

POSUDEK VEDOUCÍHO **BAKALÁŘSKÉ** PRÁCE

Jméno studenta: Zuzana Slámová

Název práce: **Spokojenost zákazníků se službami delegátů a průvodců CR**

Autor posudku: **Mgr. Dagmar Hrušová, Ph. D.**

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.“ (str. 2)

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 checked="" type="checkbox"/>	<input 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adekvátnost použitých metod, způsob jejich použití	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hloubka a správnost provedené analýzy	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Práce s literaturou	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vlastní přínos studenta	<input checked="" type="checkbox"/>	<input 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

Celková zjištěná shoda týkající se podobnosti s jinými dostupnými texty je 0 %. Práce je v tomto bodu v pořádku.

Dílčí připomínky a náměty:

Cíl, výzkumné otázky a metodika **sběru dat, zpracování a vyhodnocení:**

- „*V teoretických východiscích bylo využito sekundárních zdrojů*“ (str. 3) – zřejmě mylná formulace, většina zdrojů je primárních

Citační nepřesnosti:

- Odkaz v textu *Rux (2006)* x v seznamu *Rux (2007)*
- Odkaz v textu *Vašina a Strnadová (2002)* x v seznamu *Strnadová a Vašina (2002)*
- Odkaz v textu *Myslivcová (2019)* x v seznamu *Kopřiva a Myslivcová (2019)*
- V seznamu zdrojů nejednotnost v uvádění autorova křestního jména x iniciály

Formální připomínky:

- „**Důležitou roli v kvalitně odvedené práci v roce 2020 deném výkonu funkce ...**“ (str. 8) – chyba v textu
- Na str. 24 je ve dvou odstavcích jiný styl písma a jeden odstavec na str. 3 není zarovnán do bloku

Celkové posouzení práce a zdůvodnění výsledné známky:

Teoretická východiska zahrnují podstatné souvislosti v linii **služby v CR - průvodci a delegáti** – spokojenost **zákazníků/účastníků CR**. Na základě **analýzy relevantních zdrojů** byly popsány rozdíly mezi **delegátem a průvodcem a faktory, které mohou ovlivňovat spokojenost se službami delegátů a průvodců**. I přesto, že se vyskytuje několik menších **formálních nepřesností v citacích (viz výše)**, po obsahové stránce jsou teoretická východiska zpracována velmi kvalitně.

Empirická část je založena na **dotazníkovém šetření**, s kvantitativní i kvalitativní analýzou dat. Použité metody jsou vhodné. Autorka se **dobře vypořádala s množstvím dat a přehledně je zpracovala a dovedla k vyhodnocení**. Získaná data jsou vyhodnocena v **jasném shrnutí odpovědí na výzkumné otázky**. Součástí je i **vlastní návrh autorky v podobě očekávaných faktorů ovlivňujících spokojenost se službami delegátů a průvodců, včetně vyobrazení rozdílu mezi očekávanými odpověďmi a reálnými odpověďmi získanými v dotazníkovém šetření**. **Kladně hodnotím fakt, že autorka napříč celou prací sleduje stanovenou výzkumnou linii, a díky grafické úpravě se zvýrazněním podstatných věcí tučným písmem je práce je přehledná.**

I přes několik výše uvedených připomínek (spíše formálního charakteru) výzkumnou studii považuji za velmi zdařilou.

Otázky k obhajobě:

1. Korespondují **zjištěné faktory ovlivňující spokojenost se službami delegátů a průvodců CR s Maslowovou pyramidou základních lidských potřeb?**

Práci **doporučuji k obhajobě**.

Navržená výsledná známka: B

V Hradci Králové, dne **9. září 2020**

podpis