



Posudek bakalářské práce

Jméno studenta:

Ivana Konečná

Vedoucí/oponent BP:

Ing. Hana ŠEDOVÁ, Ph.D.

Ak. rok:

2011 / 2012

Téma BP:

Analýza spokojenosti zákazníků se sortimentem a službami CK Zlíntour trips

Kritéria hodnocení:		Počet bodů (0 – 10)
1	Náročnost tématu práce	5
2	Splnění cílů práce	5
3	Teoretická část práce	5
4	Praktická část práce (analytická část)	4
5	Praktická část práce (řešící část)	4
6	Formální úroveň práce	4
CELKOVÝ POČET BODŮ (0 – 60)		27

Hodnocení jednotlivých kritérií:

0 bodů	nesplněno (odpovídá stupni „F“ podle ECTC)
1 – 2 body	splněno pouze na úrovni základních požadavků (odpovídá stupni „E“ podle ECTS)
3 – 4 body	splněno s výraznějšími, ale ne kritickými nedostatky (odpovídá stupni „D“ podle ECTS)
5 – 6 bodů	splněno, nedostatky neovlivňují podstatně celou práci, zejména výsledky (odpovídá stupni „C“ podle ECTS)
7 – 8 bodů	splněno zcela bez výhrad (odpovídá stupni „B“ podle ECTS)
9 – 10 bodů	splněno nadstandardně (odpovídá stupni „A“ podle ECTS)

Připomínky k práci:

Bakalářská práce se zabývá analýzou spokojenosti zákazníků firmy CK Zlín tour trips.

Teoretická část definuje pojmy jako např. cestovní ruch, služby, služby cestovního ruchu, marketing, marketingový výzkum trhu, SWOT analýza, atd.

Praktická část nejdříve představuje společnost Zlín tour trips, dále je realizován dotazníkový průzkum a SWOT analýza. V závěru jsou vyslovena doporučení.

Teoretická část má celkem 30 stran a praktická část pouhých 20 stran. Existuje zde nepoměr!!! Jedná se o velmi slabou bakalářskou práci. Výsledky práce jsou velmi plytké.

Velmi špatně působí černo-bílá verze grafického zpracování dotazníkového šetření. Výsledky jsou pak téměř nerozeznatelné a tím i nesrozumitelné.

Kapitola 8.3 – návrhy a doporučení nejsou také příliš rozsáhlá. Předpokládám, že vzhledem k velikosti analýzy by mohlo vyplynout mnohem více doporučení.

Ze SWOT analýzy asi nic nevyplývá – autorka neuvádí žádný výstup, žádný výsledek.

Otázky k obhajobě:

- Vašeho dotazníkového šetření se účastnilo 210 klientů, což je 100% návratnost. To je velmi neobvyklé. Jakým motivačním faktorem jste toho dosáhla?
- Jak jste dotazníky klientům rozesílala? (dopis nebo e-mail?) – viz str.31
- Co vyplynulo ze SWOT analýzy? Neuvádíte ani důvod analýzy, ani výsledky a výstupy pro firmu (viz komentář výše).

Práce splňuje kritéria pro obhajobu BP.



Práce nesplňuje kritéria pro obhajobu BP (minimálně jedno kritérium hodnoceno 0 body).



Ve Zlíně dne: 07.05.2012



.....
podpis hodnotitele BP