

## HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Akademický rok 2019/2020

**Jméno studenta:** Miroslav Kiprý  
**Studijní obor/zaměření:** Podniková ekonomika a management  
**Téma bakalářské práce:** 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 type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E) Jazykové zpracování práce (skladba vět, gramatika)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F) Formální zpracování práce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" 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 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) 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 bakalářskou práci klasifikačním stupněm:<sup>1</sup>

**velmi dobře**

### Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:<sup>2</sup>

Student se ve své bakalářské práci zabýval zhodnocením řízení vztahů se zákazníky (CRM) a posouzením jeho významu pro posílení konkurenceschopnosti podniku. Práce měla vhodnou logickou strukturu. Autor nejprve objasnil smysl a podstatu CRM a dále popsal zvolený podnik Vodosevis - Planá, s. r. o. Zaměřil se na vystižení systému CRM, který tento podnik v současné době využívá. K získání podrobnějších informací ke zpracování analýzy spokojenosti zákazníků a provnání služeb nabízených touto firmou i konkurenčním podnikem využil dotazníkové šetření, které bylo provedeno v obcích Broumov, kde je dodavatelem Vodoservis - Planá, a v Zadním Chodově, kde dodávku vody zajišťují Vodárny a kanalizace Karlovy Vary. Hlavní důraz dotazníkového šetření byl kladen na zhodnocení spokojenosti zákazníků s kvalitou, cenou a dodavatelem vody. Na základě provedené

analýzy student uvedl konkrétní závěry a stanovil podnětné návrhy na zvýšení konkurenceschopnosti podniku za využití CRM.

Kvalitu práce snižovaly zejména četné pravopisné chyby, opomenuté čárky v souvětích, některé překlepy či zapomenuté odkazy na využitou literaturu (viz str. 13 - Lehtinen). Na str. 11 jsou zcela zbytečně využity pod sebou tři kapitoly, kdy jejich názvy navíc začínají malými písmeny. Autor zaměňuje význam smyslu 5% a 5 %. V textu někdy chybějí odkazy na obrázky. Nezvyklá je i velikost číslování obrázků. Na str. 33 jsou uvedeny srovnávací tabulky bez označení a uvedení čísel. Kapitulu 3.7 tvoří pouze tabulky a obrázek bez uvedení doprovodného textu. Zejména z důvodu četných formálních nedostatků navrhuji ohodnotit práci známkou velmi dobře.

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

Uveďte, zda jste zjistil některé pozitivní odlišnosti konkurenčního podniku, které by mohla Vámi hodnocená firma využít či zlepšit.

Jaké bude celoroční vytížení Vámi navrhovaného nového odboru dovozu? Jak tato záležitost bude organizačně zajištěna a kolika osob se bude týkat?

Ovlivnila současná mimořádná situace platební schopnost obyvatel? Jak firma předchází vzniku pohledávek u zákazníků?

V Plzni, dne 29. 5. 2020

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.

---

Metodické poznámky:

<sup>1</sup> Kliknutím na pole vyberte požadovaný kvalifikační stupeň.

<sup>2</sup> Stručně zdůvodněte navržený klasifikační stupeň, odůvodnění zpracujte v rozsahu 5 - 10 vět.

<sup>3</sup> Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě – dvě až tři otázky.