

Abstrakt práce

1. Téma práce: Manažérstvo sťažností
v cestovných kanceláriách na Slovensku
2. Meno autora: Kristína Sedmáková
3. Ročník a odbor štúdia: 5. ročník, cestovný ruch
4. Konzultant/vedúci práce: Ing. Tomáš Makovník, PhD.
5. Obsah:
 - a) Cieľom práce je preskúmať existujúci stav manažérstva sťažností v cestovných kanceláriách a navrhnúť odporúčania pre jeho zlepšenie, ktoré môžu vybraným cestovných kanceláriám pomôcť uplatňovať manažérstvo sťažností vedúce ku budovaniu dlhodobých vzťahov s klientmi a ku skvalitňovaniu poskytovaných služieb. Na hlavný cieľ práce nadväzujú tri parciálne ciele. Prvým parciálnym cieľom je analyzovať štruktúru sťažností vo vybraných cestovných kanceláriách. Druhým parciálnym cieľom je identifikovať činnosti procesu vybavovania sťažností vo vybraných cestovných kanceláriách. Tretím parciálnym cieľom je komparovať, či vybrané cestovné kancelárie uplatňujú manažérstvo sťažností podľa existujúcich koncepcií manažérstva sťažností.
 - b) Subjektom skúmania je manažérstvo sťažností klientov cestovných kancelárií. Objektom skúmania sú vybrané cestovné kancelárie na Slovensku. Práca sa zaoberá činnosťami v manažerstve sťažností vybraných cestovných kancelárií na Slovensku .
 - c) Hlavným výstupom práce sú zistenia o rozsahu uplatňovania manažérstva sťažností vo vybraných cestovných kanceláriách, identifikácia jeho nedostatkov a formulácia možností jeho zlepšenia.
6. Kľúčové slová: Cestovná kancelária. Klient. Manažérstvo sťažností.