

HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Akademický rok 2018/2019

Jméno studenta: Kateřina Chvojsíková
Studijní obor/zaměření: Podniková ekonomika a management
Téma BP/DP: Řízení vztahu se zákazníkem a jeho význam pro posílení konkurenceschopnosti podniku
Hodnotitel – oponent: doc. Ing. Petra Taušl Procházková, 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 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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Navrhuji klasifikovat BP/DP klasifikačním stupněm:¹

velmi dobře

Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:²

Práce se zabývá oblastí řízení vztahů se zákazníkem v návaznosti na konkurenceschopnost podniku. Cíl práce považuji za srozumitelně stanovený. Teoretická část práce je zpracována v dostatečném rozsahu poskytující základní informace k CRM oblasti. V praktické části uvádí autorka informace ke zkoumané společnosti, uvádí i misi, vizi společnosti. Zde by byl například prostor pro zhodnocení těchto skutečností. To bych doporučila doplnit. Autorka se snaží také popsat konkurenci společnosti, a to i ve vztahu k zákazníkům. Líbí se mi snaha autorky srovnat v závěru dle definovaných kritérií konkurenční společnosti. Autorka se také snaží zjistit, současný stav CRM, ten čerpá především z analýzy sekundárních zdrojů. Následně uvádí autorka SWOT analýzu, ocenila bych, pokud by byla schopná uvést k některým bodům již dříve v textu informace, ze kterých vyvozovala závěry do SWOT. V závěru autorka uvádí doporučení. Domnívám se, že první doporučení by bylo pro společnost dost náročné a bylo by potřeba zvážit, zda by tato konkurenční výhoda převážila ztrátovost (jak uvádí autorka). Celkově se mi líbí přístup autorky k dané problematice, hodnotím práci jako hezkou velmi dobře.

V práci jsou drobné formální nedostatky- přebývající mezery, interpunkce.

Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:³

Využívá společnost nějakého softwarového rozhraní pro řízení CRM? Uvádíte informace na str. 41, přibližte detaily, výhody/nevýhody.

Pokuste se navrhnout způsob, jakým by mohla společnost získat zpětnou vazbu od konečných uživatelů. Na straně 40 uvádíte, že je to obtížné, vysvětlete nejdříve a následně navrhněte možný způsob.

V Chebu, dne 15.5.2019

Podpis hodnotitele

Metodické poznámky:

^{1/} Kliknutím na pole vyberte požadovaný klasifikační 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 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 v **PDF formátu bez podpisu** s názvem souboru: BP_příjmení studenta_OP_pdf (př.: *BP_novak_OP.pdf*)

Metodické poznámky:

^{1/} Kliknutím na pole vyberte požadovaný klasifikační 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 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 v **PDF formátu bez podpisu** s názvem souboru: BP_příjmení studenta_OP_pdf (př.: *BP_novak_OP.pdf*)