



## POSUDEK OPONENTA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

**Jméno studenta:** Barbora Gründlerová

**Název práce:** Spokojenost cestujících s kvalitou služeb v letecké dopravě

**Autor posudku:** Ing. Martina Pásková, Ph.D.

**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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zpracování teoretických aspektů tématu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hloubka a správnost provedené analýzy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Práce s literaturou	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input checked="" 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.

### Dílčí připomínky a náměty:

Odkaz na zdroj by měl být součástí věty, ne tedy např. které zahájilo období masové letecké dopravy. (Pruša, 2007), ale které zahájilo období masové letecké dopravy (Pruša, 2007).

Vyskytují se gramatické chyby a nepřesnosti ve formulacích (např. Dalším efektem rozvoje systémů zábavy na palubách letadel **uvádí Žežula (2019)**)

Odkazy pod obrázky musí být ve stejném stylu odkazování jako v textu, tedy v harwardském stylu autor/organizace (rok)

Vhodné by byly přesnější popisy pod obrázky

Důsledně je třeba používat zavedenou zkratku LCC, ne jako je někde v textu uvedeno alternativně LC.

Není vloženo zadání práce, je vložena pouze přihláška k práci – je tak obtížné zkontrolovat splnění zadání práce.

### **Celkové posouzení práce a zdůvodnění výsledné známky:**

Z práce je zřetelné zaujetí autorky, které však bylo ne vždy „vycizelováno“ v jasná a přesná sdělení k tématu práce. Práce by byla přehlednější, pokud by autorka lépe zvažila míru a formu předávaných informací, jejich vztah k tématu a zvolila přesnější formulace (viz např. poslední odstavec na str. 76). Přesto se jí podařilo získat zajímavé výsledky v rámci kvalitativního i kvantitativního výzkumu. K jejich interpretaci měla autorka využít teoretickou část práce i vlastní zkušenosti.

### **Otázky k obhajobě:**

Diskutujte, které faktory a proč nejvíce ovlivňují spokojenost cestujících v letecké dopravě. Které problémy může efektivně řešit palubní personál a u kterých může zmírnit nespokojenost cestujících?

Proč jsou cestující méně věrní konkrétním leteckým společnostem a proč má tak malý vliv na jejich věrnost FF program?

**Práci doporučuji k obhajobě.**

**Navržená výsledná známka: C**

V Chlumci nad Cidlinou, dne 8. září 2019

---

podpis