

## HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Akademický rok 2018/2019

**Jméno studenta:** Zuzana Hrabětová  
**Studijní obor/zaměření:** Management obchodních činností  
**Téma bakalářské práce:** Analýza postojů k obsluze v zařízeních rychlého občerstvení

**Hodnotitel – oponent:** Ing. Lenka Zelenka  
**Podnik – firma:** FEK ZČU

**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) Přístup autora k řešení problematiky práce
- O) Celkový dojem z práce

	1	2	3	4	N
A	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
H	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
K	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
M	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
N	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O	<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>**

Předkládaná bakalářská práce je zaměřena na analýzu postojů zákazníků k obsluze v zařízeních rychlého občerstvení. Autorka nejprve představila klíčová teoretická východiska práce. V této části (zejména v kapitole 3) postrádám bohatost zdrojů, u obrázků 1 a 2 je nepřesně uveden zdroj "vlastní" a místy není použitý vhodný jazyk (např. str. 16 "...produkce a služba se od sebe dají v pohodě oddělit"). V další části jsou představeny vybrané restaurace rychlého občerstvení a vlastní výzkum. V rámci výzkumu vidím jako nedostatek absenci otázky týkající se místa pobytu respondenta, bez tohoto údaje jsou nevypovídající závěry některých otázek. Některé předpoklady (např. P2, P3, P10, P11) si vzájemně částečně odporují. Některé grafy (např. graf 1, 2) není nutné uvádět, vše je řečeno v textu. Zařazení rozhovorů se zákazníky a pozorování by bylo přínosnější, pokud by bylo provedeno s více zákazníky respektive vícekrát. Návrhy na zlepšení nejsou bohužel rozpracovány do hloubky, neobsahují konkrétní opatření. Celkový dojem z práce kazí poměrně velké množství gramatických a stylistických chyb. Celkově hodnotím práci jako "dobrou".

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

Odpovídá složení vzorku zákazníkům prodejen? Lze ze zkoumaného vzorky vyvozovat závěry pro jednotlivé skupiny zákazníků?

Na str. 60 navrhuje instalaci interaktivních objednávacích tabulí. Jak dlouho trvá průměrně objednávka u takové tabule? Vyřešily by podle Vás tabule problém s tvorbou front? Jak velké náklady představuje instalace takových tabulí a dispoziční i organizační změny tím dotčené?

Uveďte jakými benefity navrhuje motivovat pracovníky obsluhy na str. 60, aby byli motivováni k příjemnějšímu vystupování.

Vyberte si jeden z návrhů na zlepšení a detailně jej rozpracujte včetně kalkulace nákladů, očekávaných přínosů a způsobů vyhodnocení.

V Plzni, dne 23.5.2019

Podpis hodnotitele