

Posudek oponenta bakalářské práce



Vysoká škola logistiky o.p.s.

Katedra bakalářského studia

Akademický rok 2019/2020

Autor práce:

Pavla Beráková

Název práce:

Posouzení kvality služeb v lázních Jeseníky

Oponent práce:

Mgr. Jan Rája

Souhrnné výsledky (každé kritérium hodnoceno 0 - 10 body):

1. Zpracování tématu, soulad se zadáním	9
2. Cíl práce a jeho formulace	7
3. Rozsah a kvalita zpracované literatury	7
4. Logická stavba, struktura a provázanost textu	8
5. Tvůrčí přístup k řešení a jeho originalita	7
6. Splnění cílů práce, kvalita závěrů a doporučení	7
7. Využitelnost výsledků práce v teorii a praxi	7
8. Formální úprava práce, vč. jazykové správnosti	9

CELKOVÝ POČET BODŮ	61
--------------------	----

CELKOVÉ HODNOCENÍ ¹⁾	B - velmi dobře
---------------------------------	-----------------

Závěrečné stanovisko: ²⁾ předloženou práci doporučuji k obhajobě

¹⁾ viz druhá strana formuláře; ²⁾ doporučuji nebo nedoporučuji k obhajobě

Další podněty a připomínky k práci, ke kterým by se měl autor vyjádřit v rámci rozpravy:

Diplomantka se pokusila analyzovat kvalitu služeb v lázních Jeseník, které patří mezi přední lázeňská zařízení v Česku. Práce se opírá o dvě dotazníkové šetření, na jejichž základě vyvozuje doporučení ke zvýšení úrovně kvality služeb. Dotazníkové šetření se nevěnuje pouze klientům lázní, ale jeho druhá část se zaměřuje na pracovníky lázní. Zde je limitující jak malé množství respondentů (25), tak také potenciální neochota zaměstnanců předávat některé informace týkající se např. jejich spokojenosti se zaměstnáním a zaměstnavatelem. Ačkoliv diplomantka limitující množství respondentů vnímá, potenciální neochotu zaměstnanců plně se vyjadřovat k některým otázkám není zmíněna. Jako nedostatek vnímám nerozlišení výsledků dotazníkového šetření mezi klienty na ty dotazníky, které byly získány v tištěné podobě a na ty, které byly získány v elektronické podobě. Získané výsledky musely být tímto postupem zkráceny, neboť respondenti odpovídající na tištěné dotazníky odpovídali přímo při svém pobytu v lázních, kdežto respondenti odpovídající elektronicky odpovídali s blíže nezjištěným časovým odstupem, který je v práci popisován jako pobyt "v dřívějších letech". Tyto nedostatky snižují vypovídací hodnotu dotazníkového šetření, které je jinak dobře koncipováno a má své přínosy, stejně jako některé z výsledných doporučení. Celkově však práci vnímám jako dobrou a hodnotím známku velmi dobře.

Otázka: Jaké lze předpokládat dopady současné koronavirové krize na lázeňství i na sledované lázně? Jak se liší od dopadů na celý segment cestovního ruchu?

Datum: 1. červen 2020

Podpis oponenta:

CELKOVÉ HODNOCENÍ:

body	známka
0 - 30	F - nevyhověl
31 - 40	E - dostatečně
41 - 50	D - uspokojivě
51 - 60	C - dobře
61 - 70	B - velmi dobře
nad 70	A - výborně

Práce se doporučuje k obhajobě, pokud celkové hodnocení dosáhlo minimálně 31 bodů!