



POSUDEK OPONENTA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno studenta: Zuzana Slámová

Název práce: Spokojenost zákazníků se službami delegátů a průvodců CR

Autor posudku: Pavlína Chaloupská

Cíl práce: Analyzovat faktory, které mohou ovlivňovat spokojenost účastníků cestovního ruchu, dále také zjistit pomocí dotazníkového šetření spokojenost vybraných respondentů se službami průvodců a delegátů.

Povinná kritéria hodnocení práce	Stupeň hodnocení (známka)					
	A	B	C	D	E	F
Práce svým zaměřením odpovídá studovanému oboru	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vymezení cíle a jeho naplnění	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zpracování teoretických aspektů tématu	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zpracování praktických aspektů tématu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adekvátnost použitých metod, způsob jejich použití	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hloubka a správnost provedené analýzy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Práce s literaturou	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Logická stavba a členění práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jazyková a terminologická úroveň	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Formální úprava a náležitosti práce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vlastní přínos studenta	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Využitelnost výsledků práce v teorii (v praxi)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vyjádření k výsledku anti-plagiátorské kontroly

Kontrola ukázala shodu 0%.

Dílicí připomínky a náměty:

Hlavním nedostatkem práce jsou formální a gramatické chyby, které bohužel snižují celkové hodnocení jinak pěkné bakalářské práce.

V práci se vyskytují:

- Stylistické chyby: str. 6 „ *která je u přiblížena autory Heskovou...* “, str.8 „*Důležitou roli v kvalitně odveLetnak2020 deném výkonu funkce průvodce cestovního ruchu hraje podle Orišky (1995)...* „
- Formální chyby: str. 19, str. 23 jiná velikost písma.
- V teoretické kapitole 4.3.2 představuje autorka typologii návštěvníka. Tato problematika je daleko složitější a vyžadovala by hlubší analýzu zdrojů.

- Pozitivně hodnotím použití cizojazyčných zdrojů. Autorka v rámci stěžejního tématu „Spokojenost návštěvníka“ představuje možnost členění spokojenosti. Je ale potom škoda, že toto členění nevyužila v praktické části, například jako jeden z výstupů dotazníkového šetření.

Celkové posouzení práce a zdůvodnění výsledné známky:

Tato bakalářská práce, která pracuje s problematikou průvodcovských služeb, má jasné stanovené cíle, které autorka dodržela. Použitá metodika rovněž odpovídá cíli práce. Velmi kladně hodnotím způsob zpracování teoretické části, v níž bylo analyzováno a následně komparováno více zdrojů. Bohužel pak ale autorka výsledky výzkumů zahraničních publikací nevyužila v samotném dotazníkovém šetření. Celkové hodnocení práce snižují formální a stylistické chyby.

Otázky k obhajobě:

1. Topografická příprava je v současné době ovlivněna moderními technologiemi. V teoretické části zmiňujete excerpční listky. Jaké ale prostředky v současné době průvodci používají?
2. Proč jste nepoužila škálu pro stanovení úrovně spokojenosti z kapitoly 4.3? (například dle Berryho a Parasuramana (1991: 58))

Práci doporučuji k obhajobě.

Navržená výsledná známka: C

V Hradci Králové , dne 27. srpna 2020

podpis