

POSUDEK VEDOUcíHO ZÁVĚREČNÉ PRÁCE

Název práce: Spokojenost zákazníků vybrané cestovní kanceláře

Typ práce: Diplomová práce

Jméno studenta: Urbancová Andrea

Vedoucí práce: Ing. Olga Kutnohorská, Ph.D.

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

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

Další hodnocení:

Diplomová práce se zabývá měřením spokojenosti zákazníků. Cílem je zhodnotit spokojenost zákazníků vybrané cestovní kanceláře a navrhnout opatření k jejímu zlepšení. Obsahově je práce rozdělena na dvě části. V první části si autorka připravuje teoretické zázemí pro následující praktickou část. Nejprve se věnuje definici pojmu „customer relationship management“ a pojmů souvisejících, dále se zabývá spokojeností zákazníků a vybranými způsoby jejího měření. Teoretická část dostatečně pokrývá danou problematiku, autorka čerpá z relevantních literárních zdrojů. Způsob práce s odbornou literaturou je na dobré úrovni. Praktická část začíná představením cestovní kanceláře a obecnou charakteristikou jejích zákazníků, následuje podrobný rozbor dotazníkového šetření mezi zaměstnanci a zákazníky cestovní kanceláře. Na závěr na základě vyhodnocení kvantitativního výzkumu autorka navrhuje několik opatření, která by mohla přispět ke zvýšení spokojenosti zákazníků. Text je psán čtivou formou, je vhodně doplněn tabulkami a grafy. Sporadicky obsahuje gramatické chyby.

Otázka č. 1 vztahující se k tématu práce:

Proč jste zvolila pro měření spokojenosti metodiku podle Nenadála? Uveďte hlavní výhody a nevýhody tohoto způsobu měření spokojenosti.

Otázka č. 2 vztahující se k tématu práce:

Na str. 24 hovoříte o „průměrném zákazníkovi“. Pro jaké účely má v kontextu cestovní kanceláře smysl zabývat se „průměrným zákazníkem“? Diskutujte.

Otázka č. 3 vztahující se k tématu práce:

Budou výsledky Vaší diplomové práce využity v praxi? Jakým způsobem byste doporučila ověřit, zda Vaše návrhy skutečně přispějí ke zvýšení spokojenosti zákazníků?

Ostatní otázky vztahující k tématu práce:

Klasifikace	výborně	X
	velmi dobře	
	dobře	
	nevyhovující	

VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMIE A MANAGEMENTU

Nárožní 2600/9a, 158 00 Praha 5

Datum: 07.06.2016

Podpis vedoucího práce

VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMIE A MANAGEMENTU, O.P.S.

info@vsem.cz, www.vsem.cz