

## HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Akademický rok 2015//2016

**Jméno studenta:** Veronika Černíková  
**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)

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

	1	2	3	4	N
A	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
H	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
K	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
M	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
N	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Navrhuji klasifikovat BP/DP klasifikačním stupněm:<sup>1</sup>

**dobře**

**Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:<sup>2</sup>**

Bakalářská práce měla za cíl zhodnotit řízení vztahů se zákazníkem ve společnosti Kaufland, v. o. s. a posoudit jeho význam pro posílení konkurenceschopnosti daného podniku. Práce byla rozdělena na část teoretickou a praktickou. V teoretické části byly vymezeny hlavní pojmy a záležitosti související s danou problematikou. V praktické části autorka na šesti stranách charakterizovala zvolenou společnost a její přístup k zákazníkům a následně zpracovala její SWOT analýzu. Dále provedla dvě dotazníková šetření, která byla zaměřena na analýzu spokojenosti vnitřních a vnějších zákazníků společnosti Kaufland v Chebu. Na základě dotazníkových šetření uvedla návrhy na zlepšení vztahu s těmito zákazníky.

V práci kladně hodnotím snahu zjistit spokojenost zákazníků společnosti Kaufland ve městě Chebu prostřednictvím dotazníkových šetření. Přesto je třeba zmínit i některé nedostatky bakalářské práce. V teoretické části nejsou uvedeny zdroje u některých přejatých částí textu od jiných autorů. SWOT analýza je zpracována ihned po stručném představení společnosti, aniž by byl proveden jakýkoliv rozbor podnikové situace, konkurenčních podniků či okolního prostředí. V názvu práce není uveden



celý její název podle zadání. Chybí poslední slovo "podniku". Z formálního hlediska nejsou dodržovány předepsané okraje (viz str. 40, 60-62). U přílohy C není vhodně uveden její název. Není patrné, o jakou mapu se jedná. Autorka zpracovala návrhy na podporu marketingových akcí. Chybí návrhy pro celkové zlepšení současné situace ve spojitosti zákazníků s danou prodejnou. Práce upozornila na nedostatky v komunikaci s vnějšími i vnitřními zákazníky, ale konkrétně je příliš neřešila. U vnějších zákazníků se zaměřila na řešení pouze jedné záležitosti. V práci by mělo být také uvedeno, jak si firma ekonomicky vede - jak se vyvíjí její hospodářský výsledek, aby bylo patrné, jaké má limity pro zavádění zlepšovacích opatření. Uvedené návrhy pro vnitřní zákazníky nejsou podloženy žádnou analýzou současných uskutečňovaných akcí v dané společnosti. Z práce není patrné, zda je stav pracovníků setrvalý či se vyvíjí, jaká je jejich loajalita vůči podniku, jak je podporována, jaké procento zaměstnanců tvoří stálí pracovníci a jaké brigádníci atd. V práci postrádám také provedení benchmarkingu, který by poukázal na možnosti dalšího rozvoje podniku.

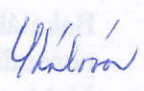
### Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:<sup>3</sup>

V práci uvádíte, že "Kaufland je asi jedinou společností, která maximálně apeluje na vstřícnost a pozornost vůči zákazníkovi". Uveďte, z jakých informačních zdrojů jste vycházela. V práci nebylo vytvořeno srovnání s ostatními společnostmi.

Uveďte, jakým způsobem společnost Kaufland zjišťuje potřeby a spokojenost zákazníků.

Zhodnoťte, proč společnost Kaufland nepřijímá stravenky a jaké náklady by přineslo zavedení možnosti platit stravenkami.

V Plzni, dne 22.5.2016

  
Podpis hodnotitele

Metodické poznámky:

<sup>1</sup>)Kliknutím na pole vyberte požadovaný kvalifikační stupeň.

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

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

Posudek na DP odevzdejte ve dvou originálních vyhotoveních (oboustranný tisk) **nejpozději do 19. 5. 2016** spolu s prací na sekretariát KPM.

Posudek na DP odevzdejte ve dvou originálních vyhotoveních (oboustranný tisk) **nejpozději do 26. 5. 2016** spolu s prací na sekretariát KPM.

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