

## HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Akademický rok 2020/2021

**Jméno studenta:** Nikola Divišová  
**Studijní obor/zaměření:** Management obchodních činností  
**Téma bakalářské práce:** Analýza lázeňských služeb ve vybraném podniku

**Hodnotitel – oponent:** doc. Ing. Dagmar Jakubíková, Ph.D.  
**Podnik – firma:** FEK, ZČU v Plzni

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

	1	2	3	4	N
A) Definování cílů práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input 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 type="checkbox"/>	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G) Přesnost formulací a práce s odborným jazykem	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
H) Práce s odbornou literaturou (normy, citace)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I) Práce se zahraniční literaturou, úroveň souhrnu v cizím jazyce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J) Celkový postup řešení a práce s informacemi	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O) Celkový dojem z práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Navrhuji klasifikovat bakalářskou práci klasifikačním stupněm:<sup>1</sup>

**velmi dobře**

**Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:<sup>2</sup>**

"Cílem práce je analýza poskytovaných služeb ve vybraném podniku využitím metody netnografie a následné vytvoření návrhů a doporučení, která by mohla pomoci se zvýšením spokojenosti zákazníků v nabízených službách." Po pečlivém prostudování textu práce mohu konstatovat, že cíl práce byl naplněn. Práce obsahuje celkem 7 kapitol. První dvě kapitoly jsou věnované teoretickým východiskům práce, třetí až pátá kapitola tvoří praktickou část práce, přičemž pátá kapitola je analytická, v šesté kapitole jsou obsaženy návrhy a doporučení a v sedmé kapitole pak výsledky a diskuse.

Pro zpracování teoretické části práce by bylo vhodné použít více zdrojů, zejména odborných článků a případně zdrojů zahraničních. Velká část textu je čerpána z publikace Lázeňství - management a marketing, autorů Jakubíkové, D., Vildové E., Janečka, P. a Tluchoře, J. (2019). V této teoretické části práce postrádám zařazení textu, který by byl věnován důležitosti a možnostem hodnocení spokojenosti hostů.

Do praktické části jsou zařazeny informace o samotném městě Františkovy Lázně, historii lázeňství ve městě, léčivých pramenech, architektuře, wellness a relaxaci, kultuře, sportovním vyžití, ubytování, přírodě, gastronomii a podrobněji je charakterizováno lázeňství (kap.3). Následuje uvedení základních, veřejně dostupných, informací o analyzovaném podniku, kterým je Spa Resort Pawlik – Aquaforum (kap.4). Pátá kapitola je kapitolou stěžejní. Tvoří důležité východisko pro zpracování návrhové části práce. Je v ní



uvedena metodika, která byla použita pro zpracování vlastní analýzy. Autorka využila výsledky dotazníkového šetření, které průběžně realizuje analyzovaný lázeňský hotel, vzhledem k nemožnosti provést vlastní dotazníkové šetření v době pandemie COVID-19, ve kterém byla zpracována velká část této práce. Pro svůj vlastní výzkum zvolila metodu netnografie a analyzovala dostupné recenze hostů, kteří navštívili hotel. Zde se soustředila na provedení komparace dvou období, konkrétně leden/únor 2020 a leden/únor 2021. Celkový počet hodnocených recenzí činil 584. Výsledky provedeného šetření jsou přehledně zpracovány do tabulek a grafů doprovázených komentáři. Návrhová část práce obsahuje návrhy a doporučení podložené výsledky získanými provedenou analýzou. Chybí jejich ekonomické vyhodnocení, což nebylo cílem práce, ale určitě pro analyzovaný podnik je důležité.

Tato bakalářská práce doznala od doby první obhajoby značných pozitivních změn. Přesto některé výhrady trvají. V analytické části je poměrně mnoho prostoru věnováno samotným Františkovým Lázním, mnohem méně šetřenému hotelu bez uvedení důvodu, proč je důležité tyto informace o městě podrobně uvést. Dalším prohřeškem je nedůsledné vyznačování odkazů na použité zdroje, které ne vždy jsou v souladu s použitou citační normou. V některých případech, např. na s. 38 podkap. 4.1, kde jsou uvedeny základní informace o Spa Resortu Pawlik, není vyznačen odkaz na použitý zdroj.

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

1. Proč je důležité hodnotit spokojenost hostů lázeňského hotelu? K čemu konkrétně toto hodnocení spokojenosti hostů manažerům slouží?
2. Jaké metody a techniky lze pro hodnocení spokojenosti hostů hotelu použít?
3. Stručně uveďte přehled silných a slabých stránek poskytovaných služeb analyzovaného lázeňského hotelu a také příležitosti a možných hrozeb, které mohou v současnosti nabízené služby ovlivnit.
4. Proč bylo důležité zařazení poměrně velkého množství informací o městě Františkovy Lázně do celkového kontextu praktické části práce?
5. V čem spatřujete přínos Vaší práce osobně pro Vás?

V Plzni, dne 31.8.2021

Podpis hodnotitele