



## Posudek bakalářské práce

Jméno studenta:

Ivana Konečná

Vedoucí BP:

Ing. Ivana Londová

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	8
4	Praktická část práce (analytická část)	6
5	Praktická část práce (řešící část)	5
6	Formální úroveň práce	6
<b>CELKOVÝ POČET BODŮ (0 – 60)</b>		<b>35</b>

**Hodnocení jednotlivých kritérií:**

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

## Připomínky k práci:

Cílem práce bylo vyhodnocení spokojenosti zákazníků se sortimentem a službami cestovní kanceláře Zlíntour trips. Hlavním použitým nástrojem se stalo dotazníkové šetření a jeho následné zpracování. Počet respondentů byl pro účel šetření dostačující, zpracované údaje jsou přehledně uvedeny v tabulkách a slovních komentářích.

Vzhledem k tomu, že se jednalo o hodnocení spokojenosti zákazníků, mohl dotazník obsahovat více otázek zaměřených na tuto oblast. (Byl sestaven pro potřeby CK po konzultaci s pracovníky).

V závěrečné části provedená SWOT analýza nemá další výstup a její vztah k práci není patrný.

Studentka pracovala samostatně s využitím informací a pokynů pracovníků v místě výkonu praxe.

## Otázky k obhajobě:

1. Objasněte význam SWOT analýzy pro Vaši práci a zdroje, z nichž jste čerpala při jejím sestavení.
2. Která z navržených opatření bude CK Zlíntour trips realizovat?

Práce splňuje kritéria pro obhajobu BP.

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

Ve Zlíně dne:

15. 5. 2012



.....  
podpis hodnotitele BP