

## HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Akademický rok 2021/2022

**Jméno studenta:** Kateřina Svatková  
**Studijní obor/zaměření:** Podniková ekonomika a management  
**Téma bakalářské práce:** Řízení vztahů se zákazníkem a jeho význam pro posílení konkurenceschopnosti podniku

**Hodnotitel – oponent:** Ing. Eva Jelínková  
**Podnik – firma:** FEK ZČU

**Kritéria hodnocení:** (1 nejlepší, 4 nejhorší, N-nelze hodnotit)

- A) Definování cílů práce
- B) Metodický postup vypracování práce
- C) Teoretický základ práce (rešeršní část)
- D) Členění práce (do kapitol, podkapitol, odstavců)
- E) Jazykové zpracování práce (skladba vět, gramatika)
- F) Formální zpracování práce
- G) Přesnost formulací a práce s odborným jazykem
- H) Práce s odbornou literaturou (normy, citace)
- I) Práce se zahraniční literaturou, úroveň souhrnu v cizím jazyce
- J) Celkový postup řešení a práce s informacemi
- K) Závěry práce a jejich formulace
- L) Splnění cílů práce
- M) Odborný přínos práce (pro teorii, pro praxi)
- N) Přístup autora k řešení problematiky práce
- O) Celkový dojem z práce

1	2	3	4	N
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<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>**

Předložená bakalářská práce se zabývá tematikou řízením vztahů se zákazníkem v bankovním sektoru. V rámci úvodu by bylo vhodné lépe nadefinovat cíl BP, který je ve znění: "Problematikou CRM se autorka podrobně věnuje v teoretické části práce a jejím cílem je se v praktické části zaměřit na nedostatky v této oblasti a doporučit své možné řešení."

V rámci teoretické části práce autorka vymezuje oblast CRM, marketingové komunikace, péče o zákazníka a konkurence v bankovním prostředí. V teoretické části práce autorka představuje vybraný podnikatelský subjekt, resp. jeho zázemí, image, produkty a služby. Následně se věnuje oblasti CRM v této společnosti a zpracování SWOT analýzy. SWOT analýzu by bylo vhodné propojit s předchozím

textem, tak aby bylo čtenáři jasné, v jaké části popisu CRM společnosti autorka identifikovala faktory uvedené ve SWOT analýze. Po SWOT analýze se autorka věnuje popisu poboček banky, zaměstnanců a konkurenci, což jsou oblasti, které by měly být nejprve analyzované a v nich identifikované faktory by měly být následně zanesené do SWOT analýzy.

Oceňuji provedení dotazníkového šetření, kde si autorka chtěla potvrdit/vyvrátit stanovené výzkumné otázky. Chybí mi informace, jak je dotazníkové šetření s výzkumnými otázkami propojené, tj. která dílčí otázka dotazníkového šetření má za úkol odpovědět na kterou ze stanovených výzkumných otázek. V závěru dotazníkového šetření postrádám sumarizaci toho, co z něj autorka vyvozuje, opět by mělo jít o vymezení zjištěných silných a slabých stránek, příležitostí a hrozeb, nejlépe je konfrontovat se stavem v dříve zpracované SWOT analýze. Na tento seznam by pak měla navazovat navrhovaná opatření. Takto není zřejmé, zda navrhovaná opatření navazují na zjištění předchozího textu či nikoliv (např. vysoké nájemné, dostupnost poboček apod.).

V závěru práce postrádám vyhodnocení, jakým způsobem bylo odpovězeno na stanovené výzkumné otázky a jak odpověď zní.

Po formální stránce bych doporučila upravit strukturu kapitol a podkapitol, práce je rozdělená v rámci hlavních kapitol pouze do dvou, teoretické a praktické. Autorka místy používá složitá souvětí, ze kterých není zcela zřejmé, co mělo být jejich významem, objevují se pravopisné chyby a překlepy, uvedení zdroje literatury za tečkou. Kvalitu práce snižuje i střídání osob, ve kterých je práce psaná a uvádění vlastních názorů a dojmů autorky.

Bakalářskou práci navrhuji kvalifikovat stupněm velmi dobře a doporučuji k obhajobě.

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

Mohla byste shrnout jakým způsobem byly zodpovězeny stanovené výzkumné otázky a jaké jsou odpovědi?

Na str. 42 uvádíte, že si myslíte, že banka je na tom v oblasti rychlosti řešení klientských požadavků lépe než konkurence, je tento názor podložený nějakou analýzou? Pokud ne, jak byste ho mohla podložit?

V rámci návrhu zaměstnat hypotečního specialistu kalkulujete mzdové náklady a náklady na kafeiterii (str.51), jaké další náklady se s novým zaměstnancem ještě pojí?

V Plzni, dne 16.5.2022

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.