

## HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE (dále jen BP)

**Jméno studenta: Jan B A L U N**

**Téma BP: Měření spokojenosti zákazníka jako významná součást komunikačního mixu**

**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	Fx 4	F 5	
Náročnost tématu BP			x					2,0
Splnění cílů BP				x				2,5
Teoretická část BP			x					2,0
Analytická část BP				x				2,5
Stylistická a gramatická úroveň BP				x				2,5
Formální úroveň BP					x			3,0
<b>Součet</b>								<b>14,5 / 6 = 2,43</b>

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 (Fx 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	FX	Nedostatečně
4,01 – 5,00	F	Nedostatečně

### **Celkové hodnocení a otázky k obhajobě BP:**

(Uvádí vedoucí i oponent BP.)

Tato BP se zabývá měřením spokojenosti zákazníků ČSAD Vsetín.

Firma nabízí širokou škálu služeb v oblasti autobusové dopravy (např. MHD, nepravidelnou autobusovou dopravu apod.). Student prováděl dotazníkové šetření na autobusovém nádraží, čímž mapoval hlavně spokojenost těch zákazníků, kteří využívají pravidelnou linkovou dopravu s touto službou. Tato skutečnost není v práci dostatečně zdůrazněna. Dle názvu práce se také dal očekávat větší důraz na komunikační mix.

BP je poměrně nevyvážená, analytická část je jen o málo rozsáhlejší než teoretická.

Slabou stránkou práce je její gramatická úroveň, vyskytují se v ní i hrubé chyby. Také stylistická úroveň není příliš dobrá.

Nejhůře hodnotím formální úroveň práce. Např. celá teoretická část nemá zarovnání pravého okraje, často se objevuje přechod na další řádek hned po prvním slově na řádku, občas jsou na v práci dvakrát použity tytéž věty nebo celé odstavce, chybí zvýraznění některých nadpisů (str. 20 – 23), kapitoly jsou nevhodně nazvány (podkapitoly bodu 3.8), otázky pro respondenty, komentované v textu BP a ve vloženém (ne svázaném!) dotazníku jsou někdy zcela různé (ot. 5) někdy významově odlišné (ot. 10), použité zkratky (např. OD, ...) nejsou uvedeny v seznamu zkratek apod...

V analytické části jsou zbytečně podrobně popisovány orgány společnosti, zatímco by bylo vhodné uvést základní informace o velikosti firmy, např. počet zaměstnanců nebo roční obrát.

Dotazník není příliš kvalitně sestaven, respondent není osloven ani mu není vysvětlen účel dotazníku. Některé navržené možnosti odpovědí jsou zavádějící (např. ot.3) a výsledky šetření jsou pak nepřesně interpretovány (str. 38), chybí otevřené otázky, které by pomohly přesně určit, s čím jsou zákazníci konkrétně nespokojeni.

Student vhodně použil sémantický diferenciál ke zjištění spokojenosti zákazníků se službami ČSAD Vsetín a se službami jejího hlavního konkurenta (str. 46), bohužel jeho výsledky vůbec neokomentoval.

Kladně hodnotím velké množství získaných dotazníků a některé studentovy návrhy v kapitole Doporučení. Jistě mohou být pro firmu přínosem.

Otázky:

1. Jaký je Váš vztah ke společnosti ČSAD Vsetín? Jste v ní zaměstnán? (V dotazníku i v BP používáte formulace, které tomu nasvědčují).
2. Jaké dotace jsou společnosti poskytovány?
3. Co je to „vynášecí doba“ stejnokroje?
4. V kolika autobusech společnosti je možné wi-fi připojení k internetu?

**Návrh na výslednou známku BP:** D - uspokojivě

(Uveďte stupeň ECTS + slovní vyjádření)

Ve Zlíně 6. května 2010



.....  
podpis hodnotícího