



Posudek oponenta bakalářské práce

Katedra: Řízení

Student: Marie Duspivová

Studijní obor: Obchodní podnikání

Název bakalářské práce: Kvalita služeb a řízení lidských zdrojů

Oponent bakalářské práce Ing. Jaroslav Horák

Povolání oponenta: důchodce - do 30. 6. 2008 učitel

Hodnocení práce:

Volba tématu práce a její význam: (1) vysoce aktuální a významné téma

Komentář: Z hlediska stavu českého hotelnictví a zejména gastronomie, nemohla autorka zvolit aktuálnější a významnější téma.

Formulace cílů práce: (1) cíle byly velmi vhodně formulovány

Komentář: Cíle byly vhodně formulovány i vzhledem k situování práce do specifických podmínek malého podniku.

Metodika zpracování: (1) velmi vhodně zvolena a formulována

Komentář: Zvolené metody a postupy odpovídají charakteru zkoumané problematiky a vedly k řešení a splnění cíle práce.

Práce s daty a informacemi: (1) použitá data aktuální, informace relevantní a správně zpracované

Komentář: Získaná data, zejména od daného malého počtu zaměstnanců, byla doplněna dotazníky zákazníků - hostů a výsledky vyhodnoceny a fundovaně okomentovány, včetně grafického vyjádření.

Celkový postup řešení: (1) postup řešení naprosto správný

Komentář: Velmi vhodné a efektivní se jeví zejména srovnání a konfrontace výsledků šetření (u zaměstnanců i hostů) s názory a postoji vedoucího závodu, vedoucí k hlubší analýze problémů a návrhů či doporučení na jejich řešení.

Teoretické zázemí autora: (1) autor významné autory citoval a zná teorii dané problematiky

Komentář: Autorka práce využila vcelku vyčerpávající rozsah literatury, mající vztah k dané problematice a získala potřebný přehled a nadhled, nutný pro dobrou orientaci a zpracování zvolené problematiky, což touto prací potvrdila.

Práce s odbornou literaturou (citace, norma): (1) autor dodržel naprosto správně citační normu

Komentář: Autorka dodržela správně citační formu. Bez připomínek.

Úroveň jazykového zpracování: (2) práce je jazykově zpracována na standardní úrovni

Komentář: Práce je jazykově zpracována na standardní úrovni.

Přesnost formulací a práce s odborným jazykem: (2) autor má dostatečný pojmový aparát

Komentář: Autorka má dostatečný pojmový aparát.

Formální zpracování - celkový dojem: (1) práce je formálně naprosto v pořádku, celkový dojem je výborný

Komentář: Práce je formálně bez výhrad, celkový dojem je výborný.

Splnění cílů práce: (1) výsledky práce jsou rozsáhlejší než cíle, které byly včetně dílčích splněny

Komentář: Cíl práce, směřující k některým vybraným aspektům řízení lidských zdrojů, ovlivňující úroveň poskytovaných služeb a jejich analýza ve specifických podmínkách malého podniku, lze považovat z hlediska rozsahu i obsahu za splněný a přesahuje rámec konkrétně zvoleného podniku.

Formulace závěrů práce: (1) závěry jsou velmi správně formulovány a jsou velmi významné pro další využití

Komentář: Závěry práce jsou velmi správně formulovány a shrnuty do několika, z hlediska zpracovaného tématu, významných opatření, pro zlepšení řízení lidských zdrojů a následně kvality služeb.

Odborný přínos práce a její praktické využití: (1) práce je po odborné a praktické stránce velmi dobře využitelná

Komentář: Praktický přínos je pro zkoumanou provozovnu nesporný a realizaci závěrů lze do značné míry pokládat za klíčové, ke zlepšení činnosti zkoumaného provozu ve všech směrech. Je dobře využitelná i v jiných srovnatelných provozech.

Celkové hodnocení práce:

Návrh hodnocení práce známkou: výborně

Doporučuji práci k obhajobě: ANO

Otázky k obhajobě:

Otázka 1: žádné neuvádím

Otázka 2: žádné neuvádím

Další připomínky, vyjádření a náměty k obhajobě práce resp. k jejímu dalšímu využití:

Nejen, že práce je prakticky využitelná a přínosná, ale představuje i velmi solidní vybavenost samotné autorky pro manažerské uplatnění v oboru.

Datum: 20. 09. 2008

Podpis oponenta bakalářské práce: