

**HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE**

Akademický rok **2012//2013**

**Jméno studenta:** Aneta Hajná  
**Studijní obor/zaměření:** Podniková ekonomika a management  
**Téma BP/DP:** Řízení vztahů se zákazníkem a jeho význam pro posílení konkurenceschopnosti podniku

**Hodnotitel – oponent:** Ing. Milena Jiřincová

**Podnik – firma:** FEK ZČU

**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 type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C) Teoretický základ práce (řešeršní 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 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 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 checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Navrhuji klasifikovat BP/DP klasifikačním stupněm:<sup>1</sup>

**výborně**

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

Studentka Aneta Hajná v úvodu charakterizovala vybranou společnost a potom zpracovala teoretický základ v oblasti CRM, na který plynule navazuje popis situace ve vybraném podniku. V této části také zhodnotila stávající software společnosti a navrhla zavedení konkrétního CRM systému s přihlédnutím k různým okolnostem. V další části práce autorka prezentovala výsledky dotazníkového šetření v oblasti spokojenosti zákazníků, které každoročně sám podnik realizuje. Na tuto část navazuje provedený rozbor konkurence a poté SWOT analýza podniku, kde bych však ocenila větší zaměření právě na oblast CRM a ne na celkovou situaci podniku. V závěru autorka doporučila některá zlepšující opatření, kde vhodně reagovala na výsledky dotazníkového šetření, ale opět se spíše zaměřila na celkovou situaci podniku než konkrétně na zlepšení stavu CRM v podniku. Po zodpovězení doplňujících otázek doporučuji práci hodnotit stupněm výborně. Vzhledem k uvedeným skutečnostem doporučuji předloženou bakalářskou práci k obhajobě před státní komisí.



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

Jaké byste uvedla silné a slabé stránky společnosti PPL konkrétně v oblasti CRM?

Od jakých skupin zákazníků (dle dělení PPL) jsou výsledky dotazníkového šetření a kolik bylo respondentů?

Čím by mohla společnost PPL posilovat své vztahy se zákazníky? (Kromě zmíněných odměn.)

V Plzni, dne 15.5.2013

Podpis hodnotitele

---

#### 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.

Posudek na **DP a BP nejpoději do 20. 5. 2013** spolu s prací na sekretariát KPM.

Posudek musí být opatřen **vlastnoručním podpisem modře** (pro rozeznání originálu).