

## HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE (dále jen BP)

**Jméno studenta: Monika Hejdová**

**Téma BP: Analýza spokojenosti klientů jazykové školy Amádeus**

**Akademický rok: 2010/2011**

**Vedoucí 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 <sub>x</sub> 4	F 5	
Náročnost tématu BP		x						1,5
Splnění cílů BP	x							1,0
Teoretická část BP	x							1,0
Praktická část BP	x							1,0
Stylistická a gramatická úroveň BP			x					2,0
Formální úroveň BP	x							1,0
<b>Součet</b>								<b>7,5 : 6 = 1,25</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 (F<sub>x</sub> 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 analýzou spokojenosti klientů soukromé jazykové školy ve Zlíně.

V teoretické části hodnotím pozitivně, že zde studentka věnovala dostatečný prostor šetření formou dotazování a také skutečnosti, že zde vyjadřovala vlastní názory k popisované problematice.

V praktické části oceňuji porovnání jazykové školy s třemi nejvýznamnějšími konkurenty, které bylo přehledně uspořádáno do tabulky.

Spokojenost klientů byla zjišťována pomocí dotazníkového šetření. Dotazníkové otázky byly zvoleny vhodně, navržené škály u identifikačních otázek mohly být rovnoměrnější (např. u věku, příjmu). U dotazu na příjem by bylo vhodné nabídnout i možnost „nemám žádný vlastní příjem“ a možnost 30 – 40 tis. Kč a nad 40 tis. Kč.

Práce je doplněna přehlednými tabulkami a grafy.

Nejslabšími stránkami práce jsou občas pro bakalářskou práci nevhodné stylistické formulace (např.: „...popustí uzdu své fantazie...“) a několik hrubých gramatických chyb.

Pozitivně hodnotím poměrně značnou samostatnost studentky při zpracování práce, a zejména její návrhy uvedené v kapitole 8.

Cíl práce považuji za splněný, práce může pomoci firmě zlepšit spokojenost zákazníků v budoucnu.

#### **Otázky:**

1. Jaká je kvalifikace lektorů v jazykové škole Amádeus?
2. Na str. 48 uvádíte, že studenti jazykové školy pozitivně hodnotí občerstvení. V popisu služeb jazykové školy však občerstvení neuvádíte. Jak je tedy občerstvení zajištěno?
3. Na str. 54 uvádíte, že klienti by ocenili zlepšení vybavení učeben. Tím je myšlena kvalita přehrávacích zařízení a klimatizace? Jak jsou učebny vybaveny?
4. Navrhujete zálohu za půjčení knihy s CD 100 Kč. Nepovažujete to za příliš nízkou částku vzhledem k cenám tohoto druhu produktů?

**Návrh na výslednou známku BP: A - výborně**

(Uveďte stupeň ECTS + slovní vyjádření)

Ve Zlíně 6. května 2011



.....  
podpis hodnotícího