

HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE (dále jen BP)

Jméno studenta: Jiří Planý

Téma BP: Měření spokojenosti zákazníků stravovacích zařízení Interhotelu Moskva

Akademický rok: 2010/2011

Oponent BP: ing. Šárka Vránová

Tabulka A

Kritéria hodnocení BP	Stupeň hodnocení podle ECTS							Stupeň hodnocení
	A 1	B 1,5	C 2	D 2,5	E 3	Fx 4	F 5	
Náročnost tématu BP			x					2,0
Splnění cílů BP		x						1,5
Teoretická část BP		x						1,5
Praktická část BP		x						1,5
Stylistická a gramatická úroveň BP			x					2,0
Formální úroveň BP		x						1,5
Součet								10 : 6 = 1,67

Poznámka: Hodnocení jednotlivých kritérií označte znakem „X“ v příslušné řádce.
 Součet hodnocení kritérií vypočtete vydělením součtu stupňů hodnocení šesti.

Navrhne-li vedoucí nebo oponent BP v kritériu 2 – splnění cílů BP stupeň nedostatečně (Fx nebo F), je celá práce hodnocena nedostatečně a komise po obhajobě rozhodne o konečné klasifikaci. Je-li nedostatečně hodnoceno jiné kritérium mimo kritéria 2 vypočítá se návrh známky včetně tohoto nedostatečně hodnoceného kritéria.

Tabulka B – Celkové hodnocení BP

Interval	Stupeň ECTS	Slovní hodnocení
1,00 – 1,25	A	Výborně
1,26 – 1,75	B	Velmi dobře
1,76 – 2,25	C	Dobře
2,26 – 2,75	D	Uspokojivě
2,76 – 3,00	E	Dostatečně
3,01 – 4,00	FX	Nedostatečně
4,01 – 5,00	F	Nedostatečně

Celkové hodnocení a otázky k obhajobě BP:

(Uvádí vedoucí i oponent BP.)

Tato BP se zabývá průzkumem spokojenosti zákazníků 2 restaurací největšího hotelu ve Zlíně. Zvolené téma není považováno za příliš obtížné.

Teoretická část je oproti analytické poměrně rozsáhlá, zvláště vezmeme-li v úvahu, že na velké ploše analytické části jsou prezentovány grafy. Např. kapitola o marketingovém výzkumu v teoretické části je poměrně obsáhlá, je zde popisováno mj. telefonické dotazování, pozorování, zmiňuje se práce se spolupracovníky, modus, medián apod., přičemž tyto skutečnosti v analytické části nebyly vůbec použity.

V analytické části byl největší prostor věnován dotazníkovému šetření. To považuji za poměrně kvalitní, přesto mám několik připomínek:

1. Otázka 5 mohla měla být formulována jednoznačně. Teoreticky zde mohli uvést odpověď že „cena je v nesouladu s kvalitou“ i respondenti, kteří považují jídlo za velmi kvalitní při poměrně nízké ceně. S tím se při vyhodnocování nepočítalo.
2. Otázka 6 mohla zahrnovat i možnost, že přílohy je více, než je potřeba. Věřím, že zvláště u žen by se tato odpověď vyskytovala.
3. O otázky 8 mohlo být nabídnuto více variant. Např. místo polévky desert, popř. salát nebo desert zvláště za zvýhodněnou cenu apod.
4. Otázka 9 je nevhodně formulovaná („...zavedení kvalitních pokrmů...“). Může to vypadat tak, že dosud nabízená jídla nejsou kvalitní.
5. Dotazník mohl obsahovat další otázky – např. na velikost oblohy, na spokojenost s nápojem, zda zákazník využívá poloviční popř. menší porce, ...
6. Nesouhlasím s interpretací výsledku otázky č. 10. Pokud např. Řecká restaurace dostala od 40 zákazníků (22 % respondentů) nejhorší hodnocení, nebude to jistě **jenom proto**, že odpovídali návštěvníci restaurací Česká a Bohémia, kteří dávají přednost tradiční české kuchyni, jak uvádí student.

Formální úroveň práce je na poměrně dobré úrovni, vyhodnocení otázek je doplněno přehlednými grafy.

Práce obsahuje několik stylistických i gramatických chyb, dokonce 4 hrubé chyby.

Pozitivně hodnotím studentova doporučení ke zlepšení spokojenosti zákazníků.

Cíl práce považuji za splněný.

Otázky:

1. Jak velké procento zákazníků platí „polední menu“ stravenkami?
2. Jaké negativní důsledky by měla opatření navrhovaná ministrem financí Kalouskem v oblasti stravenek?
3. Jste Vy osobně návštěvníkem posuzovaných restaurací? Jaký je Váš názor na velikost přílohy, oblohy, nápoj, desert, salát apod.?

Návrh na výslednou známku BP: B – velmi dobře

(Uveďte stupeň ECTS + slovní vyjádření)

Ve Zlíně 7. května 2011



.....
podpis hodnotícího