

HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE (dále jen BP)

Jméno studenta: Veronika ŠILEROVÁ

Téma BP: Měření spokojenosti zákazníka kliniky Asklepion

Akademický rok: 2009/2010

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	F _x 4	F 5	
Náročnost tématu BP			x					2,0
Splnění cílů BP			x					2,0
Teoretická část BP		x						1,5
Analytická část BP			x					2,0
Stylistická a gramatická úroveň BP				x				2,5
Formální úroveň BP				x				2,5
Součet								12,5 / 6 = 2,08

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 (F_x 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	F _X	Nedostatečně
4,01 – 5,00	F	Nedostatečně

Celkové hodnocení a otázky k obhajobě BP:

(Uvádí vedoucí i oponent BP.)

Cílem této BP bylo zjistit spokojenost zákazníků kliniky a navrhnout opatření k jejímu zlepšení.

Pozitivně hodnotím dosti velké množství vyhodnocených dotazníků (200) a některá studentčina doporučení v závěru práce.

Úroveň práce zbytečně snižují stylistické a gramatické chyby (i hrubé) a velké množství drobných formálních chyb (překlepy, chybějící písmena apod.)

Připomínky:

- 1) Pro lepší informaci by bylo vhodné uvést počty pacientů kliniky i jednotlivých oddělení za posledních několik let, popř. tržby, hospodářský výsledek.
- 2) U oddělení dermatologie a stomatologie mohla být uvedena podrobnější struktura klientů – dle pohlaví, věku.
- 3) Mohl být popsán proces poskytování služeb na klinice (objednávka, úkon, kontrola?)
- 4) Komentář k otázce 2 mohl být podrobnější. Bylo by dobré vědět, kolik procent zákazníků využívá služeb jednoho, dvou, tří, popř. více oddělení kliniky.
- 5) Otázka 3 by měla být dle mého názoru formulována jinak (i nabízená škála odpovědí). Zajímá Vás přeci spíše počet provedených úkonů než počet let.
- 6) Uvádíte, že 90 % klientů si nepřeje být o akcích kliniky informováno. Přitom uvádíte zásadně rozdílné důvody. Někteří skutečně nechťejí, jiní již informace dostávají. To je velký rozdíl a měl by být vyčíslen. Značně by to změnilo původní informaci.
- 7) Otázku 9 (umístění kliniky) a 10 (parkování) klienti i Vy směšujete. O problémech s parkováním se předpokládám na klinice vědělo již před zahájením dotazníkového šetření. Možná by bylo vhodné zjistit, jak velké procento klientů přijíždí autem, městskou hromadnou dopravou, popř. jinak (taxi, pěšky).

Otázky:

- 1) Kolik klientů kliniku cca denně navštíví? Lze zjistit doba, po kterou se na klinice zdrží?
- 2) Nebylo by vhodné navrhnout nějaké „odškodné“ pro klienty, kteří nemohli zaparkovat zdarma na parkovišti kliniky, museli parkovat dále od kliniky a za parkovné platit?
- 3) Proč z kliniky odcházejí kvalitní lékaři? Je to častý jev? Měla by se je klinika snažit udržet a jak?
- 4) Budou výsledky Vašeho šetření klinikou zveřejněny (např. na internetu na stránkách kliniky)?

Návrh na výslednou známku BP: C - dobře

(Uveďte stupeň ECTS + slovní vyjádření)

Ve Zlíně dne 28. 12. 2009



.....
podpis hodnotícího