



HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Akademický rok 2017/2018

Jméno studenta: Anna Krasijová
Studijní obor/zaměření: Management obchodních činností
Téma bakalářské práce: Hodnocení kvality podniků služeb cestovního ruchu
Hodnotitel – vedoucí práce: Ing. Petr Janeček, Ph.D.

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

- A) Definování cílů práce
- B) Metodický postup vypracování práce
- C) Teoretický základ práce (rešeršní část)
- D) Členění práce (do kapitol, podkapitol, odstavců)
- E) Jazykové zpracování práce (skladba vět, gramatika)
- F) Formální zpracování práce
- G) Přesnost formulací a práce s odborným jazykem
- H) Práce s odbornou literaturou (normy, citace)
- I) Práce se zahraniční literaturou, úroveň souhrnu v cizím jazyce
- J) Celkový postup řešení a práce s informacemi
- K) Závěry práce a jejich formulace
- L) Splnění cílů práce
- M) Odborný přínos práce (pro teorii, pro praxi)
- N) Spolupráce autora s vedoucím práce a katedrou
- O) Přístup autora k řešení problematiky práce
- P) Celkový dojem z práce

1	2	3	4	N
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Do Portálu ZČU byl zadaný tento výsledek kontroly plagiátorství¹:

Posouzeno

Posouzeno - podezřelá shoda

Navrhuji klasifikovat bakalářskou práci klasifikačním stupněm:²

velmi dobře

Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:³

Předložená práce se zabývá hodnocením kvality služeb a systému řízení kvality služeb ve vybraném podniku. Teoretická část práce se vhodně zabývá obecnými východisky cestovního ruchu a dále přechází ke specifickému tématu kvality a jejího řízení. V Praktické části autorka nejdříve představila systém řízení kvality v ČR a dále se zaměřila na konkrétní systém řízení kvality služeb cestovního ruchu a jeho využití v ČR. Jako modelový příklad pro řízení kvality navrhla a připravila podklady pro certifikaci řízení kvality v prvním stupni systému pro obchod s módou. Volba subjektu není zcela ideální, ale dle konzultací s vedoucím to byla nejvhodnější možná volba s ohledem na znalost interního prostředí autorkou a také na fakt, že obchod je často navštěvován i účastníky cestovního ruchu. Autorka tyto důvody však v práci dostatečně nevysvětluje. Praktická část je tedy velmi přínosná pro

praxi i přes to, že s cestovním ruchem souvisí jen okrajově. Zároveň jsou kroky v systému certifikace poplatné pro všechny subjekty služeb stejně. V práci se vyskytují stylistické chyby spojené často s chaotickou stavbou vět, především v úvodu a závěru. Některé obraty mají charakter hovorové řeči (např. dostat do hlavy). Někdy se autorka nevyhnula subjektivního hodnocení problematiky (např. str. 39 bohužel dobrovolný systém). Na str. 51 jsou nesprávné odkazy na grafy. Přes uvedené nedostatky hodnotím práci jako přínosnou především pro vybraný podnik. Také kladně hodnotím autorky osobní emancipaci v systému ČSKS a ochotu školit se na trenéra kvality. Práci doporučuji k obhajobě a hodnotím ji stupněm velmi dobře.

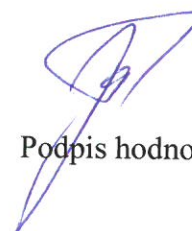
Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:⁴

Uveďte časový harmonogram přihlášky k certifikaci a následného certifikačního procesu pro vybraný podnik.

Jak se staví k možnosti řízení kvality služeb majitel/manažer podniku?

Diskutovala jste stav kvality se zákazníky nebo s lidmi z okolí? Jaký je obecný názor na ČSKS?

V Plzni, dne 21. 5. 2018



Podpis hodnotitele