

HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE (dále jen BP)

Jméno studenta: Michal Navrátil

Téma BP: Analýza spokojenosti zákazníků v neziskové organizaci

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 _x 4	F 5	
Náročnost tématu BP		x						2,0
Splnění cílů BP		x						1,5
Teoretická část BP					x			3,0
Praktická část BP		x						1,5
Stylistická a gramatická úroveň BP		x						1,5
Formální úroveň BP				x				2,0
Součet								11,5 : 6 = 1,92

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_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	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 zákazníků i potenciálních zákazníků neziskové organizace zabývající se ekologickými činnostmi a jejich propagací. Zjišťuje mj. jejich názory na ekologii, vztah k životnímu prostředí, vnímání organizace apod. Název práce přesně neodpovídá jejímu obsahu.

Téma BP považuji za poměrně originální.

Podstatnou chybou práce je špatný obsah teoretické části. Ta totiž neobsahuje teoretická východiska práce (o neziskových organizacích, spokojenosti zákazníka, marketingovém výzkumu), ale již konkrétní informace o neziskové organizaci a o průzkumech, které by měly být uvedeny v části praktické. Bohužel je to toto uvedeno i v Zásadách pro vypracování bakalářské práce.

Pozitivně hodnotím systematický přístup studenta – rozdělil respondenty do 3 skupin, pro které vypracoval zvláštní dotazníky. Dotazníky jsou sestaveny poměrně dobře, obsahují přiměřený počet otázek a vhodné škály. V komentářích je uváděno, zda určitý jev hodnotili pozitivně či negativně více muži či ženy, popř. jaké věkové kategorie. Zajímavé by bylo tříditi odpovědi i dle vzdělání. Otázka na vzdělání v dotaznících ale nebyla uvedena.

Velmi nevhodné je uspořádání kapitol 5 a 6. V kapitole 5 je těsně za sebou zařazeno 60 grafů (!!!), v kapitole 6 následuje vyhodnocení k nim. Bylo by daleko přehlednější vyhodnotit každou otázku hned pod grafem, maximálně po každém dotazníku (20 otázek). Nepřehlednost ještě zvyšuje skutečnost, že zatímco v dotazníku jsou otázky číslovány, u grafů v kapitole 5 ani u vyhodnocení v kapitole 6 není uvedeno, která otázka je znázorňována, popř. komentována. To značně zvyšuje nároky na čtenáře (je nutné neustále listování prací).

Doplnění BP tabulkami a grafy je přínosné, jejich úroveň je dobrá.

Gramatická úroveň práce je dobrá, stylistických chyb obsahuje jen několik.

Cíl práce byl splněn, student však mohl navrhnout více možností ke zlepšení a návrhy mohly být konkrétnější (jak zaujmout mladé muže, průběh akcí, propagace organizace, ...).

Otázky:

1. Popište podrobněji „pasivní dům“ a možnosti a podmínky ubytování v něm, které organizace nabízí.
2. Jak byl zajištěn roznos dotazníku č. 2 v Bojkovicích a dalších obcích (str. 23)? Kolik z distribuovaných dotazníků č. 2 se vrátilo?
3. Kolik lidí v centru Veronica pracuje? Jakou formou a kde přesně?
4. Vysvětlíte pojem „polonáhodné klastrové vzorky“ (str. 21)

Návrh na výslednou známku BP: C – dobře

(Uveďte stupeň ECTS + slovní vyjádření)

Ve Zlíně 7. května 2011



.....
podpis hodnotícího