



POSUDEK VEDOUCÍHO BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno studenta: Barbora Gründlerová

Název práce: Spokojenost cestujících s kvalitou služeb v letecké dopravě

Autor posudku: Prof. RNDr. Josef Zelenka, CSc.

Cíl práce: Cílem bakalářské práce bylo zjištění faktorů, které ovlivňují spokojenost zákazníků s kvalitou nabízených služeb v letecké dopravě.

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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zpracování teoretických aspektů tématu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zpracování praktických aspektů tématu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adekvátnost použitých metod, způsob jejich použití	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hloubka a správnost provedené analýzy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Práce s literaturou	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Logická stavba a členění práce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jazyková a terminologická úroveň	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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

Nebyla nalezena ani jedna podobnost v databázi Odevzdej.cz.

Díličí připomínky a náměty:

Zbytečné používání jak uvádí, dle (např. V roce 1919, jak uvádí Pruša (2007), lépe dát odkaz na zdroj na konec věty/souvětí a tyto vsuvky využít jen při kontextovém odkazování

Gramatické chyby a chyby ve formulacích, zejména chyby ve větné syntaxi, dále shoda podmět – přísudek (např. kdy se na palubách dopravních letadel objevily první palubní průvodčí.)

Odkazy pod obrázky musí být jako v textu v harwardském stylu autor/organizace (rok), ne tedy Obrázek 1: Cestující v ekonomické třídě. Zdroj:

<https://www.airlineratings.com/news/passenger-news/flight-entertainment-goldenage-flying/>

V textu se vyskytují slangové výrazy, např. „cestování **jetem**“ (proudovým letadlem)

Přebývající tvrdé mezery za tečkami ve větách
Není vloženo zadání práce, ale pouze přihláška k práci

Celkové posouzení práce a zdůvodnění výsledné známky:

Práce je zpracována na zajímavé téma kvality služeb a jejich posuzování klienty leteckých společností a z celé práce je zřetelný zájem autorky. Ten je někde až kontraproduktivní - délka práce a s ní související zabíhání do zbytečných detailů, částečně i odbíhání od hlavního tématu práce v části historie letectví. Ta měla být zpracována důsledně s ohledem na diskusi faktorů, které jsou dále uvedeny v souvislosti s kvalitou služeb. Při uvádění výsledků zejména v části shrnutí výsledků práce by bylo vhodné spíše než opětovné uvádění % diskutovat hlavní výsledky práce, tedy které faktory a proč jsou pro vnímání kvality zásadní a vhodné by bylo i porovnat názory odborníků a cestujících.

Otázky k obhajobě:

Jak se liší, resp. shodují názory odborníků z letecké dopravy a cestujících?

Proč by se mohla projevit loajalita klientů k letecké společnosti, Co ji ovlivňuje pozitivně a co negativně?

Jak byly vaše výsledky ovlivněny výběrem odborníků z letecké dopravy? Předpokládám, že šlo zejména o vaše kolegyně a kolegy (význam služeb n palubě).

Práci doporučuji k obhajobě.

Navržená výsledná známka: C

Ve zbečněZadejte místo., dne 31. srpna 2019

podpis