



Posudek bakalářské práce

Jméno studenta:

Vedoucí/oponent BP:

Ak. rok:

Terezie Otavová

Mgr. Marcela Bočková

2011/2012

Téma BP:

Měření spokojenosti zákazníků v cestovní agentuře CKM Olomouc

Kritéria hodnocení:		Počet bodů (0 – 10)
1	Náročnost tématu práce	9
2	Splnění cílů práce	10
3	Teoretická část práce	8
4	Praktická část práce (analytická část)	10
5	Praktická část práce (řešící část)	10
6	Formální úroveň práce	10
CELKOVÝ POČET BODŮ (0 – 60)		57

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:

Na základě krize na trhu jsme přivítali možnost zpracování marketingového výzkumu, který měl ukázat spokojenost našich klientů se službami, které nabízíme v oblasti cestovního ruchu. Pro nás by bylo optimálnější, kdyby výzkum probíhal v delším časovém úseku. Ideálně od 11/2011 do 06/2012. Nástrojem pro sběr dat byl marketingový nástroj - dotazník, který klienti měli možnost vyplnit osobně v písemné podobě nebo elektronicky. Zvolené metody dotazování byly vyhovující, pouze bychom přivítali větší procento osobního dotazování. To by bylo možné např. v případě dlouhodobějšího sběru dat. Jedním z důvodů je, že klienti mají různé požadavky v jiných obdobích roku.

Cíl diplomové práce byl splněn, navíc poukázal na nedostatky, které se budeme postupně snažit eliminovat. Některé z závěrů jsme předpokládali, ale díky výzkumu jsme zjistili i nové skutečnosti, které využijeme v budoucnu k dalšímu rozvoji společnosti.

Otázky k obhajobě:

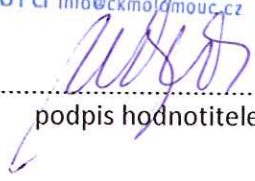
- 1/ Myslíte si, že by bylo vhodné přistoupit k opakování daného marketingového výzkumu?
- 2/ Pokud ano, kdy navrhujete jeho realizaci?
- 3/ Změnila byste v následujícím průzkumu výzkumné metody zjišťování dat?

Práce splňuje kritéria pro obhajobu BP.

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

Ve Zlíně dne: 15.05.2012


 GTS Olomouc s.r.o.
 DENISOVA 4
 772 00 OLOMOUC
 TEL.: 585 220 127
 www.ckmolomouc.cz
 info@ckmolomouc.cz



 podpis hodnotitele BP