

Oponentní posudek bakalářské práce

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 některé neobratné formulace, překlepy či gramatické chyby. Nejednotné formátování (jednou do bloku, jindy vlevo) působí poněkud rušivě. Některé zdroje pocházející z internetu nejsou dostatečně aktuální, při definici základních pojmů by v některých případech bylo vhodnější používat spíše renomovaný encyklopedický slovník.

V úvodu si autorka definuje, že cílem práce je pohlédnout na důležité aspekty řízení lidských zdrojů v oblasti hotelnictví a cestovním ruchu. Dále je úkolem práce zjistit, zda je hraní rolí ve vztahu zaměstnanec – klient (dle Goffmana) jako činnost naučitelná či vrozená.

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. Zároveň uvádí příklady z vlastní zkušenosti, čímž osvědčuje svojí dobrou praktickou znalost problematiky. Dále rozvíjí problematiku práce v hotelnictví z hlediska zákoníku práce. Zde se však dopouští významné nepřesnosti, kdy čerpá z neaktuálního zdroje při určení minimální mzdy (nikoli 7955 Kč měsíčně, ale správně 9200 Kč).

Vymezuje rovněž relevantní právní úpravu v oblasti pracovních smluv. U dohody o provedení práce by jistě stálo za pozornost zdůraznit, že příjem do 10 000 Kč měsíčně při podepsání prohlášení poplatníka nepodléhá dani z příjmů ze závislé činnosti. Při vyšším příjmu než 10 000 Kč za měsíc je pak zaměstnanec účastníkem nejenom nemocenského pojištění, jak autorka uvádí, ale i důchodového a zdravotního pojištění.

V praktické části autorka vychází z díla Ervinga Goffmana „Všichni hrajeme divadlo“. Formuluje si výzkumné otázky. Jako metodiku používá kvalitativní výzkum a zúčastněné pozorování.

Formulace hlavní výzkumné otázky (způsob jednání zaměstnanců hotelu během interakce s hosty a mimo jejich přítomnost) je na kvalitativní výzkum zbytečně obecná, zasloužila by si konkrétnější vymezení, kdy bychom se jistě dozvěděli zajímavější závěry. Autorka velice dobře popisuje zvolenou metodiku, ale i etickou problematiku výzkumu. Vyhodnocení výzkumu by si však zasloužilo větší prostor a detailnější rozbor rozhovorů se dvaceti respondenty. Provázání výsledků výzkumu se závěry je nedostatečné. Závěrem výzkumné práce je, že zaměstnanci se v některých situacích, dle autorky, přetvářejí. Rovněž zjistila, že různá školení a kurzy mohou zaměstnance naučit lépe jednat s klienty, ale pokud nemají vhodné osobnostní dispozice, jsou často nuceni k přetvářce.

Hodnocení práce:

Práci považuji za zdařilou, ačkoli především praktická část mohla být zpracována podstatně lépe. Doporučuji proto k ústní obhajobě s hodnocením **dobře**.

Podněty k obhajobě:

1. *Jaká je aktuální minimální mzda? Jaký je rozdíl mezi DPC a DPP?*
2. *Jaký je rozdíl mezi hraním role a přetvářkou?*
3. *Jaké vrozené dispozice pro práci v hotelnictví při komunikaci se zákazníky jsou výhodou? Potvrdila se ve vašem výzkumu slova uvedeného personalisty, že důležitější jsou vhodné vlastnosti než kvalifikace?*