

## HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Akademický rok 2019/2020

**Jméno studenta:** Kristýna Dryáková  
**Studijní obor/zaměření:** Management obchodních činností  
**Téma bakalářské práce:** Analýza spokojenosti zákazníků ve vybraném stravovacím zařízení

**Hodnotitel – oponent:** Ing. Petr Janeček Ph.D.  
**Podnik – firma:** FEK KMO

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

	1	2	3	4	N
A) Definování cílů práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input 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 type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F) Formální zpracování práce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L) Splnění cílů práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
M) Odborný přínos práce (pro teorii, pro praxi)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
N) Přístup autora k řešení problematiky práce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O) Celkový dojem z práce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Navrhuji klasifikovat bakalářskou práci klasifikačním stupněm:<sup>1</sup>

**dobře**

**Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:<sup>2</sup>**

Práce se zabývá hodnocením spokojenosti v restauračním zařízení. Teoretická část využívá jen prostrého popisu některých odborných pasáží, ale nekombinuje je ani neporovnává. Obrázky postrádají komentáře a odkazy v textu. Velká část teorie je věnována marketingovému výzkumu namísto spokojenosti. Analýza probíhala pomocí popisu současné situace a následně rozhovorem a dotazníkovým šetřením. Popis se zakládal na autorčině názoru, který by bylo vhodné doložit konkrétní argumentací. V metodice není jasná technika sběru dat (scénář rozhovoru, forma dotazníku). Není jasné, jak v elektronické verzi získala názory hostů restaurace a zda nedošlo ke zdvojení odpovědí. Při hodnocení spokojenosti chybí otázka na cenovou úroveň. Na obrázky není opět dostatečně odkazováno a nejsou více vysvětlovány - pouze popis grafu. Grafy jsou pouze četnostního charakteru, což je škoda, mohlo být využito kontingenčních tabulek či skládaných grafů. Titulky obrázků jsou otázky z dotazníků nikoliv názvy obrázků. Některým tvrzením chybí konkrétní argumenty. Některé formulace nejsou dobře pochopitelné (např. souvislost využití věrnostního programu s místem výkonu práce). Některé odkazy na obrázky v textu nesedí (např. str. 51 obr. 20 vs. odkaz 21). Autorka také použila nesprávné formulace či stylistiku (např. o mnoho více; jsem je více prostudovala apod.). Návrhy, které autorka nabízí zcela neřeší nebo nemusí řešit dané problémy, např. odměňování

zaměstnanců na základě procenta z tržeb nemusí zajistit vyšší spokojenost či rychlost obsluhy - tento problém je komplexnější než se zdá. U dalších návrhů postrádám ekonomické zhodnocení, např. nákladů na změnu či propočet obrátů apod. Práce na mě působí, jako kdyby byla šita rychlou jehlou a návrhy nejsou komplexněji promyšleny. Práce přináší do praxe některá dobrá zjištění (např. rozšíření JL či školení personálu). S ohledem na uvedené navrhuji známku dobře.

### **Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:<sup>3</sup>**

Návrh na rozvoz jídel: daly by se snížit náklady na tuto aktivitu, aby se mohlo rozvážet?  
Jaké dopady (pozitivní i negativní) by mohla mít navrhovaná změna v odměňování zaměstnanců?  
Co vše může v restauraci způsobovat pomalou obsluhu?

V Plzni, dne 7. 6. 2020

Podpis hodnotitele