

Univerzita Karlova, Fakulta tělesné výchovy a sportu v Praze

Katedra sportů v přírodě

Vedoucí práce: PhDr. Ivana Turčová, Ph.D.

Oponent: Mgr. Ladislav Vomáčko, Ph.D.

Hodnocení bakalářské práce

Jméno diplomanta: Markéta Strnadlová

Název práce: Hodnocení spokojenosti zákazníka na turistických zájezdech – případová studie turistických zájezdů CK Alpina do Bulharska

Předložená bakalářská práce je empirického charakteru, jejíž cílem bylo zhodnotit spokojenost zákazníků na vybraných zájezdech CK Alpina do Bulharska a navrhnout změnu závěrečného dotazníku. Bakalářská práce je zpracována na 45 stranách textu včetně literatury. Seznam literatury čítá 35 citovaných zdrojů a příloha je 1.

Téma bakalářské práce si autorka vybrala sama a bylo jí velmi blízké, neboť sama hodně cestuje a pracuje jako horský průvodce pro sledovanou cestovní kancelář. Téma i název práce korespondují s jejím obsahem. Zvolené téma a získaná data mohou být velkým přínosem především pro cestovní kancelář CK Alpina, neboť je může využít při plánování a organizaci budoucích zájezdů. Práce může být inspirací i pro jiné cestovní kanceláře v oblasti hodnocení spokojenosti zákazníka.

Teoretická část práce je dostačující pro zvolený typ práce, k jejímu zpracování bylo použito odpovídající množství citované literatury. Autorce se podařilo zpracovat a kriticky zhodnotit značnou část dostupné literatury vztahující se k tématu.

Nároky na zpracování empirické části byly poměrně vysoké. Sledování probíhalo na pěti zájezdech, dva z nich absolvovala autorka sama, dotazníky ze zbylých 3 zájezdů poskytla cestovní kancelář.

Autorka pracovala samostatně, byla velmi aktivní a spolupracovala s vedoucí práce. Reagovala na všechny připomínky vedoucí práce, které vždy hned zapracovala.

Autorka bakalářské práce je způsobilá k samostatnému řešení odborných problémů. Práci doporučuji k obhajobě a navrhuji klasifikaci výborně.

Otázky k obhajobě:

Projevila cestovní kancelář CK Alpina zájem o výsledky vaší práce?

Bude nově vytvořený dotazník vyzkoušen na dalších zájezdech cestovní kanceláře?

V Praze, dne 6. 9. 2017

Ivana Turčová