

HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Akademický rok 2012/2013

Jméno studenta: Hana Eliášová
Studijní obor/zaměření: Management obchodních činností - MOS
Téma bakalářské práce: Průzkum spokojenosti klientů se službami lázeňského hotelu Romance Puškin
Hodnotitel – oponent: Ing. Jan Tluchoř, Ph.D.
Podnik – firma: ZČU - FEK - KMO

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

	1	2	3	4	N
A) Definování cílů práce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B) Metodický postup vypracování práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C) Teoretický základ práce (rešeršní 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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 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 type="checkbox"/>	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J) Celkový postup řešení a práce s informacemi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>	<input 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:¹

dobře

Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:²

Předložená bakalářská práce řeší prakticky zaměřený problém v konkrétním subjektu (Hotel Romance Puškin), ve kterém autorka pracuje. Tento fakt do jisté míry ovlivňuje objektivitu a odstup autorky, nicméně jsem si vědom složitosti takového úkolu.

Metodicky k práci studentka přistupuje poměrně dobře, avšak nacházím někdy i poměrně zásadní nedostatky v práci s daty, vyvozování závěrů ze získaných dat, a také považuji zpracování dat z dotazníkového šetření za formálně absolutně nevhodné (formální stránka stěžuje orientaci v získaných informacích, které jsou cenné, ale nevhodně zpracované a ne zcela dostatečně interpretované - zejména str. 46-49). Provedený mystery shopping, tedy spíše mystery rezervace, je v intencích cenové náročnosti komplexního mystery guestingu, je vhodný, došlo zde k problému s fiktivním dotazem Kateřiny/Karolíny Bosákové, sice se podepsala fiktivně, ale e-mailová adresa zněla na "Kateřinu", takové chyby mohou přispět k nežádoucímu odhalení mystery rezervace. S autorkou se také neshoduji v hodnocení odpovědí hotelu, které se týkalo nabízených cen, jednání hotelu bylo minimálně na hraně etiky.

V práci též nacházím mnoho překlepů (jako př. str. 18 a 27). V praktické části též není správně definována vize hotelu a i jeho poslání není vhodně formulované. Navíc u vize (str. 26) opravdu není jasné o jaké hodnocení hotelů se jedná - navíc dále v textu je použito buď chybně stejné či jiné hodnocení hotelu - TripAdvisor, jednou je sledovaný hotel osmý, jednou desátý. Toto je zmatečné, nicméně pro hodnocení práce nepříliš podstatné. Stejně tak nacházím drobné chyby v členění komunikačních nástrojů a další chyby.

Návrhy zlepšujících opatření jsou jistě vhodné, ale příliš málo rozpracované a málo konkretizované.

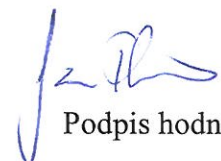
Celkově tak autorka sice získala poměrně vhodná data pro řešení svého tématu, ale nedokázala je příliš dobře zpracovat, uchopit, vysvětlit a nevytěžila z nich vše, co by bylo možné. Práci navrhuji hodnotit klasifikačním stupněm dobře.

Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:³

Hotel má problém se stanovením ceny pro různé distribuční kanály (internet, mail, telefon). Dokážete doporučit nějaké vhodné řešení? V tomto kontextu, jaká odpověď pana Stanky na Vaše dotazy by byla vhodnější.

Existuje oficiálně formulované vize/poslání hotelu? Pokud ano, prezentujte ho. Pokud ne, pokuste se ho pro hotel naformulovat (ovšem správněji než uvádíte v práci).

V Plzni, dne 21. května 2013



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).