

Posudek vedoucího diplomové práce

Student: Bc. Kateřina Buchalová
Číslo studenta: E20706
Název diplomové práce: Zákaznické preference v sektoru lázeňství
Cíl práce: Cílem práce je popsat stávající situaci v sektoru lázeňství a zjistit aktuální zákaznické preference, na jejichž základě bude možné navrhnout vhodná doporučení.
Vedoucí práce: Ing. Kateřina Kantorová, Ph.D.
Studijní program: Ekonomika a management podniku
Akademický rok: 2021/2022

Náročnost tématu

	výborně	velmi dobře	vyhovující	nevyhovující	nelze hodnotit
Teoretické znalosti	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vstupní údaje a jejich zpracování	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Použité metody	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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"/>
Původnost zpracování tématu	<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

Autorka se ve své práci věnuje marketingu v sektoru lázeňství. Hlavní pozornost je směřována k zákazníkovi a jeho preferencím.

Teoretický základ vychází z českých i zahraničních literárních zdrojů a je doplněn o aktuální data z oblasti lázeňství. Autorka porovnává charakter lázní v České republice a v zahraničí, následně uvádí predikci dalšího vývoje lázeňských služeb na základě odborných studií.

Pro získání aktuálních dat o zákaznických preferencích použila 3 způsoby sběru dat. První pomohl vymezit hlavní rámec zkoumání a zmapovat nejdůležitější oblasti dalšího výzkumu. Jednalo se o řízené rozhovory s vedoucími pracovníky 3 lázeňských společností a s prezidentem Svazu léčebných lázní České republiky. Na základě těchto rozhovorů byl připraven a realizován kvalitativní výzkum mezi samoplátcí. Dále navázal kvantitativní výzkum, do kterého se zapojilo 154 lidí, kteří v posledních pěti letech využili služeb lázní. Autorka mimo jiné sledovala zda, případně jak, se liší preference hlavních zákaznických segmentů.

Na základě velmi podrobného a kvalitně provedeného výzkumu autorka navrhla balíčky služeb, které mohou pomoci přivést nové zákazníky lázní a zvýšit jejich spokojenost a tím i loajalitu. I v této návrhové části autorka aktivně pracuje s podklady získanými v řízených rozhovorech se zástupci lázní, s personifikovaným přístupem k zákaznickým segmentům a respektování odlišností mezi hlavními segmenty lázeňských hostů.

Vyjádření k výstupům ze systému Theses

Práce byla hodnocena v systému Theses IS STAG a byla shledána míra shody do 2 %. Neprokázalo se plagiátorství.

Otázky a náměty k obhajobě

Jaké jsou podle Vašeho názoru největší problémy lázeňského sektoru? Může je pomoci vyřešit vhodný marketingový přístup, popřípadě jakým způsobem?

Závěrečné hodnocení

Práci **doporučuji** k obhajobě.
Tuto diplomovou práci navrhuji hodnotit známkou: **A**

V Pardubicích 16.5.2022

Podpis