

HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Akademický rok 2015/2016

Jméno studenta: **Barbora Frýbertová**
Studijní obor/zaměření: **Management obchodních činností**
Téma bakalářské práce: **Kvalita služeb cestovního ruchu**
Hodnotitel – vedoucí práce: **Petr Janeček**

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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D) Členění práce (do kapitol, podkapitol, odstavců)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
K) Závěry práce a jejich formulace	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L) Splnění cílů práce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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) Spolupráce autora s vedoucím práce a katedrou	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O) Přístup autora k řešení problematiky práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P) Celkový dojem z práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Do Portálu ZČU byl zadán tento výsledek kontroly plagiátorství¹:

Posouzeno

Posouzeno - podezřelá shoda

Navrhuji klasifikovat bakalářskou práci klasifikačním stupněm:²

velmi dobře

Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:³

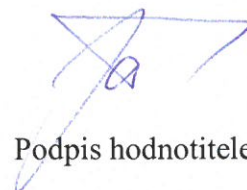
Autorka předložila práci týkající se hodnocení kvality služeb. Toto téma je velice obsáhlé, proto má práce větší rozsah a i tak nelze kompletně shrnout tuto problematiku. Pro lepší pochopení kvality ve službách cestovního ruchu aplikovala autorka hodnocení kvality na jednu konkrétní službu a sice na služby turistických informačních center. Teoretická část se zabývá základními teoretickými východisky cestovního ruchu, které by mohly být zkráceny. Dále se zabývá kvalitou ve službách cestovního ruchu a hodnotícími systémy. Na teoretickou část navazuje představení zahraničních systémů hodnocení kvality, které by měly být porovnávány s českými. Srovnání však chybí. V praktické části se autorka zaměřila na výzkum TIC několika metodami. Jednak uskutečnila rozhovory s vedoucími TIC, dále provedla dotazníkové šetření mezi zaměstnanci TIC a nakonec

použila metodu mystery shoppingu. Výsledky z jednotlivých šetření poskytují dobrý pohled na kvalitu poskytovaných služeb a její chápání. Jako velkou přednost této kombinace hodnotím možnost využití hodnocení 3 pohledů na kvalitu (vedoucí-pracovník-zákazník). V návrzích na zlepšení autorka nabízí několik variant, které se týkají odhalených problematických částí z výzkumů. Bylo by vhodné udat i návrh na obecné hodnocení kvality služby TIC. V práci se objevují terminologické chyby (seniorská turistika/turismus, svatební turistika/turismus, servistní/obslužný personál). Autorka se dopustila několika pravopisných chyb a překlepů (např. str. 17, 43, 45, 58). V některých pasážích se objevovala špatná formulace (např. str. 46, 67) a charakter textu byl spíše vyprávění než odborný (např. str. 11 - širší produkt, 30 - certifikací rozumím, 30- nějaké systémy, 48 - využíváme, 49 - brát tragicky, 52 - překvapivý úkaz, 58 - následujících řádcích). Na str. 55 a 56 je odkázáno na tabulku, ale uvedený je graf. Přes uvedené nedostatky doporučuji práci k obhajobě s kvalifikačním stupněm velmi dobře.

Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:⁴

V práci jsou obsaženy cíle jednotlivých výzkumů, ale celkové cíle práce nikoliv. Formulujte cíle práce. Jak byste strovnala systémy kvality používané v zahraničí a v tuzemsku? Jak hodnotíte využití systémů kvality ve službách cestovního ruchu?

V Plzni, dne 25. 5. 2016



Podpis hodnotitele

Metodické poznámky:

¹ Označte výsledek kontroly plagiátorství, který jste zadal/a do Portálu ZČU a odůvodněte níže při odůvodnění klasifikačního stupně.

² Kliknutím na pole vyberte požadovaný kvalifikační stupeň.

³ Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně zpracujte v rozsahu 5 - 10 vět.

⁴ 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).