

## HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE (dále jen BP)

**Jméno studenta:** Oto Hejmala

**Téma BP:** Analýza spokojenosti zákazníků firmy JAST Zlín vpo, s.r.o.

**Akademický rok:** 2010/2011

**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 <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						1,5
Stylistická a gramatická úroveň BP			x					2,0
Formální úroveň BP	x							1,0
Součet								<b>8,0 : 6 = 1,33</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 průzkumem spokojenosti zákazníků firmy na výrobu a montáž plastových oken.

Teoretická a analytická část jsou co do rozsahu nevhodně rozvrženy, protože analytická část je jen o málo rozsáhlejší než teoretická.

Teoretická část je zpracována dobře.

Analytická část práce má poměrně logickou strukturu, SWOT analýza měla však následovat až po kapitole Lidské zdroje a Ekonomické ukazatele. A souhrnné tabulky č. 2 a 3 měly být zařazeny až po vyhodnocení všech faktorů spokojenosti.

Pozitivně hodnotím dobře připravené a podrobně provedené telefonické dotazníkové šetření. Student také použil své znalosti z jiných předmětů, např. statistiky a finanční analýzy (u jednotlivých faktorů vypočítal modus, medián, směrodatnou odchylku, rozptyl, uvedl minimální a maximální hodnotu, v kapitole Ekonomické ukazatele vypočítal několik základních poměrových ukazatelů).

Dále oceňuji návrh dotazníku pro další průběžné hodnocení.

Některá studentova doporučení však mohla být konkrétnější.

V identifikačních otázkách bych doporučovala zjišťovat spíše informace (pohlaví, věk) osoby, která firmu vybrala, než osoby, která udala svůj telefonní kontakt. Jak student správně uvádí, nemusí jít o tutéž osobu. Firmu však především zajímá charakteristika osob, které se rozhodly stát se jejími zákazníky.

Práce obsahuje větší množství drobných stylistických chyb, několik gramatických chyb, bohužel i 4 hrubé chyby.

Formální úroveň práce je na velmi dobré úrovni, je vhodně doplněna tabulkami a grafy.

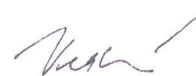
#### **Otázky:**

1. Nebyly zjišťovány důvody nespokojenosti zákazníků s platebními podmínkami?
2. Co konkrétně byste navrhoval, aby se zlepšila spokojenost zákazníků s montážními pracemi?
3. Firma získává hodně zákazníků na základě doporučení. Neuvažuje o rozšíření této propagace např. poskytnutím dárku za získání nového zákazníka?

**Návrh na výslednou známku BP: B – velmi dobře**

(Uveďte stupeň ECTS + slovní vyjádření)

Ve Zlíně 11. května 2011



.....  
podpis hodnotícího