

POSUDEK VEDOUcíHO DIPLOMOVÉ PRÁCE

Jméno diplomanta: Bc. Vojtěch Tvrdý

Název diplomové práce: Spokojenost zákazníků v hotelu Karel IV.

Cíl práce: pomocí analýzy zjistit míru spokojenosti zákazníků se službami hotelu Karel IV. a navrhnout opatření ke zvýšení zákaznické spokojenosti, rozšíření segmentu zákazníků a minimalizaci slabých stránek podniku

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

| | 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 | | |
| Posouzení výsledku kontroly plagiátorství v IS STAG | Posouzeno bez výhrad | | | x |
| | Posouzeno s výhradami | | | |

Vyjádření minimálně v rozsahu 10 řádků k diplomové 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 diplomové práce:

1. Spokojenost zákazníka úzce souvisí s kvalitou služeb. Uveďte ještě jiné metody (kromě dotazníkového šetření), pomocí kterých by mohl hotel zjistit kvalitu poskytovaných služeb, případně metody/způsoby pro zajištění konzistentní kvality služeb. Používá hotel některé z nich?

2. Bude hotel některý z Vašich návrhů na zvýšení spokojenosti realizovat? Pokud ano, který a proč?

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

Diplomovou práci navrhuji klasifikovat stupněm: **v ý b o r n ě**

Datum: 29.4.2019

.....
Podpis vedoucího diplomové práce



Diplomová práce je zaměřena na analýzu spokojenosti zákazníků hotelu Karel IV. Teoretická rešerše je na dobré úrovni, zahrnuje nejen koncept spokojenosti, ale i další témata, která s tímto konceptem souvisí (jako např. loajalita). V praktické části práce byla využita metoda písemného dotazování pomocí strukturovaného dotazníku. Oceňuji aktivitu diplomanta, že i navzdory délce dotazníku ho připravil ve třech jazykových verzích. Data vyhodnotil autor zejména pomocí podílových ukazatelů. Výsledky jsou přehledně představeny formou grafů a tabulek včetně vhodného komentáře.

Závěrečná práce je dobře strukturovaná, jednotlivé kapitoly na sebe logicky navazují. Formální úprava a stylistická úroveň práce je na dobré úrovni, překlepy a chyby jsou minimální. V závěru práce je provedena syntéza výsledků a jsou formulovány vlastní názory a návrhy diplomanta, a to včetně kalkulace nákladů, se kterými by byly některé návrhy spojeny. Kladně hodnotím i návrhy, které cílí na rozšíření segmentu zákazníků, resp. podnikatelské aktivity hotelu. Pro názornější ilustraci by bylo vhodné práci doplnit i o obrazovou dokumentaci hotelu (např. fotografie hotelu, pokojů, mapka umístění apod.).

Ve své závěrečné práci dokázal autor aplikovat znalosti získané během studia na Ekonomické fakultě. Celkově diplomovou práci považuji za výborně zpracovanou, svou formou i obsahem odpovídá zadání i opatření pro vypracování závěrečné práce, a proto ji **doporučuji k obhajobě** a navrhuji stupeň **výborně**.