

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 – vedoucí práce: Ing. Eliška Vildová, Ph.D.

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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C) Teoretický základ práce (rešeršní 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F) Formální zpracování práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input 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 checked="" type="checkbox"/>	<input 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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>	<input 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
N) Spolupráce autora s vedoucím práce a katedrou	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O) Přístup autora k řešení problematiky práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P) Celkový dojem z práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Do Portálu ZČU byl zadáný tento výsledek kontroly plagiátorství:

Posouzeno

Posouzeno – podezřelá shoda

Navrhuji klasifikovat bakalářskou práci klasifikačním stupněm:

velmi dobře

Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:

Bakalářská práce se zabývá důležitým tématem spokojenosti zákazníka v oblasti cestovního ruchu a autorčin výběr zkoumané oblasti - hodnocení spokojenosti se službami v Plzni - je relevantní a vhodný pro studium této problematiky. Práce je strukturovaná a přehledná, přičemž teoretická část se věnuje důkladnému popisu spokojenosti zákazníka, což poskytuje čtenáři solidní teoretický základ pro porozumění danému tématu.

V rámci praktické části práce se autorka rozhodla použít pozorování ke srovnání oficiálního popisu nabízených služeb vybraných ubytovacích zařízení s recenzemi dostupnými na různých hodnotících portálech. Tento přístup k výzkumu informací je zajímavým, jednoduchým a cenově efektivním nástrojem, který může podnikům pomoci odhalit případné nedostatky v kvalitě poskytovaných služeb nebo nepřesnosti v poskytovaných informacích. Tento přístup přispívá k praktičnosti a aplikovatelnosti výsledků práce v reálném prostředí. Avšak, i když práce obsahuje důkladnou analýzu a hodnocení současné situace, v

návrhové části bych očekával/a detailnější rozpracování. Zdůraznila bych nutnost navrhnout konkrétní opatření a strategie, které by mohly být implementovány na základě zjištěných výsledků a případných nedostatků. Tím by se zvýšila přínosnost práce a poskytlo by se konkrétní doporučení pro podniky působící v cestovním ruchu v Plzni. Celkově hodnotím tuto bakalářskou práci kladně.

Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:

- 1) Lze recenze chápat jako marketingový nástroj? Pokud ano, jak a proč?
- 2) Lze recenze ovlivňovat?

V Plzni, dne 21.05.2023

Podpis hodnotitele