

**HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE**

Akademický rok **2016//2017**

**Jméno studenta:** Simona Pavlasová  
**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 (řešeršní 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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
K)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
M)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

**velmi dobře**

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

Bakalářská práce hodnotí řízení vztahů se zákazníkem a jeho význam pro posílení konkurenceschopnosti podniku Santa Fe Relocation Services, s. r. o. Autorka nejprve zpracovala teoretickou část, kde využila české i zahraniční zdroje. Knižních odborných zdrojů použila jen šest. Následně zhodnotila současný stav společnosti z hlediska jeho životního cyklu a zaměřila se na vysvětlení pojmu vztah se zákazníkem a popis jednotlivých zásad tohoto řízení. Dále představila výše uvedenou společnost a seznámila s výsledky jejího hospodaření. Pro přiblížení konkurenčního prostředí uvedla stručné základní charakteristiky hlavních podnikových konkurentů. Následoval bližší rozbor způsobů financování podniku a vytvoření SWOT analýzy. V závěru práce studentka odvodila jednotlivá opatření ke zlepšení řízení vztahů se zákazníky. Autorka se v práci opírala zejména o informace, které získala pomocí řízeného rozhovoru s manažerem dané společnosti. Tyto informace byly uvedeny v příloze bakalářské práce. Z obsahového z hlediska by bylo vhodné nejprve představit společnost a až následně analyzovat její životní cyklus. Studentka by měla také provést hlubší analýzu situace v daném podniku a spojit jednotlivé části práce zaměřené na hospodaření a financování

podniku a uvést jejich provázanost s řízením vztahů se zákazníky. Dále bych doporučovala zhodnotit přístup k zákazníkům také u konkurenčních podniků a porovnat jej se společností Santa Fe Relocation Services, s. r. o. Z formálního hlediska byly zaznamenány jen občasné pravopisné chyby. Jinak měla práce vhodnou grafickou úpravu.

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


Uveďte, co způsobilo v roce 2014 ztrátu společnosti, i když došlo k navýšení tržeb. Jaké byly v uvedeném roce náklady společnosti a jejich složení?

Budou Vaše návrhy aplikovány v praxi?

Uveďte, jaké přínosy očekáváte od Vašich návrhů. Pokuste se je i částečně vyčíslit.

V Plzni, dne 16. 5. 2017

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 16. 5. 2017** spolu s prací na sekretariát KPM.

Posudek na **BP** odevzdejte ve dvou originálních vyhotoveních (oboustranný tisk) **nejpozději do 22. 5. 2017** spolu s prací na sekretariát KPM.

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