

Oponentský posudek bakalářské práce

Autor práce:	Markéta Strnadlová
Název práce:	Hodnocení spokojenosti zákazníků na turistických zájezdech – případová studie turistických zájezdů CK Alpina do Bulharska
Vedoucí práce:	PhDr. Ivana Turčová, Ph.D.
Oponent práce:	Mgr. Ladislav Vomáčko, Ph.D.

Práce se zabývá poměrně zajímavým tématem, v současné době, kdy je enormně vytvářen tlak na výkon, je hodnocení spokojenosti zákazníků se službami všudypřítomné. Bulharské hory jsou krásné, zajímavé a tak jak zmiňuje autorka, pobyt v nich je levný. Cílem práce bylo vytvořit dotazník, který by kvalitněji reflektoval spokojenost zákazníků. Upravený dotazník na první pohled disponuje větší výpovědní hodnotou. Autorka dovedně spojila svého koníčka se závěrečnou bakalářskou prací. Z práce není jasné, jestli šlo o motiv studentky nebo změna dotazníku byla zadána CK.

Teoretická část práce předkládá základní informace o cestování, turismu a turistice. Vlastní šetření je provedeno používaným dotazníkem, nový dotazník je představen v závěru práce. Tomuto dotazníku chybí praktická aplikace. Autorka při zpracování projevila kvalitní schopnosti poukázat na nejdůležitější informace, pracovala jak s domácí, tak v omezené míře se zahraniční literaturou.

Práce má logickou strukturu, bez gramatických a stylistických chyb. Z hlediska struktury práce bych pouze doporučil kapitolu 2.4.7 přeřadit až do výzkumu, touto kapitolou autorka charakterizuje hodnocený zájezd. Čtenář se v kapitole 4.2.3 nedozví, kolik bylo na zájezdu mužů a kolik žen a v jakém věkovém složení.

Práce je zajímavá a čtivá.

Autorka prokázala schopnost samostatné tvůrčí práce a tímto doporučuji práci k obhajobě.

Otázky k obhajobě:

Jak byste charakterizovala zákazníky CK Alpina, kteří si vybrali tento zájezd?

Z výsledků práce vyplývá, že největším problémem jsou autobusy, proč tedy CK

nenajme kvalitnější vozový park, o kolik by lepší autobus zdražil zájezd a kolik procent z ceny tvoří dopravní náklady?

Ve Štěchovicích 7. 9. 2017

Mgr. Ladislav Vomáčko, Ph.D.