



## Posudek vedoucího diplomové práce

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

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

**Studijní obor:** Obchodní podnikání

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

**Vedoucí diplomové práce:** Ludmila Novacká, prof. JUDr. Phd.

### 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 zobecnění a přínosu:** 50 %
- 6. Praktický přínos práce:** 75 %
- 7. Práce s literaturou:** 75 %
- 8. Formální stránka:** 100 %
- 9. Kontrola plagiátorství (výsledek):** negativní

### Závěr

**Výsledek:** 77.5 bodů

**Návrh hodnocení práce známkou:** velmi dobře

**Doporučuji práci k obhajobě:** ANO

### Otázky pro diskusi a poznámky

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

Dotazníkové šetření hodnověrně dokazuje současný stav "gramotnosti" potenciálního zákazníka v oblasti ochrany spotřebitele v cestovní kanceláři. Analýza přístupu cestovní kanceláře z aspektu ochrany spotřebitele byla zhotovena v užším rozsahu v rámci šetření reklamací.

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

1. Které systematické nástroje by bylo možno aplikovat v zájmu zvýšení znalostí zákazníka o jeho spotřebitelských právech v cestovní kanceláři 2. Jaké doporučení by autorka navrhovala pro cestovní kancelář v rámci prevence s cílem ochrany spotřebitele?

**Datum:** 03. 06. 2012

**Podpis vedoucího diplomové práce:**