

## HODNOCENÍ VEDOUČÍHO BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

VEDOUČÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE (JMÉNO, PŘÍJMENÍ A TITULY)	BAKALÁŘ (JMÉNO, PŘÍJMENÍ, PŘÍPADNĚ I TITULY)
Ing. Zdeněk Málek, Ph.D.	Ildar Baytimerov

NÁZEV PRÁCE **Analýza spokojenosti zákazníka podniku z oblasti cestovního ruchu**

Úroveň splnění tématu BP	A	B	C	D	E	F
stupeň splnění cíle			X			
logická stavba práce a návaznost částí		X				
hloubka provedené analýzy				X		
vhodnost použitých metod			X			
úroveň použití metod			X			
závěry práce				X		
vlastní přínos studenta k tématu				X		
význam pro teorii / praxi			X			

Splnění formálních náležitostí BP	A	B	C	D	E	F
práce s literaturou, citace		X				
úprava práce – text, grafy, tabulky, ...		X				
styl, jasnost formulací				X		
gramatická úroveň, překlepy				X		
samostatnost a aktivita studenta při zpracování				X		
stanovení a plnění harmonogramu tvorby práce					X	
spolupráce s vedoucím práce				X		

**Pro uvedení konkrétních připomínek a otázek k práci, resp. průběhu zpracování použijte druhou, případně i další strany hodnocení.**

**U obhajoby požadují odpověď na následující otázky:**

1. Jaké nástroje lze použít při hodnocení spokojenosti zákazníka a jakým způsobem?
2. Co chcete navrhnout majitelům hotelu ke zvýšení spokojenosti hostů?
3. Jaké náklady by vyžadovala realizace vašeho návrhu?

NAVRŽENÁ ZNÁMKA:  
(POUŽÍVEJTE STUPNICI A, B, C, D, E, F)

**D - USPOKOJIVĚ**

### Slovní hodnocení práce:

Student Ildar Baytimerov zpracoval bakalářskou práci na téma Analýza spokojenosti zákazníka podniku z oblasti cestovního ruchu. Práce převážně cíl práce splnila, ale cíl práce je modelován studentem – přitom je přesně dán zadáním a neměl by být dělen např. na hlavní cíl, apod. V teoretické části mohla být větší pozornost věnována problematice nástrojů používaných při hodnocení spokojenosti, kterým se uvedená část věnuje spíše povrchově.

Praktická část vykazuje snahu autora zjistit objektivní stav spokojenosti zákazníků hotelu. Velmi slabá je však návrhová stránka, která by zasloužila hlubší rozpracování včetně ekonomického vyčíslení realizace návrhu. Na straně 54 autor píše: „Navrhnul jsem další řadu opatření ke zlepšení situace hotelu,... Velice rád bych tyto návrhy odprezentoval majitelům hotelu a poskytnul jim tak službu a navrhnul patřičná opatření ke zvýšení spokojenosti jejich hostů“. Z tohoto tvrzení není zcela zřejmé, co přesně má autor na mysli a co chce vlastně majitelům navrhnout.

Práce s literaturou byla prováděna odpovídajícím způsobem.

Úroveň bakalářské práce snižuje pravopisné chyby, např. na str. 50 ve druhém odst. 2. řádku, na str. 54 v prvním odstavci 3. řádek odspodu, atd. V práci je patrná malá zkušenost autora s psaním odborných textů.

Bakalářskou práci **doporučuji** k obhajobě a navrhuji hodnocení: **D - uspokojivě**

**Vedoucí bakalářské práce: Ing. Zdeněk Málek, Ph.D.**

Datum, místo a podpis vedoucího: 21. srpna 2017, Brno