

POSUDEK VEDOUCÍHO BAKALÁŘSKÉ PRÁCE NA FHS UK

AUTORKA: Pavla Dorotíková

NÁZEV PRÁCE: Řízení lidských zdrojů v oblasti hotelnictví a cestovního ruchu. Praha 2016

2.verze

POČET STRAN: 52

Autorka BP si zvolila za téma řízení lidských zdrojů (HRM) v poměrně málo zmapované oblasti (neberu –li přehledové studie nebo „uzavřené“ studie v rámci prací všeho druhu) - hotelnictví. Vzhledem k tomu, že jde o poměrně heterogenní oblast, bylo téma následně zredukováno na problematiku nábory pracovní síly, její rozvoj a další aspekty tzv. retence, které jsou důležité pro to, aby byl zaměstnanec v daném sektoru připraven na náročný úkol interagovat s klientem (hrát roli).

Práce je rozdělena na část teoretickou a praktickou (empirickou). V teoretické části je pohlédnuto na stav zkoumané problematiky v dané oblasti s akcentem na dějiny a vývoj hotelnictví a jeho diverzifikaci, dále pak na vybrané aspekty řízení lidských zdrojů. Zejména jde o kvalifikační předpoklady, výběr zaměstnanců a výběrové řízení, motivace zaměstnance (smlouvy, mzdové aspekty, bonusy v podobě školení a další kvalifikace a rekvalifikace nebo fluktuaci zaměstnanců). S tím pak souvisí i volba dílčích témat, například problematika rekvalifikací (s kategorizací), dalšího vzdělávání (další vzdělávání v oboru, trénink zaměstnanců apod.) a zejména pak oblast CRM jakožto pojítka mezi částí teoretickou a praktickou. Zde (v empirické části) autorka nabídla sumarizaci vlastního výzkumu zaměřeného na to, zda je činnost recepční, kterou zná z vlastní zkušenosti, naučitelná, či nikoliv (sc. zda „všichni hrají divadlo“, jak o tom píše E. Goffman, či nikoliv)

Obdobně jako u předchozí verze je nutno podotknout, že autorka přistoupila k práci svědomitě a nashromáždila poměrně rozsáhlý korpus literatury, který sahá od bakalářských a magisterských prací přes odborné monografie až po specifickou literaturu v podobě interních směrnic. Nelze opomenout zmínit ani rozsáhlý (téměř stránkový) seznam zdrojů elektronických, byť bych je asi lépe zvýraznil a umístil až za primární zdroje, to je však spíše „technikálie“. Obdobně lze kvitovat, že autorka opravila většinu výtek vedoucího práce a oponenta (pochopitelně i komise) k první verzi, zejména pak empirickou část. Opět je třeba vyzdvihnout kategorizaci a klasifikaci ubytovacích zařízení (11-13) nebo metody recruitmentu v prostředí hotelů a ubytovacích zařízeních, byť by dle mého názoru šlo téma lépe „naroubovat“ na další zkoumané aspekty (vzdělávání zaměstnanců, motivaci pracovníků

apod.) Obdobně musím ocenit autorčiny aluze na některé metody jako je „mystery shopping“ (30) nebo „rotace práce“ (jak je nazývá autorka, v praxi známější jako tzv. „kolečko“ /str. 31/ nebo upravenou empirickou část, kde k propracované metodologii v této verzi autorka přidala i „lidský rozměr“ (sc. výzkum na skutečném vzorku), byť, a to si přiznejme, autorka i tentokrát zůstala poněkud za očekáváním (z nashromážděného materiálu se dalo vytěžit více, ale to je věc názoru).

Tímto si dovolím přejít k tomu, co hodnotu jinak kvalitní práce poněkud snižuje. Předně zde zůstalo (i přes výtky k předchozí verzi) velmi prapodivné řazení kapitol a podkapitol (zejména 1.kapitola, od str. 8), kdy například u podkapitoly 1.3. si čtenář může klást otázku, proč ji autorka vymezila jako podkapitolu (danou informaci šlo předat formou exkurzu nebo kapitolu podstatně rozšířit). Více mi však vadí mnohá poměrně generalizující tvrzení, která mnohdy mohou být rozporována. V rovině obecné jde o tvrzení typu „Řídicím orgánem pro všechny objekty spadající pod oblast cestovního ruchu je Ministerstvo pro místní rozvoj ČR“ (str.8) V rovině pragmatické pak tvrzení typu „V čele hotelu je obvykle ředitel a jeho asistent či sekretářka“ (str.14) nebo „standardní délka pracovní doby (sc. v hotelu) je 40 hodin týdně od pondělí do pátku“ (str.23). Do této kategorie bych následně zařadil i (z hlediska personalistiky) „laické“ (a simplifikující) vyjadřování typu „motivačním faktorem jsou peníze, lístky do divadla či na sportovní události“ (23). Rovněž pojednání o mzdách, odměnách a srážkách ze mzdy (str. 25) by šlo podstatně rozšířit (s jistou dávkou zjednodušení lze tvrdit, že na toto téma lze napsat celou knihu) a téma ukončení pracovního poměru je do jisté míry zjednodušené a nepřináší žádný nový vhled do problematiky (nebo alespoň není jasné, proč se v textu objevuje, když by stačilo kapitolku opatřit nějakým nexem). Možná by bylo vhodnější zbavit text „žoviálního“ stylu, který je u prací obdobného charakteru minimálně polemický (např. „testovat své kulinářské znalosti na hotelových hostech“ /str.20/, „vyhnout se trapným situacím“ /36/) a sjednotit systém odkazů na zdroje a relevantní literaturu. Lze zde totiž narazit na odkazy ve formě poznámkového aparátu i intratextové odkazy (např. str.20), které však mají stejnou hodnotu.

Uvedené skutečnosti nic nemění na skutečnosti, že se jedná o poměrně zdařilou práci.

S ohledem na výše uvedené navrhuji „velmi dobře“

V Praze dne 12.2.2016

PhDr. Radek Eichl, Ph.D.

