

# Posudek oponenta bakalářské práce

*Autor (jméno, příjmení):* Bc. Lucie Petříková

*Název bakalářské práce:* Komparace metody SERVQUAL a on-line referencí ve sledování spokojenosti hotelového hosta

*Studijní obor:* Obchodní podnikání

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

*Oponent bakalářské práce:* doc. Ing. Jana Štofilová, CSc.

*Obor profesního působení:* docent - Vysoká škola hotelová Brno

## Hodnocení práce

1. *Význam a náročnost tématu:* 75 %
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:* 76.25 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:*

Diplomantka využila kombináciu vedecko-výskumných metód, ktoré vytvorili podmienky pre konkrétnejšie vyhodnotenie spokojnosti klientov so službami v hoteli BUDWEIS. Výstupy z vyhodnotenie on-line referencií môžu byť zaujímavé aj pre hotel Budweis. Kvalita výskumu prostredníctvom dotazníka si vyžaduje opakovaný zber dotazníkov vo viacerých časových intervaloch.

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

1. čo je dôvodom, že on-line referencie vykazujú nižšiu úroveň spokojnosti klientely v porovnaní s výsledkami z dotazníkového šetrenia? 2. Akým spôsobom ste zisťovali a stanovili medzery, ktoré ste naznačili prostredníctvom modelu GAP? 3. Aký rozdiel je medzi hodnotením SERVQUAL a SERVQUAL?

*Datum:* 19. 05. 2015

*Podpis oponenta bakalářské práce:*

