



HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Akademický rok 2017//2018

Jméno studenta: Margit Mühlheimová
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 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 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 navrhovaného klasifikačního stupně:²

Bakalářská práce hodnotí řízení vztahů se zákazníkem a jeho význam pro posílení konkurenceschopnosti podniku. Autorka nejprve zpracovala teoretickou část, kde seznámila se základními pojmy z oblasti řízení vztahů se zákazníky (CRM). V praktické části analyzovala situaci v Tiskárně Median s. r. o. Po představení společnosti provedla její přehlednou SWOT analýzu a následně se zaměřila na zhodnocení CRM, u kterého hodnotila i jeho přínosy pro danou společnost. Uvedla také výhody konkrétní investice související s CRM v podobě IT systému a poukázala na její vliv na řízení lidských zdrojů. Studentka prokázala znalost prostředí výše uvedené společnosti i oblasti CRM. Práce byla vhodně zpracována. Z formálního hlediska bych doporučila zařadit do seznamu zkratk i pojem B2G, který se v textu vyskytuje. Dále není vhodné po názvu kapitoly ihned umísťovat obrázky bez jejich uvození textem. Při prvním uvedení zkratky v textu, by mělo vždy docházet k jejímu vysvětlení - viz str. 40 (STKP).



Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:³

Zhodnoťte návratnost investice do IT systému (str. 39).

Uveďte, jaký konkrétní vliv na zákazníky by měla mít navrhovaná opatření.

Zmiňte se o tom, jak bude v podniku pomocí Vámi navrhovaných opatření posílena firemní kultura

Navrhněte, jaké marketingové nástroje by měl podnik využít k získávání nových zákazníků a zajišťování jejich věrnosti vůči podniku.

V Plzni, dne 16. 5. 2018

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 a BP** odevzdejte ve dvou originálních vyhotoveních (oboustranný tisk) **nejpozději do 21. 5. 2018** spolu s prací na sekretariát KPM.

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