

Posudek oponenta diplomové práce

Student: Bc. Kateřina Buchalová
Název diplomové práce: Zákaznické preference v sektoru lázeňství
Vedoucí práce: Cílem práce je popsat stávající situaci v sektoru lázeňství a zjistit aktuální zákaznické preference, na jejichž základě bude možné navrhnout vhodná doporučení.
Oponent práce: doc. Ing. Michaela Kotková Stříteská, Ph.D.
Pracovní pozice oponenta: docent, FES/ÚPEM

Kritéria hodnocení práce

	výborně	velmi dobře	vyhovující	nevyhovující	nelze hodnotit
Stupeň splnění cíle práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adekvátnost použitých metod	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hloubka provedené analýzy (ve vztahu k tématu)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Logická stavba práce a rozsah	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Práce s českou a zahraniční literaturou včetně citací	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Formální úprava práce (text, grafy, tabulky)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jazyková úroveň (styl, gramatika, terminologie)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Využitelnost výsledků práce

	vysoká	střední	nízká	nelze hodnotit
Pro teorii	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pro praxi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ostatní připomínky k práci

Diplomová práce se věnuje analýze současných požadavků a potřeb zákazníků v sektoru lázeňství v ČR. Teoretická část práce je zpracována na základě velkého množství českých i zahraničních literárních zdrojů a doplněna o aktuální data z oblasti lázeňství. Analytická část práce je zpracována pomocí metod kvalitativního i kvantitativního výzkumu. Na základě získaných výsledků jsou navrženy balíčky služeb, které mohou přispět k získání nových zákazníků a udržení těch stávajících. Diplomová práce je velmi kvalitně zpracována jak po obsahové, tak i formální stránce a přináší zajímavé výsledky, zejména pro praxi. Vyzdvihnout lze i metodickou část práce, tedy aplikaci jednotlivých výzkumných metod při řešení zvoleného problému.

Otázky a náměty k obhajobě

1. Navržené balíčky služeb doporučujete na základě rozhovorů se zástupci lázní propagovat na sociálních sítích a webových stránkách. Jaké další formy propagace by ještě bylo vhodné pro Vámi zkoumané lázeňské podniky použít?
2. Jaká je dle Vašeho názoru souvislost mezi spokojeností a loajalitou zákazníků lázeňských podniků?

Závěrečné hodnocení

Práci **doporučuji** k obhajobě.

Tuto diplomovou práci navrhuji hodnotit známkou: **A**

V Pardubicích 30.5.2022

Podpis