



# Posudek oponenta diplomové práce

**Autor (jméno, příjmení):** Papežová Jana, Bc.

**Název diplomové práce:** Ochrana spotřebitele v cestovní kanceláři

**Studijní obor:** obchodní podnikání

**Fakulta/katedra:** Ekonomická fakulta, obchodu a cestovního ruchu

**Oponent diplomové práce:** Ing. Jana Bauerová

**Obor profesního působení:** cestovní kancelária

## Hodnocení práce

1. **Význam a náročnost tématu:** 100 %
2. **Logická struktura práce:** 75 %
3. **Naplnění cíle práce:** 75 %
4. **Metodologický postup:** 75 %
5. **Hodnocení teoretického zobrazení a přínosu:** 50 %
6. **Praktický přínos práce:** 75 %
7. **Práce s literaturou:** 100 %
8. **Formální stránka:** 100 %

## Závěr

**Výsledek:** 80 bodů

**Návrh hodnocení práce známkou:** výborně

**Doporučuji práci k obhajobě:** ANO

## Otázky pro diskusi a poznámky

### **Kritické poznámky a celkový přínos, celková hodnota práce:**

Dotazníkový prieskum prináša hodnotné poznatky. Škoda, že diplomantka neanalyzovala reklamácie. V tomto prípade by autorka mohla konkretizovať návrhy pre CK, s cieľom znížiť počet reklamácií resp. odstrániť permanentne sa opakujúce dôvody reklamácií.

### **Otázky nebo témata pro diskusi před komisí:**

1. Akým spôsobom ste spolupracovali s cestovnou kanceláriou, ktorá bola predmetom šetrenia vo VAšej diplomovej práci? Do akej miery bolo možné pracovať s internými materiálmi CK (sťažnosťami)? 2. Váš názor na aplikáciu Mystery shopping s cieľom ochrany spotrebiteľa v cestovnej kancelárii

***Datum:*** 03. 06. 2012

***Podpis oponenta diplomové práce:***