



HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Akademický rok 2014//2015

Jméno studenta: Jaroslava Bartošová
Studijní obor/zaměření: Podniková ekonomika a management
Téma BP/DP: Řízení vztahů se zákazníkem a jeho význam pro posílení konkurenceschopnosti podniku

Hodnotitel – oponent: Ing. Mgr. Petra Skálová, Ph.D.
Podnik – firma: FEK ZČU

Kritéria hodnocení: (1 nejlepší, 4 nejhorší, N-nelze hodnotit)

	1	2	3	4	N
A) Definování cílů práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B) Metodický postup vypracování práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C) Teoretický základ práce (rešeršní část)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D) Členění práce (do kapitol, podkapitol, odstavců)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E) Jazykové zpracování práce (skladba vět, gramatika)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F) Formální zpracování práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G) Přesnost formulací a práce s odborným jazykem	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
H) Práce s odbornou literaturou (normy, citace)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I) Práce se zahraniční literaturou, úroveň souhrnu v cizím jazyce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J) Celkový postup řešení a práce s informacemi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
K) Závěry práce a jejich formulace	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L) Splnění cílů práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
M) Odborný přínos práce (pro teorii, pro praxi)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
N) Přístup autora k řešení problematiky práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O) Celkový dojem z práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Navrhuji klasifikovat BP/DP klasifikačním stupněm:¹

výborně

Stručné zdůvodnění navrhaného klasifikačního stupně:²

Bakalářská práce je zaměřena na zhodnocení a uvedení návrhů na zlepšení oblasti CRM ve společnosti České dráhy, a. s., kde autorka dlouhodobě působí. Práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. V teoretické části jsou zmíněny základní pojmy a strategie využívané v CRM a určen význam spokojeného zákazníka pro zajištění dlouhodobé prosperity podniku.

V praktické části autorka nastínila situaci v dané společnosti, popsala nabídku konkurenčních dopravců a porovnávala ji s výše uvedeným podnikem. Pro posouzení situace ve společnosti České dráhy a pro zjištění spokojenosti zákazníků s jejich produkty zpracovala dotazníkové šetření, které se stalo hlavním podkladem pro tvorbu závěrečných návrhů. V dotazníkovém šetření bych doporučila zvýšit celkový počet respondentů i jejich zastoupení v jednotlivých věkových skupinách. Z formálního hlediska je třeba vytknout občas chybějící čárky v souvětích, nedodržení horních okrajů na str.5, 36, 45 a 47 a záměnu jména Jančura za Vančuru (str. 29). Pro lepší čitelnost by bylo vhodné zvětšit text v přílohách E a G.



Teoretická část práce souvisela s hodnocenou tematikou. Pro její zpracování bych doporučila využít více českých i zahraničních knižních literárních zdrojů.

Celkově byla bakalářská práce pěkně zpracována a cíl práce byl splněn.

Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:³

Budete se snažit Vaše návrhy doporučit v uvedeném podniku?

Jak byste vyčíslila náklady související s dodáváním brožurek s jízdním řádem do společnosti České dráhy, a. s.?

Jaké záležitosti byste doporučila kontrolovat při podnikovém auditu, abyste zjistila, nakolik jsou plněny závazky dopravce i povinnosti zaměstnanců ve vztahu k zákazníkům?

V Plzni, dne 14. 5. 2015

Podpis hodnotitele

Metodické poznámky:

¹)Kliknutím na pole vyberte požadovaný kvalifikační stupeň.

²) Stručně zdůvodněte navrhovaný klasifikační stupeň, odůvodnění zpracujte v rozsahu 5 - 10 vět.

³)Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě – dvě až tři otázky.

Posudek na **DP/ BP** odevzdejte ve dvou originálních vyhotoveních (oboustranný tisk) **nejpozději do 22. 5. 2015** spolu s prací na sekretariát KPM.

Posudek musí být opatřen **vlastnoručním podpisem modře** (pro rozeznání originálu).