

POSUDEK OPONENTA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Jméno diplomanta: Bc. Vojtěch Tvrdý

Název diplomové práce: Spokojenost zákazníků v hotelu Karel IV.

Jméno vedoucího diplomové práce: Ing. Lenka Červová, Ph.D.

Jméno oponenta diplomové práce: Ing. Gabriela Horáková

Oponent: - název firmy: ZF Frýdlant

- pracovní zařazení: referent zákaznického servisu kontakt: 777 256 850

	Výborně	Velmi dobře	Dobře	Neprospěl
I. Hodnocení zpracování tématu diplomantem:				
Splnění cíle práce	X			
Volba metod a jejich aplikace při zpracování tématu		X		
Hloubka provedené analýzy	X			
II. Hodnocení struktury a obsahu práce:				
Přehlednost a logická stavba (struktura) práce	X			
Aktuálnost a vhodnost použitých pramenů	X			
Schopnost diplomanta zpracovat získané podklady	X			
Přiměřenost a srozumitelnost závěrů práce	X			
Formulování vlastních názorů diplomantem		X		
III. Hodnocení formy a stylu práce:				
Formální úprava práce (text, tabulky, grafy)	X			
Stylistická úroveň práce	X			
Práce s českou literaturou včetně odkazů a citací		X		
Práce se zahraniční literaturou včetně odkazů a citací		X		

Vyjádření minimálně v rozsahu 10 řádků k diplomové práci z hlediska splnění jejich cílů, využití metod řešení a návrhů opatření včetně formální úpravy (uveďte na druhou stranu posudku).

Otázky k obhajobě diplomové práce:

Jaké jsou nejčastější příčiny ztráty loajality zákazníka v oblasti cestovního ruchu?

Odůvodněte Vámi navrhovaná doporučení hotelu Karel IV.

Práci doporučuji - nedoporučuji* k obhajobě. (*nehodící se škrtněte)

Diplomovou práci navrhuji klasifikovat stupněm: výborně

Datum:

.....
Podpis oponenta diplomové práce



Diplomová práce je zaměřena na analýzu spokojenosti zákazníků v hotelu Karel IV., který se nachází v Turnově.

Diplomová práce je zpracována na vysoké úrovni. Autor zvolil tradiční strukturu práce, tj. rozdělení na teoretickou a praktickou část. Teoretická východiska služeb v kontextu cestovního ruchu, koncept spokojenosti zákazníků a zákaznická loajalita jsou popsány stručně a maximálně obsažně pro analytické a navrhované části.

V praktické části se autor věnoval charakteristice hotelu Karel IV. a jeho marketingovému mixu. Těžiště práce spočívá v zákaznickém průzkumu, jehož cílem bylo zjištění míry zákaznické spokojenosti a identifikace jednotlivých atributů spokojenosti. Zde je nutné pozvednout především hloubku provedené analýzy. Marketingový výzkum byl proveden formou dotazníkového šetření, jak sám autor uvádí, jeho nízká návratnost byla způsobená délkou dotazníku a nevhodným umístěním. Dle mého názoru měl být dotazník předem testován na malém vzorku respondentů, pro minimalizaci těchto rizik. Oceňuji však vypracování dotazníku ve dvou cizích jazycích.

V závěrečné části diplomové práce autor výsledky zákaznického průzkumu graficky přehledně zpracoval a navrhl možná doporučení, která si kladou za cíl napomoci Hotelu Karel IV. získat vyšší míru zákaznické spokojenosti, rozšířit zákaznický segment a minimalizovat slabé stránky hotelu.

Autor ve své diplomové práci dodržel veškeré požadavky na formální náležitosti práce včetně úpravy.

