

## HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE (dále jen BP)

**Jméno studenta: Petra Běhalová**

**Téma BP: Analýza zákazníků firmy XY**

**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	Fx 4	F 5	
Náročnost tématu BP			x					2,0
Splnění cílů BP			x					2,0
Teoretická část BP		x						1,5
Praktická část BP			x					2,0
Stylistická a gramatická úroveň BP				x				2,5
Formální úroveň BP			x					2,0
Součet								<b>12 : 6 = 2,0</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:

Tato BP byla zaměřena na analýzu spokojenosti zákazníků internetového obchodu firmy zabývající se prodejem hraček.

Název práce nevystihuje dobře její obsah. Také firma je v názvu označována XY, zatímco v práci je jmenována a konkrétně popisována.

V klíčových slovech jsou zařazena některá slova příliš obecná, např. analýza, internet.

Teoretická část práce je zpracována dobře.

Praktická část je věnována převážně vyhodnocení dotazníkového šetření, které studentka vhodně prováděla elektronicky.

K praktické části mám tyto připomínky:

1. U některých otázek by bylo vhodné připustit více odpovědí nebo zvolit jinou formu otázky. Např. Co je pro Vás důležité při výběru hračky? Nebo Jaká je nejoblíbenější hračka Vašeho dítěte? (V případě, že má dotazovaný např. 2 děti).
2. Kapitola Vývoj tržeb měla být zařazena hned po charakteristice firmy, ne až ke konci práce.
3. Větší vypovídací schopnost než grafy tržeb za jednotlivé roky by měl jeden graf, ze kterého by bylo zřejmé srovnání vývoje tržeb ve všech jednotlivých letech.
4. V dotazníku byly pokládány otázky i na vzdělání respondenta a kraj, v BP pak nebyly vyhodnoceny. Bylo tedy zbytečné těmito otázkami respondenty zatěžovat.

V práci se občas vyskytují stylistické nedostatky, stylistická úroveň práce je snížena i používáním nepříliš vhodných výrazů, např. „pět dětských hospodyněk rády vaří ve své kuchyni...“.

Práce obsahuje i gramatické chyby, minimálně 6 hrubých chyb.

Po formální stránce jsou v BP tyto nedostatky:

- v obsahu není kapitola Závěr,
- práce neobsahuje seznam zkratek, které jsou v práci uvedeny,
- v některých grafech jsou používány velmi podobné odstíny červené barvy, které jsou dosti těžce rozeznatelné (str. 45, 46).

V BP studentka vyhodnotila nákupní chování a rozhodování zákazníků při výběru hraček a jejich vnímání prodejního serveru firmy. Také změřila jejich spokojenost. Pozitivně hodnotím i vhodné doplnění práce grafy a přílohami.

Cíl práce byl splněn, práce může být pro firmu přínosem.

Otázky:

1. Poměrně velké procento respondentů není spokojeno s přehledností, srozumitelností a vzhledem stránek. V této oblasti jste nenavrhla žádná opatření. Napadlo by Vás něco dodatečně?
2. Proč jste prováděla vyhodnocení v Excelu a ne přímo v programu na stránkách [www.vyplnto.cz](http://www.vyplnto.cz)?
3. Nemyslíte si, že pokud byl ochoten podepsat mail s žádostí o vyplnění dotazníku přímo majitel firmy (Příloha PII), bylo by vhodnější zdůraznit v něm, že vyplněním dotazníku mohou zákazníci přispět ke zlepšení služeb firmy v budoucnu než to, že je pro účely bakalářské práce?

**Návrh na výslednou známku BP: C - dobře**

(Uveďte stupeň ECTS + slovní vyjádření)

Ve Zlíně 20. května 2011



.....  
podpis hodnotícího