

HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE (dále jen BP)

Jméno studenta: Jan Balun

Téma BP: Měření spokojenosti zákazníka jako významná součást komunikačního mixu

Akademický rok: 2009/2010

Vedoucí BP*: Ing. Hana Brišová

*

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
Splnění cílů BP			X					2
Teoretická část BP			X					2
Analytická část BP			X					2
Stylistická a gramatická úroveň BP				X				2,5
Formální úroveň BP					X			3
Součet								13,5

Poznámka: Hodnocení jednotlivých kritérií označte znakem „X“ v příslušné řádce.

Součet hodnocení kritérií vypočítete 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:

Cílem této práce bylo provést měření spokojenosti zákazníků v ČSAD Vsetín.

V teoretické části student charakterizoval pojmy související s tématem práce.

V analytické části práce provedl dotazníkové šetření měření spokojenosti a s využitím výsledků analyzoval komunikační mix a navrhl některá doporučení na zlepšení komunikace společnosti se zákazníky.

S ohledem na zadané téma by práce měla být více zaměřena na měření spokojenosti zákazníka ve vztahu ke komunikačnímu mixu, což by nesporně zvýšilo její vypovídací schopnost.

Za nedostatek považuji velmi nízkou gramatickou a stylistickou úroveň práce.

Po formální stránce shledávám největší nedostatky:

- Špatné uvedení literárních zdrojů
- Chybné značení grafů a tabulek
- Teoretická část nemá zarovnání pravého okraje
- Nevhodné názvy některých kapitol

Rovněž mám výhrady k dotazníku, jehož otázky nejsou vhodně voleny s ohledem na zkoumanou problematiku.

Pozitivně hodnotím využití sémantického diferenciálu k porovnání dvou služeb, avšak mu chybí komentář.

Komplexně pojato – práce na mě působí dojmem, že byla sepsána pod časovým tlakem.

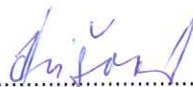
Otázky:

1. Zamyslete se nad nízkou vypovídací schopností Vašeho dotazníkového šetření s ohledem na skladbu otázek. Nemyslíte si, že dotazník měl obsahovat větší počet otázek zaměřených na komunikaci?
2. Jak jste společnosti ČSAD Vsetín doporučil pracovat s těmito výsledky šetření?

Návrh na výslednou známku BP: C – D/dobře – uspokojivě (dle obhajoby)

Ve Zlíně

dne 14.5.2010



.....
podpis hodnotícího