CA, nejbližší konkurence a SWOT analýza, kterou by bylo dobré doplnit o slovní komentář.

Stěžejní částí práce je měření spokojenosti zákazníků. Informace od zákazníků byly zjištěny na základě dotazníků a autorka využila kromě metody tištěných dotazníků i elektronického dotazování. Celkově byl získán vzorek 110 respondentů.

Údaje byly zpracovány do přehledných grafů a tabulek, které jsou doplněny slovním komentářem. Celá práce vyúsťuje v interpretaci výsledků dotazování, vyhodnocení hypotéz a následné návrhy a doporučení pro CA. Doporučení pro cestovní agenturu jsou logická a využitelná v praxi, i když některé z nich jsou problematické vzhledem k legislativě (např. směnárna) a finanční náročnosti, ale určitě by přispěly k vyšší konkurenceschopnosti agentury.

Hodnotu práce snižují drobné gramatické a stylistické chyby.

Práce splňuje zadaná kritéria, cíl práce byl splněn a doporučuji práci k obhajobě.

Otázky k obhajobě:

1. Co považujete za konkurenční výhodu cestovní agentury CKM?
2. Vysvětlíte princip fungování „Mezinárodní hostelové karty“.
3. Jakým způsobem jste stanovila hypotézy (s. 39)?
4. Jaký je Váš názor na internetový prodej zájezdů? Máte informaci o výši prodeje zájezdů touto formou v ČR?
5. Jste vlastníkem některé slevové karty v oblasti ČR?

Práce splňuje kritéria pro obhajobu BP.

Ve Zlíně dne: 12. května 2012



.....
podpis hodnotitele BP