

POSUDEK VEDOUcíHO BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno studenta: Pavla Šafránová

Název bakalářské práce: Kvalita služeb v cestovním ruchu

Cíl práce: Cílem práce bylo provést analýzu služeb nabízených cestovními kancelářemi v Liberci a porovnat vybrané cestovní kanceláře.

Jméno vedoucího bakalářské práce: doc. Ing. Jozefína Simová, Ph.D.

	Výborně	Velmi dobře	Dobře	Neprospěl
I. Hodnocení zpracování tématu studentem:				
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 studenta zpracovat získané podklady	X			
Přiměřenost a srozumitelnost závěrů práce		X		
Formulování vlastních názorů studentem		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 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:

Vysvětlete hodnocení kvality služeb cestovních kanceláří uvedené na obr. 16, str. 46.

Jak toto hodnocení souvisí s poznatky získanými z dotazníkového šetření, resp. s hodnocením klientů cestovních kanceláří?

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

Bakalářskou práci navrhuji klasifikovat stupněm: velmi dobře

Datum: 17. 5. 2017

.....
Podpis vedoucího bakalářské práce

Práce se zabývá problematikou kvality služeb poskytovaných v cestovním ruchu. Cílem práce bylo analyzovat služby čtyř vybraných cestovních kanceláří v Liberci.

Z koncepčního hlediska je práce dobře strukturována. Studentka vymezuje problematiku služeb s důrazem na charakter a specifika služeb v cestovním ruchu. Zvláštní pozornost je věnována kvalitě služeb, jejímu měření a faktorům, které jí ovlivňují. Stěžejní část práce tvoří kapitola věnována analýze kvality služeb, která byla provedena formou marketingového výzkumu využitím principů benchmarkingu. Vzhledem k tomu, že není dobře popsána metodologie výzkumu, resp. koncepce provedené analýzy, působí tato kapitola trochu nejasně. Je zřejmé, že studentka správně zvolila hodnocení cestovních kanceláří formou benchmarkingu, kde subjektivně posuzovala vybraná kritéria hodnocení. Tuto analýzu doplnila ještě dotazníkovým šetřením zaměřeným na hodnocení vybraných faktorů kvality služeb a zjištění preferencí ve vztahu k výběru cestovní kanceláře.

Zjištěné poznatky využila ve svých návrzích na zlepšení kvality poskytovaných služeb. Studentka práci zpracovávala samostatně.