

HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Akademický rok 2014/2015

Jméno studenta: Alena Procházková
Studijní obor/zaměření: Management obchodních činností
Téma bakalářské práce: Zhodnocení dodržování standardů kvality poskytovaných služeb ve vybraném franchisingovém řetězci

Hodnotitel – oponent: Ing. Petr Janeček

Podnik – firma: FEK ZČU

Kritéria hodnocení: (1 nejlepší, 4 nejhorší, N-nelze hodnotit)

	1	2	3	4	N
A) Definování cílů práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B) Metodický postup vypracování práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C) Teoretický základ práce (řešeršní část)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D) Členění práce (do kapitol, podkapitol, odstavců)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E) Jazykové zpracování práce (skladba vět, gramatika)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F) Formální zpracování práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G) Přesnost formulací a práce s odborným jazykem	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
H) Práce s odbornou literaturou (normy, citace)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I) Práce se zahraniční literaturou, úroveň souhrnu v cizím jazyce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J) Celkový postup řešení a práce s informacemi	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
K) Závěry práce a jejich formulace	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L) Splnění cílů práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
M) Odborný přínos práce (pro teorii, pro praxi)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
N) Přístup autora k řešení problematiky práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O) Celkový dojem z práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Navrhuji klasifikovat bakalářskou práci klasifikačním stupněm:¹

velmi dobře

Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:²

Autorka se v předložené práci zabývá hodnocením dodržování standardů kvality poskytovaných stravovacích služeb. Praktické části předchází rozsáhlá teoretická část, která se zabývá franchisingem a službami. Tuto část by bylo možné doplnit o teoretickou část vztahující se k pojmu kvalita, nicméně i takto je teoretická část obsáhlá. Kladně hodnotím představení výzkumné metody a její podrobné výsledky. Autorka se dopustila několika drobných nepřesností, které souvisí převážně s terminologií ve stravovacích službách (str. 34 neuvedeny jednotky u piva Granát 14,5; str. 39 debarasování = odklizení použitého inventáře; str. 56 natočené pivo místo načepované). Dále práce obsahuje několik gramatických a stylistických chyb (str. 18, 35, 49, 57, 60, 61). V celkovém hodnocení upravenosti personálu chybí poznámka, že v provozovně v Holešovicích nebylo dodrženo standardu uniformy (sukně místo kalhot). Předložená práce a stanovená doporučení jsou v praxi využitelné. Práci hodnotím stupněm velmi dobře s možností zlepšení známky na základě obhajoby.

Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě.³

V předložené práci demonstrujete pravidla časového servisu. Jaké dopady může mít toto opatření na personál potažmo na provoz podniku?

Poskytuje franchisor školení personálu v oblasti komunikace s hosty a vyjednávání?

Uvádíte, že základní pravidlo je, že host má vždy pravdu. Jak byste řešila situace, kdy je host agresivní nebo zjevně pravdu nemá? Jsou zde zachovány etické zásady vůči obsluhujícímu personálu?

V Plzni, dne 5. 5. 2015



Podpis hodnotitele

Metodické poznámky:

¹ Kliknutím na pole vyberte požadovaný kvalifikační stupeň.

² Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně zpracujte v rozsahu 5 - 10 vět.

³ Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě – dvě až tři otázky.

Posudek odevzdejte spolu s bakalářskou/diplomovou prací na sekretariát Katedry marketingu, obchodu a služeb, Fakulta ekonomická ZČU – v případě plzeňské části fakulty: Husova 11 - Plzeň 306 14; v případě chebské části fakulty: Hradební 22 – Cheb 350 11 (viz www.fek.zcu.cz). Posudek musí být opatřen vlastnoručním podpisem **modře** (pro rozeznání originálu).