

Posudek na doktorskou disertační práci Ing. Štěpána Chalupy

Zpracovanou na téma: Využití nástrojů data miningu v hotelnictví a cestovním ruchu

Školící místo: Univerzita Hradec Králové

Fakulta informatiky a managementu

Katedra informačních technologií

Studijní program: Systémové inženýrství a informatika

Studijní obor: Informační a znalostní management

Školitel: doc. RNDr. Zdena Lustigová, CSc

Oponent: doc. Ing. Dagmar Jakubíková, Ph.D., FEK, ZČU v Plzni

Rozsah práce: 86 stran textu; 13 stran použité literatury; 2 strany seznam publikací ve vazbě na disertační práci; 2 strany příloh

Abstrakt (stručný výtah z abstraktu uvedeného v disertační práci)

Disertační práce se zaměřuje na problematiku post-hoc segmentace hotelových hostů v sektoru hotelnictví postavenou na behaviorálních datech získaných prostřednictvím metod a nástrojů data miningu. Hlavním cílem práce je aplikovat metody shlukové analýzy na transakční data hostů vybraného ubytovacího zařízení a ve spojení s měřením cenové elasticity poptávky, pomocí log-log regresního modelu, tyto konfrontovat se současným stavem poznání. Hlavním výstupem práce je zjištění a zároveň doporučení, že je nutné paradigma, na kterém je postaven současný výzkum a podniková praxe, verifikovat a kvantifikovat, a tím lépe pochopit chování zákazníků, případně jejich reakce na marketingové programy ubytovacích zařízení. Zvolené metody mohou být základem pro velmi kvalitní rozdělení zákazníků, jejich detailní pochopení a následné využití těchto znalostí v rámci řízení cen, dostupnosti, ale obecně marketingu a prodeje produktů ubytovacích zařízení.

Aktuálnost tématu práce

Téma disertační práce je aktuální a lze predikovat, že bude aktuální i v budoucnu. Určitý problém spatřuji v tom, že data použitá v práci zcela aktuální nejsou. Převážně jsou z roku 2018, i když určitá zmínka o datech z roku 2019 se v práci objevuje v souvislosti s identifikací jedenácti zákaznických segmentů, na s. 79 a 80. Vzhledem k tomu, že práce byla odevzdána v prosinci 2021, bylo možné v práci použít data z roku 2019, případně i data z roku 2020. Onemocnění pandemií covid-19 v ČR bylo poprvé potvrzeno v ČR 1.3.2020, takže určitě aktuální by byla komparace výsledků zpracovaných za rok 2019 a 2020.

- Téma disertační práce je aktuální.

Definování cílů disertační práce a míra jejich naplnění

Hlavní cíl práce není v disertační práci ing. Chalupy, stanoven jednoznačně.

V abstraktu práce (viz výše) je hlavní cíl práce definován odlišně od hlavního cíle uvedeného v kapitole 1. nazvané „Cíl a vybrané metody“, kde jeho znění je následující: „*Hlavním cílem této práce je aplikace pokročilých statistických metod v rámci post-hoc (případně komponentní) segmentace hotelových hostů s následným propojením s ekonometrickým*

přístupem k měření cenové elasticity poptávky ke generování inovativních znalostí v rámci zvoleného ubytovacího zařízení s vazbou na marketing a revenue management“.

Hlavní cíl práce měl být stanoven zcela jednoznačně a stručně, a také v souladu s názvem práce. Z názvu práce vyplývá, že využití nástrojů data miningu mělo být širší, zaměřené také do oblasti cestovního ruchu, nikoliv pouze na oblast hotelnictví. V práci chybí bližší vysvětlení, z jakého důvodu nebyla oblast cestovního ruchu zpracována. Autorem, poněkud obsáhle formulovaný hlavní cíl práce, mohl být členěn na užší hlavní cíl a na něj navazující dílčí cíle práce.

V závěru práce postrádám vyhodnocení naplnění hlavního cíle práce tak, aby bylo zcela zřejmé, který cíl práce, by měl být oponentem práce posuzován z hlediska jeho splnění.

- Pro posouzení naplnění hlavního cíle jsem zvolila cíl stanovený v 1. kapitole práce a tento hodnotím, jako splněný.

Metodický postup zpracování práce

Práce je členěna do šesti kapitol. První kapitola je věnována vymezení cíle práce a vybraným metodám. V názvu této kapitoly chybí upřesnění vztahující se k „vybraným metodám“. Cíl je zde vymezen, jak již bylo uvedeno výše, odlišně od hlavního cíle obsaženém v abstraktu práce. Na cíl navazují dvě hypotézy. Které byly v práci verifikovány. Jsou zde rovněž uvedeny metody, které autor zvolil pro dosažení cíle a falzifikaci stanovených hypotéz. Důvod výběru uvedených metod i jejich stručný popis zde není uveden. Detailnější popis v práci použitých metod je obsažen až v kapitole páté.

Druhá až čtvrtá kapitola vytvářejí teoretický základ pro zpracování disertační práce.

