

## HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Akademický rok 2018/2019

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

**Hodnotitel – vedoucí práce:** Ing. Mgr. Petra Skálová, Ph.D.

<b>Kritéria hodnocení:</b>	<b>(1 nejlepší, 4 nejhorší, N-nelze hodnotit)</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>N</b>
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 checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E) Jazykové zpracování práce (skladba vět, gramatika)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" 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 checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>	<input 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) Spolupráce autora s vedoucím práce a katedrou	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O) Přístup autora k řešení problematiky práce	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P) Celkový dojem z práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Do Portálu ZČU byl zadaný tento výsledek kontroly plagiátorství<sup>1</sup>:**

Posouzeno

Posouzeno - podezřelá shoda

Navrhuji klasifikovat bakalářskou práci klasifikačním stupněm:<sup>2</sup>

**velmi dobře**

**Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:<sup>3</sup>**

Bakalářská práce hodnotila oblast řízení vztahů se zákazníkem v podniku Knauf Insulation, spol. s r. o. a jeho význam pro posílení podnikové konkurenceschopnosti. Po zpracování teoretické části autorka představila výše uvedený podnik a blíže seznámila s jeho konkurenty. Porovnání konkurenčních firem shrnula do přehledné tabulky. Následovalo zhodnocení současného stavu CRM v daném podniku včetně jeho marketingové komunikace a zajišťování společenské odpovědnosti. Na základě uvedených rozborů byla zpracována SWOT analýza dané společnosti a uvedeny návrhy opatření pro posílení CRM. Nevýhodou bylo, že jednotlivé návrhy byly vyčísleny pouze z hlediska nákladů. U navýšení

počtu pracovníků při doporučené výši mezd nebyl uveden způsob zajištění dostatečných zdrojů na jejich financování a zabezpečení jejich rentability. Pro zpracování teoretické i praktické části studentka využila značné množství literárních zdrojů, zejména internetových. Práce měla vhodnou grafickou úpravu.

### **Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě<sup>4</sup>:**

Zhodnoťte, z čeho bude financováno odměňování zaměstnanců. Ve Vašich návrzích se jedná o prodělečnou záležitost (viz str. 53).

Posuďte, zda by se společnosti vyplatili pracovníci s Vámi navrhovaným ohodnocením jako školitelé. Bylo by pro podnik vhodné účastnit se některých stavebních veletrhů, popř. jakých?

V Chebu, dne 15. 5. 2019

Podpis hodnotitele

---

### **Metodické poznámky:**

<sup>1)</sup> Označte výsledek kontroly plagiátorství, který jste zadal/a do Portálu a odůvodněte níže při odůvodnění klasifikačního stupně.

<sup>2)</sup> Kliknutím na pole vyberte požadovaný klasifikační 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 2x oboustranně vytiskněte, podepište (modrým perem) a odevzdejte spolu s BP na sekretariát **KPM FEK v Chebu nejpozději do 20. 5. 2019.**

### **Nově:**

Posudek zašlete mailem na [kurova@fek.zcu.cz](mailto:kurova@fek.zcu.cz) v **PDF formátu bez podpisu** s názvem souboru: BP\_příjmení studenta\_VP\_pdf (př.: *BP\_novak\_VP.pdf*)

---

**Metodické poznámky:**

- <sup>1)</sup> Označte výsledek kontroly plagiátorství, který jste zadal/a do Portálu a odůvodněte níže při odůvodnění klasifikačního stupně.
- <sup>2)</sup> Kliknutím na pole vyberte požadovaný klasifikační 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 2x oboustranně vytiskněte, podepište (modrým perem) a odevzdejte spolu s BP na sekretariát **KPM FEK v Chebu nejpozději do 20. 5. 2019.**

**Nově:**

Posudek zašlete mailem na [kurova@fek.zcu.cz](mailto:kurova@fek.zcu.cz) v **PDF formátu bez podpisu** s názvem souboru: BP\_příjmení studenta\_VP\_pdf (př.: *BP\_novak\_VP.pdf*)