

## HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Akademický rok **2017//2018**

**Jméno studenta:** Kryštof - Filip Janouškovec  
**Studijní obor/zaměření:** Podniková ekonomika a management  
**Téma BP/DP:** Řízení vztahu se zákazníkem a jeho význam pro  
poslední konkurenceschopnosti podniku  
**Hodnotitel – oponent:** Ing. Mgr. Petra Skálová, Ph.D.  
**Podnik – firma:** FEK ZČU

<b>Kritéria hodnocení:</b>	<b>(1 nejlepší, 4 nejhorší, N-nelze hodnotit)</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>N</b>
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 (řešeršní 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 type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
K) Závěry práce a jejich formulace	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
N) Přístup autora k řešení problematiky práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O) Celkový dojem z práce	<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>**

Autor se ve své bakalářské práci zaměřil na oblast řízení vztahu se zákazníky (CRM). Bakalářská práce byla rozdělena na praktickou a teoretickou část. V teoretické části byly vymezeny základní pojmy související s CRM, zhodnocena historie, jednotlivé fáze, cíle a výhody CRM. Autor se také zaměřil na důležitost využití informačních systémů v podnicích, jejich význam a propojenost s CRM. V praktické části zhodnotil využití CRM ve firmě Optik Trnka. Zanalyzoval zde jednotlivé vazby mezi daným podnikem a jeho zákazníky. Zaměřil se zejména na komunikaci prostřednictvím internetu, sociálních sítí a internetového obchodu bryle-online.cz. Na základě zpracované SWOT analýzy a dotazníkového šetření uvedl možné návrhy na zvýšení konkurenceschopnosti tohoto podniku. V práci je zhodnoceno zajímavé téma, kde student projevil znalost hodnocené problematiky a daného prostředí. Za slabší místo práce lze považovat složení respondentů u dotazníkového průzkumu, jejichž počet nebyl u jednotlivých věkových kategorií rovnoměrně rozvržen. Přestože byl průzkum uskutečněn prostřednictvím sociálních sítí, jejichž uživateli jsou především mladí lidé, měl být čteněji zahrnutý i vzorek osob starších 36 a více let, protože i oni často využívají e-shopy. U těchto osob mohl

být průzkum proveden jiným způsobem než pomocí dotazníků na sociálních sítích. Výsledky průzkumu jsou zkráceně zaměřeny jen na mladší generaci a jejich názory (např. uskutečňování nákupu on-line a důvěra v tento nákup). U jednotlivých odpovědí z dotazníkového průzkumu chybí jejich podrobnější rozbor.

Z obsahového i formálního hlediska se v práci vyskytly i některé gramatické chyby. V úvodním obsahu práce nebyl na straně 5 uveden název kapitoly 2. Zároveň by bylo vhodné zvýrazňovat důležité pojmy z důvodu přehlednosti textu, využívat jednotný typ písma a větší množství odborné literatury, dodržovat stanovené okraje (str. 41) a vzdálenosti odsazení obrázků od textu (např. str. 40 - 43). Využité obrázky byly vhodně voleny a měly jednotnou úpravu. Uvedené návrhy na zlepšení konkurenceschopnosti podniku pomocí vylepšení e-shopu jsou využitelné v praxi.

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

Zdůvodněte malé zastoupení respondentů ve věku 36 a více let ve zpracovaném dotazníku. Jaký vliv může mít značné zastoupení spíše jen mladších osob na výsledky šetření?

Kde spatřujete největší výhody Vámi hodnocené firmy a jejího internetového obchodu oproti jejím konkurentům?

V Plzni, dne 17. 5. 2018

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 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).