

POSUDEK OPONENTA ZÁVĚREČNÉ PRÁCE

Název práce: Spokojenost zákazníků vybrané cestovní kanceláře

Typ práce: Diplomová práce

Jméno studenta: Urbancová Andrea

Oponent práce: Mgr. Michaela Dvořáková

Práce splňuje zadání	Ano	X
	Ne	
Aktuálnost tématu	Velmi aktuální	
	Aktuální	X
	Nadčasové-neutrální	
	Neaktuální	
Náročnost tématu	Náročné teoreticky i metodologicky	X
	Teoreticky náročné	
	Metodologicky náročné	
	Relativně jednoduché	
Struktura práce	Úplná, logická	
	Úplná, logicky špatně koncipovaná	
	Neúplná, logická	X
	Neúplná, logicky špatně koncipovaná	
Literatura a práce s ní	Originální prameny	
	Aktuální prameny	X
	Zastaralé prameny	X
	Aktivně využité, organicky zapracované	X
	Využitě pasivně, věcně správně citované	X
	Nedostatečně využitě	
Vybavení práce (tabulky, grafy, přílohy)	Optimální množství	
	Postačující množství	X
	Příliš četné na úkor textu	
	Nedostatečné	
	Organicky spojené s textem	
	Vhodné doplnění textu	X
	Formální bez užších vazeb na text	

Vlastní přínos práce	Formulace původních závěrů	
	Formulace závěrů kompilovaných ze zdrojů	X
	Chybí formulace vlastních závěrů	

Další hodnocení:

Vzhledem k prezentaci výsledků předkládám ještě pár dalších poznatků: V souhrnu nejsou dostatečně popsány Výzkumné metody, chybí zde konkrétní údaje př. počet respondentů. Ve zhodnocení výsledků výzkumu v souhrnu chybí uvedení konkrétních výsledků a zhodnocení. Závěr v souhrnu odpovídá pouze doporučení. Úroveň psané angličtiny v souhrnu není příliš dobrá. V obsahu se objevuje anglický název kapitoly 2.2 Customer relationship management, ostatní názvy kapitol jsou však jednotně psány v českém jazyce, jazykové sjednocení by dopomohlo ke zvýšení úrovně této DP. Dále pak v textu str. 13 předposlední odstavec nepřeložených výrazů zařazených souběžně do textu „mystery shopping, calling“. Na straně 23 pak opět „customer relationship management“ bez dalšího vysvětlení . Seznam zkratk obsahuje i obecně známé zkratky, které není třeba uvádět (atd., např., tzv., viz..), dále pak „dle“ (domnívám se, že se zde nejedná o zkratku). Objevují se zde chyby v citacích. Citace nemají jednotný charakter, ve většině případů je uvedena strana v jiných ne př. odstavce str. 11. Některé myšlenky v práci jsou popsány otázkou (př. str. 12 „A co autor doporučuje?“) Autorka pak dále textem odpovídá. Práce obsahuje drobné chyby a překlepy v textu (př. str. 12 Maslowowu – Maslowovu, př. str 38 věta „Zaměstnanci se ve svých odpovědích pokusili vcítit do svých zaměstnanců.“ – která příliš nedává smysl. Ačkoliv je v práci detailně popsána daná cestovní kancelář (místypoměrně nadbytečně), není zde možnost se dočíst konkrétní údaj o počtu zaměstnanců, který je pro praktickou část důležitý. Obrázky jsou dostatečně popsány, ale chybí zarovnání zdroje vlevo. Práce s textem není příliš dobrá, autorka cituje na straně 15-18 pouze jednoho autora. Autorka dále uvádí v praktické části kap. 3.5 v případě doporučení „výkonnost“ zaměstnanců, která není v teoretické části práce dostatečně podepřená a zapracovaná do textu. Vyzdvihla bych však celkově úvahu a dobrou orientaci autorky v daném tématu.

Otázka č. 1 vztahující se k tématu práce:

V textu je uvedeno v kap. 2.3 spokojenosti zákazníků, že je třeba vycházet z Maslowovy hierarchie potřeb směrem ke spotřebiteli (1. Odstavec str. 12). Jak by autorka konkrétně aplikovala Maslowovu hierarchii potřeb na zákazníka v rámci dané cestovní kanceláře?

Otázka č. 2 vztahující se k tématu práce:

Proč bylo 62 zákazníků znovu kontaktováno pro doplnění informací?

Otázka č. 3 vztahující se k tématu práce:

V kap. 3.4.2 je uvedeno, že bylo jednou realizováno měření spokojenosti zaměstnanců a autorka uvádí, že bylo neúspěšné. Proč a čím bylo měření neúspěšné?

Ostatní otázky vztahující k tématu práce:

Je skutečně možné docílit uvedeného doporučení 100% spokojenosti zaměstnanců (jak uvádí autorka na str. 40)?

VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMIE A MANAGEMENTU

Nárožní 2600/9a, 158 00 Praha 5

Klasifikace	výborně	
	velmi dobře	
	dobře	X
	nevyhovující	

Datum: 07.06.2016

Podpis oponenta práce