Kapitola druhá je věnována teoretickým poznatkům vztahujícím se k postavení revenue managementu v hotelnictví. Třetí kapitola pak rozhodovacím procesu spotřebitele a jeho chování. V ní se vyskytuje několik nepřesností. Např. v prvním odstavci, ve kterém je vysvětlován rozdíl mezi zákazníkem a spotřebitelem je uvedeno, že zákazníkem je jednotlivec, který nakupuje, případně může nakupovat ... Pozn.: zákazníkem nemusí být pouze jednotlivec. V podkapitole 3.1.1 Marketingové stimuly jsou uvedeny pouze „4P“, což jsou opravdu základní marketingové stimuly, ale vzhledem k tomu, že hotelnictví se řadí do oblasti služeb, by bylo vhodné doplnit text i o další P. Pohled na marketingový mix v podobě „4P“ je pohledem firmy, což je správně označeno za marketingové stimuly, ale určitě nelze opomenout i pohled zákazníka, zakotvený v marketingovém mixu „4C“. Tržní segmentace je obsahem čtvrté kapitoly, která obsahuje různé přístupy k tržní segmentaci. Ocenění zaslouží vyhotovení tabulky č. 3, která zobrazuje stručnou charakteristiku 48 studií, jejichž hlavním zaměřením je segmentace zákazníků v oblasti hotelnictví případně v cestovním ruchu. Některé z použitých metod by bylo vhodné v příloze blíže popsat. Také výstupy mohly být v některých případech podrobnější. Např. (Dursun & Caber, 2016 – vytvoření osmi segmentů – uvést segmenty, Jaesoo Kim et al., 2003 – rozdělení do čtyř základních segmentů ... - uvést segmenty, ...)

V teoretické části práce postrádám zařazení textu vysvětlující pojem data mining (včetně nástrojů data miningu), který je obsažen v názvu disertační práce.

- I přes výše uvedené výhrady, je možné konstatovat, že teoretická východiska disertační práce byla vcelku kvalitně zpracována.

Za stěžejní část práce považuji kapitolu pátou, nazvanou „Výstupy a detailní popis použitých metod“. Kapitola je zpracována kvalitně a přehledně. Z marketingového pohledu hodnotím velmi pozitivně provedenou segmentaci zákazníků z různých pohledů a upravený model

EFM, který umožňuje stanovení konkrétních marketingových programů pro vybrané segmenty zákazníků.

- Metodický postup zpracování práce je vhodný ve vztahu k hlavnímu cíli práce.

Rozsah a kvalita použitých informačních zdrojů

Z celé práce je zřejmé, že doktorand pracoval s velkým množstvím zahraničních zdrojů. České zdroje předních odborníků v této oblasti nebyly v práci použity.

Ocenění zaslouží zejména diskuse s autory.

Odkazy na použité zdroje jsou v textu práce vyznačeny dle příslušné citační normy.

- Rozsah informačních zdrojů a jejich kvalitní využití odpovídá náročnosti tématu disertační práce.

Praktické dopady práce

Disertační práce má praktické využití zejména pro práci manažerů hotelových zařízení.

Formální úprava práce

Formální úpravě práce nebyla věnována náležitá pozornost. Členění textu práce do podkapitol mohlo být detailnější.

Práce obsahuje velké množství anglických termínů bez uvedení českých ekvivalentů, české terminologie. Vzhledem k tomu, že práce je psaná v češtině, není vhodné některá schémata, např. 7, 8, 9, popisovat anglicky.

V práci se vyskytuje různé zarovnání textu, několik překlepů, osamocené řádky, spojky a předložky na konci řádků. V textu práce chybí zařazení seznamu schémat a grafů. Správně by se mělo jednat o obrázky. Rovněž by bylo vhodné do práce zařadit seznam použitých zkratk. Odkazy na přílohy nejsou v textu práce vyznačeny.

- Formální úprava práce vykazuje dílčí nedostatky, které nemají zásadní význam na její jinak pozitivní hodnocení.

Úroveň publikační činnosti doktoranda

Publikační činnost doktoranda, ing. Štěpána Chalupy je ve vztahu k tématu práce adekvátní.

Celkový postup řešení

K celkovému postupu řešení nemám žádné závažné připomínky. Všechny mé připomínky jsou uvedeny v předchozím textu posudku.

Závěr

Téma předložené disertační práce je aktuální a významné, jak z hlediska teorie, tak především z hlediska praxe.

Protože práce splňuje požadavky kladené na doktorskou disertační práci a její autor prokázal potřebné znalosti v daném oboru a schopnost vědecky pracovat, hodnotím práci kladně.

„Práci doporučuji k obhajobě před příslušnou komisí. V případě jejího úspěšného obhájení doporučuji udělit Ing. Štěpánu Chalupovi titul Ph.D.“

Otázky k obhajobě

1. Z jakého důvodu jsou v práci uvedeny hlavní cíle odlišně?
2. Na s. 47 je uvedeno: *Takto sebraná data byla vyexportována pro všechny pobyty v roce 2018 vytvořené od 1.1.2017...* – blíže vysvětlete.
3. V čem spatřujete vědecký přínos své disertační práce?

V Chebu 3. ledna 2022



doc. Ing. Dagmar Jakubíková, Ph.D.

Katedra marketingu, obchodu a služeb
FEK, ZČU v Plzni