

HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Akademický rok 2015//2016

Jméno studenta: Markéta Králíková
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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C) Teoretický základ práce (rešeršní část)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input 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 type="checkbox"/>	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J) Celkový postup řešení a práce s informacemi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
K) Závěry práce a jejich formulace	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L) Splnění cílů práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 navrhovaného klasifikačního stupně:²

Bakalářská práce je zaměřena na řízení vztahů se zákazníkem a jeho význam pro posílení konkurenceschopnosti podniku Tritia, s. r. o. Jedná se o společnost, která se zabývá výrobou a prodejem pekařských a cukrářských výrobků. V teoretické části práce byl blíže vysvětlen pojem CRM a význam jeho využívání v podnicích. V praktické části autorka popsala hodnocený podnik, pokusila se o srovnání jeho sortimentu a uplatňovaných aktivit s konkurencí. Následně provedla rozbor vlastního dotazníkového šetření, který zaměřila na zhodnocení spokojenosti zákazníků s firemní nabídkou a spokojenosti zaměstnanců s pracovními podmínkami. Jednotlivé otázky mohly být ve využitém dotazníku blíže rozvedeny, aby bylo možné lépe identifikovat oblasti vyžadující zlepšení a nápravu.

Z formálního hlediska by bylo vhodné v práci opravit občasné chyby. Některé kapitoly byly tvořeny pouze dvěma souvětími. Z obsahového hlediska bych doporučila zpracovat celkovou SWOT analýzu a nezaměřovat se pouze na silné a slabé stránky podniku. V práci autorka pominula uvést návrhy k některým faktorům, se kterými v dotazníkovém šetření nebyli někteří zaměstnanci příliš spokojeni.


Jednalo se o nespokojenost s pracovním prostředím, vybavením, které pracovníci potřebují k pracovnímu výkonu, informovaností o aktualitách, starostlivostí vedení podniku o zdraví pracovníků, spravedlivostí v hodnocení práce. V závěru práce studentka uvedla návrhy na zlepšení CRM v uvedeném podniku a vyčíslila jejich finanční náročnost. Uvedené návrhy jsou realizovatelné v praxi.

Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:³

Uveďte, jak byste se snažila odstranit v uvedeném podniku výše zmíněné faktory, u kterých se také objevila částečná nespokojenost na straně zaměstnanců.

Jakým způsobem se uvedená společnost snaží získat více zákazníků? Využívá k tomu konkrétní akce během svátků, např. v období Vánoc, Velikonoc atd.?

V Plzni, dne 22.5.2016


Podpis hodnotitele

Metodické poznámky:

- ¹Kliknutím na pole vyberte požadovaný kvalifikační stupeň.
- ²Stručně zdůvodněte navrhovaný klasifikační stupeň, odůvodnění zpracujte v rozsahu 5 - 10 vět.
- ³Otázky 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).