



## HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Akademický rok 2015//2016

**Jméno studenta:** Tomáš Petrikovič  
**Studijní obor/zaměření:** Podniková ekonomika a management  
**Téma BP/DP:** 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)

	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 (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 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 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 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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
N) Přístup autora k řešení problematiky práce	<input 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 BP/DP klasifikačním stupněm:<sup>1</sup>

**velmi dobře**

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

Student si stanovil za cíl své bakalářské práce vytvořit návrhy pro posílení konkurenceschopnosti jeho podniku ONE Vision s.r.o. Po představení společnosti, která působí jako distributor pro více německých výrobců na českém trhu, je teoreticky vymezeno řízení vztahů se zákazníky (CRM) a jeho význam, poznatky z této oblasti jsou konfrontovány s dosavadním stavem ve společnosti. V rámci identifikace současného stavu CRM ve společnosti je výstupem provedení SWOT analýzy, u které bych očekávala větší zaměření na identifikaci z pohledu CRM, analýza je však spíše provedením SWOT analýzy celého podniku. Celkově je v práci uvedeno hodně teoretických poznatků, které z větší části nejsou aplikovány na podnik. U takto širokého tématu je nutné stanovit si na začátku jasný konkrétní cíl a postup řešení, což v této práci není zcela dotažené.

Po formální stránce bych vytkla horší grafické provedení některých obrázků a grafů, některé obrázky (ukázky článků či internetových stránek) by bylo lepší umístit do příloh práce. Odrážkové seznamy a souvislý text, který nepředstavuje základní myšlenku, je vhodnější parafrázovat než uvádět jako citát.






Vzhledem k výše uvedenému navrhuji práci hodnotit jako velmi dobře a doporučuji k obhajobě před státní komisí.

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

V kapitole 3 uvádíte dle Fostera rady a návody jak zlepšit přístup k zákazníkům. Uveďte příklady toho, jak společnost ONE Vision aktuálně tyto návody dodržuje. Jsou mezi nimi i návrhy, které společnost dosud nevyužívá a bylo by pro ni efektivní je implementovat?

V Plzni, dne 23.5.2016

  
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 odevzdejte ve dvou originálních vyhotoveních (oboustranný tisk) **nejpozději do 19. 5. 2016** spolu s prací na sekretariát KPM.

Posudek na BP odevzdejte ve dvou originálních vyhotoveních (oboustranný tisk) **nejpozději do 26. 5. 2016** spolu s prací na sekretariát KPM.

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