

## HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Akademický rok 2018/2019

**Jméno studenta:** Nicole VĚCHETOVÁ  
**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 type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input checked="" 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) Spolupráce autora s vedoucím práce a katedrou	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O) Přístup autora k řešení problematiky práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P) Celkový dojem z práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Do Portálu ZČU byl zadaný tento výsledek kontroly plagiátorství<sup>1</sup>:**

Posouzeno

Posouzeno - podezřelá shoda

Navrhuji klasifikovat bakalářskou práci klasifikačním stupněm:<sup>2</sup>

**velmi dobře**

**Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:<sup>3</sup>**

Autorka si zvolila náročné téma, při jehož zpracování zachovala proporcionalitu teoretické, analytické a návrhové části bakalářské práce. V teoretické části vymezuje základní pojmy vztahující se k tématu bakalářské práce a dokazuje tak znalost odborné literatury (byť ne zcela aktuální, neboť řada literárních pramenů je strašich 5ti let). Analytická část je založena na dotazníkovém šetření realizovaném u vzorku 60ti respondentů – návštěvníků karlovarské pobočky CK FISCHER. Za slabou stránku v analytické části považuji nesprávné formulování některých příležitostí ve SWOT analýze

(příležitosti jsou externí vlivy a nikoli interní). Na základě dat získaných dotazníkovým šetřením autorka přichází s vlastními návrhy, které doprovází kalkulací nákladů, ovšem bez posouzení jejich ekonomické efektivity.

Za slabou stránku bakalářské práce rovněž považuji nejasné formulování výzkumných otázek a absenci hypotéz.

I přes výše uvedené výhrady doporučuji bakalářskou práci k obhajobě.

#### **Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě<sup>4</sup>:**

1. Charakterizujte současný stav CRM v karlovarské pobočce CK FISCHER a představte Vaše návrhy na posílení vztahu se zákazníkem. Který z návrhů považujete na nejvýznamnější a proč?
2. Mezi hrozbami pro CK FISCHER uvádíte na str. 29 ekonomickou krizi. V jaké fázi ekonomického cyklu se nyní česká nachází?

V Chebu, dne 1. 5. 2019

Podpis hodnotitele

---

#### **Metodické poznámky:**

<sup>1)</sup> Označte výsledek kontroly plagiátorství, který jste zadal/a do Portálu a odůvodněte níže při odůvodnění klasifikačního stupně.

<sup>2)</sup> Kliknutím na pole vyberte požadovaný klasifikační 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 2x oboustranně vytiskněte, podepište (modrým perem) a odevzdejte spolu s BP na sekretariát **KPM FEK v Chebu nejpozději do 20. 5. 2019.**

#### **Nově:**

Posudek zašlete mailem na [kurova@fek.zcu.cz](mailto:kurova@fek.zcu.cz) v **PDF formátu bez podpisu** s názvem souboru: BP\_příjmení studenta\_VP\_pdf (př.: *BP\_novak\_VP.pdf*)

---

**Metodické poznámky:**

- <sup>1)</sup> Označte výsledek kontroly plagiátorství, který jste zadal/a do Portálu a odůvodněte níže při odůvodnění klasifikačního stupně.
- <sup>2)</sup> Kliknutím na pole vyberte požadovaný klasifikační 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 2x oboustranně vytiskněte, podepište (modrým perem) a odevzdejte spolu s BP na sekretariát **KPM FEK v Chebu nejpozději do 20. 5. 2019.**

**Nově:**

Posudek zašlete mailem na [kurova@fek.zcu.cz](mailto:kurova@fek.zcu.cz) v **PDF formátu bez podpisu** s názvem souboru: BP\_příjmení studenta\_VP\_pdf (př.: *BP\_novak\_VP.pdf*)