

# HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(dále jen BP)

Jméno studenta: Michal Navrátil

Téma BP: Analýza spokojenosti zákazníků v neziskové organizaci

Akademický rok: 2010/11

Vedoucí BP?: Ing. Mgr. Jana Tesařová

Oponent BP?:

? Nehodící se škrtněte.

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							1
Splnění cílů BP	X							1
Teoretická část BP		X						1,5
Praktická část BP	X							1
Stylistická a gramatická úroveň BP	X							1
Formální úroveň BP		X						1,5
Součet:	1,16							

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

Součet hodnocení kritérií vypočítejte 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
<b>1,00 – 1,25</b>	<b>A</b>	<b>Výborně</b>
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.)

### **Komentáře k bodování jednotlivých kritérií:**

#### ***Kritérium 1, hodnocení náročnosti tématu BP***

Volba neziskové organizace s dlouhou působností (25 let), širokou škálou aktivit a dílčích cílů předurčila náročnost zaměření výzkumu, a tedy aplikace teoretických poznatků v praxi. Vyžadovala dobré zorientování ve struktuře a historii organizace a jejích vztahů s okolím.

#### ***Kritérium 2, hodnocení splnění cílů BP***

Hlavním cílem BP bylo zjistit, jaká je spokojenost zákazníků (uživatelů, hostů, návštěvníků, potencionálních zákazníků) Centra Veronica Hostětín. Tohoto cíle bylo prostřednictvím výzkumu dosaženo, a to ve třech rovinách – u tří hlavních skupin klientů. Kladený důraz nejen na návštěvníky ekocentra, ale i obyvatele obce a blízkého regionu je užitečný, neboť postoje místních lidí jsou základní podmínkou úspěšného působení organizace v daném místě. Otázky kladené ve výzkumu, použitý vzorek respondentů i interpretaci získaných dat považuji za odpovídající danému cíli. BP obsahuje i doporučení pro zlepšení situace. Získané informace jsou pro organizaci prakticky použitelné a velmi cenné.

#### ***Kritérium 3, hodnocení teoretické části***

Student se precizně zorientoval v celé řadě informací, které mu byly ze strany organizace poskytnuty – jak ústní cestou, tak prostřednictvím vydaných informačních materiálů pro veřejnost i interních materiálů organizace. Představení organizace je přehledné a výstižné, stejně tak specifikace problému. Plán výzkumu pro získání informací představuje přemostění mezi teoretickou a praktickou částí – vhodně reaguje na definované problémy a výstižně představuje použitou metodiku. V této části bych vytkla opominutí zmínění několika interních materiálů mezi informačními zdroji BP.

#### ***Kritérium 4, hodnocení analytické části***

V analytické části hodnotím velmi kladně výběr cílových skupin, vzorku respondentů a pokládaných otázek a strukturování jednotlivých dotazníků, i interpretaci získaných dat, tedy celkovou logickou strukturu s dobrým využitím teoretických poznatků. Získávání dat bylo náročné z hlediska organizačního a časového. Zpracování získaných dat ve formě přehledných grafů interpretujících odpovědi na jednotlivé otázky je názorné. Aplikace ekonomických metod není při hodnocení příliš náročná, což je ovšem dáno povahou zvoleného tématu a cílů, a není tedy ani očekávána.

#### ***Kritérium 5, hodnocení stylistické a gramatické úrovně***

Práce je psána velmi čtivým, plynulým způsobem, při zachování výstižnosti a přesnosti.

#### ***Kritérium 6, hodnocení formální úrovně***

Formální úroveň BP je na dobré úrovni, co se týče formátování textu, označování a číslování jednotlivých částí, uvedení citací a příloh apod. Vytkla bych několik drobných pravopisných chyb a prostorových uskočení formátu.

(Hodnocení formální úrovně jsem provedla na základě svých nejlepších obecných znalostí, nejsem ho však schopna z časových důvodů rozpracovat detailněji. Domnívám se, že mi z pozice externí vedoucí práce ani nenáleží podrobně studovat a hodnotit splnění platných směrnic pro formální zpracování práce. Úloha externího vedoucího spočívá zejména v odborné pomoci a věcném hodnocení - viz pokyny pro vedení BP)

### **Otázky k obhajobě BP:**

- 1 Jaké jsou zásady dobré spolupráce mezi zadavatelem a řešitelem ekonomické úlohy? Co jste se během zpracování bakalářské práce v tomto ohledu naučil?
- 1 Setkal jste se při sběru informací s potížemi? Co byste při zpracování bakalářské práce příště navrhl za změny, aby probíhal výzkum ještě lépe?
3. Jaká jsou specifika neziskové organizace ve srovnání s komerční firmou?

### **Návrh na výslednou známku BP:**

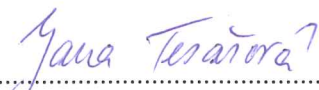
(Uveďte stupeň ECTS + slovní vyjádření)

Na základě výsledné průměrné známky 1,16 navrhuji hodnocení A = Výborně.

Celkové zdůvodnění: Bakalářskou práci považuji za výborně strukturovanou, od stanovení cílů, přes sběr informací až po jejich interpretaci, vyhodnocení a doporučení. Zpracování zvoleného tématu i praktický výzkum byly teoreticky, metodicky i organizačně náročné. Výsledky práce jsou naprosto použitelné pro praxi. Formální nedostatky jsou nepatrné, významněji neovlivňují výsledky práce.

V Bojkovicích

dne 12. 5. 2011

  
.....  
podpis hodnotícího