

## Oponentní posudek bakalářské práce – II. verze

Autor BP: **Pavla Dorotíková**  
Oponent BP: **Mgr. Ondřej Pohan**  
Název BP: **Řízení lidských zdrojů v oblasti hotelnictví a cestovního ruchu**

### **Formální náležitosti:**

Autorka předložila práci, která po formální stránce splňuje požadavky na bakalářské práce kladené. Práce obsahuje čestné prohlášení, obsah, seznam použité literatury a poznámkový aparát. Délka práce je pro bakalářskou práci dostačující.

### **Způsob zpracování:**

Po stránce metodické je práce vyhovující. Autorka rozčlenila sledovanou materii do dvou hlavních částí – teoretické a praktické. Struktura práce je logická a přehledná. V práci se vyskytují stále některé neobratné formulace, ale z hlediska formátování a gramatických chyb je již práce na úrovni, které by měla být.

Oproti původní verzi si autorka dala větší práci s výběrem zdrojů, kdy odstranila neaktuální informace, především z internetu a rovněž při definici základních pojmů se držela rady používat spíše renomovaný encyklopedický slovník než sekundární zdroje. Pozitivně kvitují rovněž rozšíření počtu zdrojů, což byla slabina původní práce.

V první, teoretické, části autorka zdařile vymezuje pojem hotelnictví a problematiku lidských zdrojů, jakož i termíny související. Autorka se správně zaměřuje na problematiku výběru vhodných zaměstnanců a jejich motivaci. Uvádí příklady z vlastní zkušenosti, čímž osvědčuje svojí dobrou praktickou znalost problematiky. Dále rozvíjí problematiku práce v hotelnictví z hlediska zákoníku práce.

Vymezuje rovněž relevantní právní úpravu v oblasti pracovních smluv a prokazuje, že dané problematice rozumí mnohem lépe, než se jevílo z jejího prvního zpracování.

V praktické části si autorka definuje z mého pohledu velice široké cíle, a to, zjistit, zda je předsudek o hraní rolí při kontaktu se zákazníky pravdivý, zda je činnost hraní role naučitelná a zda mohou vzdělávací instituce člověka na tuto roli připravit.

Teoretické zakotvení praktické části hledá v díle Ervinga Goffmana „Všichni hrajeme divadlo“. Formuluje si výzkumné otázky. Jako metodiku používá kvalitativní výzkum a zúčastněné pozorování. Autorka velice dobře popisuje zvolenou metodiku, ale i etickou problematiku výzkumu.

Odpověď na hlavní výzkumnou otázku, tedy zjistit způsob jednání zaměstnanců hotelu během interakce s hosty, a rovněž na vedlejší výzkumnou otázku, zdali se zaměstnanci hotelů při kontaktu se zákazníkem „přetvařují“, či zda hrají naučenou roli, hledá autorka v rozhovorech se zaměstnanci hotelů.

Jejím nejzajímavějším zjištěním je, že se zaměstnanci nejprve vidí jako velice přirození, ale postupně docházejí k tomu, že se v některých situacích přetvařují. Zde jsem čekal více zajímavějších rozborů a postřehů, které budou čerpat z velkého počtu rozhovorů s respondenty. Na tuto část jsem se osobně nejvíce těšil a přijde mi zbytečně podceňená vůči formální stránce výzkumu, které je dán velký prostor.

### **Hodnocení práce:**

Práci považuji celkově za zdařilou, oproti původní práci autorka zapracovala na kvalitě zdrojů, formální stránce, ale i metodice. Prokázala, že umí pracovat se zdroji a aplikovat zvolenou metodu praktického výzkumu. Závěry praktické části mohly být zpracovány lépe. Doporučuji proto k ústní obhajobě s hodnocením **dobře**.

V Praze dne 16. 2. 2016

Mgr. Ondřej Pohan