

## POSUDEK VEDOUcíHO BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

**Jméno studenta:** Eliška Kubátová

**Název bakalářské práce:** Kvalita služeb v cestovním ruchu

**Cíl práce:** Cílem bakalářské práce je zjistit spokojenost zákazníků s nabízenými službami a jejich kvalitou.

**Jméno vedoucího bakalářské práce:** Ing. Petr Scholz, Ph.D.

	Výborně	Velmi dobře	Dobře	Neprospěl
<b>I. Hodnocení zpracování tématu studentem:</b>				
Splnění cíle práce	x			
Volba metod a jejich aplikace při zpracování tématu		x		
Hloubka provedené analýzy		x		
<b>II. Hodnocení struktury a obsahu práce:</b>				
Přehlednost a logická stavba (struktura) práce	x			
Aktuálnost a vhodnost použitých pramenů		x		
Schopnost studenta zpracovat získané podklady		x		
Přiměřenost a srozumitelnost závěrů práce		x		
Formulování vlastních názorů studentem		x		
<b>III. Hodnocení formy a stylu práce:</b>				
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		
Posouzení výsledku kontroly plagiátorství v IS STAG	Posouzeno bez výhrad			x
	Posouzeno s výhradami			

**Vyjádření minimálně v rozsahu 10 řádků k bakalářské práci z hlediska splnění jejích cílů, využití metod řešení a návrhů opatření včetně formální úpravy, práce s literaturou a její citace (uveďte na druhou stranu posudku).**

### Otázky k obhajobě bakalářské práce:

- V práci uvádíte, že dle dotazníkového šetření byla zjištěna nespokojenost s webovými stránkami. Co by správný web měl obsahovat?
- Proč některé otázky v dotazníku nebyly vyplněny?

**Práci doporučuji k obhajobě.**

**Bakalářskou práci navrhuji klasifikovat stupněm: výborně mínus**

**Datum: 17. 05. 2021**

.....  
**Podpis vedoucího bakalářské práce**



Autorka se v předložené práci zabývá kvalitou služeb v cestovním ruchu, konkrétně kvalitou nabízených a poskytovaných služeb z hlediska spokojenosti zákazníků v TIC v České Lípě. Autorka prokázala znalost v oblasti dané problematiky, teoretická část je zpracována poměrně kvalitně a jednotlivé kapitoly na sebe logicky navazují; vysvětluje pojmy ohledně služeb, kvality a turistického informačního centra. Praktická část už je podrobena samotné analýze spokojenosti zákazníků s kvalitou poskytovaných služeb a jsou zde taktéž uvedeny výsledky dotazníkového šetření. Dle mého názoru by bylo vhodnější umístění dotazníků přímo v TIC v porovnání s vyplňováním dotazníků přes webové rozhraní. Po stránce úpravy, přehlednosti a rozsahu práce nemám připomínky. Autorka zpracovala údaje do přehledných tabulek a grafů, které jsou řádně popsány a označeny. Musím však konstatovat, že v některých částech textu bakalářské práce absentuje odborné vyjadřování. Co se týče odborné literatury, některé stránky jsou prakticky od jednoho nebo dvou autorů a některé zdroje nejsou správně odcitovány. Tyto nedostatky zbytečně sráží kvalitu bakalářské práce. Nicméně konstatuji, že autorka daný cíl splnila a doporučuji BP k obhajobě.