

HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE (dále jen BP)

Jméno studenta: Monika Hejdová

Téma BP: Analýza spokojenosti klientů jazykové školy Amádeus

Akademický rok: 2010/2011

Vedoucí BP*:

Oponent BP*: Ing. Miloslava Kubíčková, Ph.D.

* 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						1,5
Splnění cílů BP	X							1,0
Teoretická část BP	X							1,0
Praktická část BP	X							1,0
Stylistická a gramatická úroveň BP	X							1,0
Formální úroveň BP	X							1,0
Součet								6,5

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:

(Uvádí vedoucí i oponent BP.)

Bakalářská práce zkoumá spokojenost klientů jazykové školy Amadeus. V teoretické části popisuje marketing služeb, zabývá se psychologií zákazníka a jeho spokojeností. Samostatná kapitola je věnována měření spokojenosti. Poslední kapitola teoretické části popisuje systém jazykového vzdělávání v České republice.

V praktické části je charakterizována společnost z hlediska historie, původu jejího názvu a jsou zde vytipováni hlavní konkurenti jazykové školy.

Stěžejní částí práce je provedení dotazníkového šetření. Přesto, že se podařilo získat poměrně malé množství vyplněných dotazníků, informace byly vhodně zpracovány a interpretovány.

Výsledky otázek jsou znázorněny v grafu, v tabulce a opatřeny slovním komentářem.

Vyústění práce je v 8. kapitole, kde jsou vypsána četná doporučení a návrhy pro firmu i s vhodným komentářem.

Teoretická i praktická část práce je v souladu. Cíl bakalářské práce byl splněn.

Otázky:

- 1) Co je podle Vás největší konkurenční výhodou JŠ Amadeus?
- 2) Jaké náležitosti jsou potřeba k otevření pomaturitního studia jazyků?
- 3) s. 33 – Jak je možné, že se 1. a 2. semestr překrývá?
- 4) s. 38 – Je pravda, že si JŠ nevede evidenci svých klientů? Jak je možné, že v určitém okamžiku neví, kolik má ve svých kurzech účastníků?

Poznámka:

- V dotazníkovém šetření byly použity nevyrovnané škály (3 kladné + 1 záporná otázka)
- Dotazník v příloze má menší formální nedostatky

Návrh na výslednou známku BP: A - výborně

(Uveďte stupeň ECTS + slovní vyjádření)

V Zlíně dne 6. května 2011



.....
podpis hodnotícího