



HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Akademický rok 2017/2018

Jméno studenta: Mgr. Lucie ČESÁNKOVÁ
Studijní obor/zaměření: Podniková ekonomika a management
Téma bakalářské práce: Řízení vztahů se zákazníkem a jeho význam pro posílení konkurenceschopnosti podniku

Hodnotitel – vedoucí práce: Ing. Miroslav Pavlák, Ph.D.

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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F) Formální zpracování práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input 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) Spolupráce autora s vedoucím práce a katedrou	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O) Přístup autora k řešení problematiky práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P) Celkový dojem z práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Do Portálu ZČU byl zadaný tento výsledek kontroly plagiátorství¹:

Posouzeno
Posouzeno - podezřelá shoda

Navrhuji klasifikovat bakalářskou práci klasifikačním stupněm:²

výborně

Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:³

Řízení vztahů se zákazníkem patří ke klíčovým podnikohospodářským činnostem, neboť zákazník je předpokladem existence podniku v tržním prostředí. Považujeme-li zákazníka za zdroj inovací, což je případ této bakalářské práce, potom můžeme říci, že jsme znalostním, tedy konkurenceschopným podnikem. Předkládaná bakalářská práce zachovává proporcionalitu teoretické, analytické i návrhové části. V teoretické části autorka vysvětluje pojmy vztahující se k tématu bakalářské práce a dokazuje tak znalost odborné literatury. Analytická část je zpracována na základě dotazníkového šetření,



rozhovorů a rovněž osobních zkušeností, neboť autorka bakalářské práce je u společnosti ALPS South Europe s.r.o. zaměstnána. Získané informace se staly základem pro formulaci návrhů k posílení CRM u analyzované společnosti.

Za slabou stránku bakalářské práce považuji její formální úpravu, Obsah začíná ve spodní části stránky pod Poděkováním. Nelze rovněž psát text v 1. os. viz např. str. 40 (... "podle mého názoru"... "podle mého"..). Citace a odkazy na zdroje odpovídají požadované citační normě.

Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě⁴:

1. Představte státní zkušební komisi Váš model CRM a obhajte ho. Související otázka: Na str.32 uvádíte, že firma ALPS působí celosvětově. Kdo patří k jejím největším konkurentům, pokud tyto existují, v čem se liší jejich model CRM od modelu CRM firmy ALPS?
2. Na str. 41 zmiňujete návrhy zákazníků na zjednodušení a zkrácení prezentace. Bude firma ALPS brát tyto podněty v úvahu?

V Plzni, dne 29. 4. 2018

Podpis hodnotitele