



## HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Akademický rok 2014//2015

**Jméno studenta:** Aneta Kramaříková  
**Studijní obor/zaměření:** Podniková ekonomika a management  
**Téma BP/DP:** 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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B) Metodický postup vypracování práce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C) Teoretický základ práce (řešeršní část)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D) Členění práce (do kapitol, podkapitol, odstavců)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I) Práce se zahraniční literaturou, úroveň souhrnu v cizím jazyce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J) Celkový postup řešení a práce s informacemi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
M) Odborný přínos práce (pro teorii, pro praxi)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
N) Přístup autora k řešení problematiky práce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O) Celkový dojem z práce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

dobře

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

Bakalářská práce je zaměřena na řízení vztahů se zákazníkem a jeho význam pro posílení konkurenceschopnosti podniku Z-PRINCE GOLD, s. r. o. Na začátku práce není jasně stanoven její cíl. Z formálního hlediska nebyly v obsahu práce zachovány okraje a v názvu firmy se často vyskytovala chyba (např. na str. 22, 31, 40, 41, 42, 44-49 atd.). Některé kapitoly se vyznačovaly velmi krátkým rozsahem, kdy šlo spíše o jednotlivé blíže nerozpracované body než o kapitoly. Kopecce teoretické části celkově nebyla příliš vhodná. Její převážná část byla tvořena pouze citacemi jiných zdrojů. V některých kapitolách nedocházelo k porovnávání názorů jednotlivých autorů, ale často se jednalo o pouhé opsání textu z jednoho literárního zdroje.

Z hlediska metodiky nebylo vhodné ani zařazení SWOT analýzy před zpracování celkové analýzy podniku a řízení vztahu se zákazníky. SWOT analýza zahrnovala velmi málo faktorů ve všech hodnocených oblastech. Kvalita SWOT analýzy byla snížena také tím, že v ní nebylo uvedeno, na základě čeho autorka stanovila váhy k jednotlivým faktorům a jakou stupnici zvolila pro jejich hodnocení.





Jako přínosné hodnotím zpracování dotazníkového šetření v hodnocené prodejně, které se stalo hlavním zdrojem informací pro zhodnocení současného řízení vztahů podniku se zákazníky. Grafické zhodnocení otázky č. 4 vyznívá dle názvu obrázku spíše jako hodnocení ostatních firem, ale v textu je uvedeno jiné vysvětlení. V otázce 9 autorka předem počítá s tím, že všichni dotázovaní využívají počítačové sociální sítě.

V práci nebyly uvedeny žádné informace o finanční situaci podniku. V návrzích autorka doporučila konkrétní vzdělávací kurz pro zaměstnance bez toho, aby porovнала uvedenou nabídku s ostatními konkurenčními firmami nebo stanovila, co bylo důvodem výběru dané nabídky. Konečné návrhy byly i přes výše uvedené výtky dobře zpracovány.

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

Jak se v předchozích letech vyvíjela finanční situace podniku?

V návrzích doporučujete školení zaměstnanců. Od jaké firmy bude toto školení, proč doporučujete právě toto školení?

Jakým způsobem podnik stanovuje své náklady na propagaci?

V Plzni, dne 14. 5. 2015

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.

Posudek na DP/ BP odevzdejte ve dvou originálních vyhotoveních (oboustranný tisk) **nejpozději do 22. 5. 2015** spolu s prací na sekretariát KPM.

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