



HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Akademický rok 2019/2020

Jméno studenta: Romana MELUZÍNOVÁ
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. Miroslav Pavlák, Ph.D.

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 checked="" type="checkbox"/> | <input 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 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 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 checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| J) Celkový postup řešení a práce s informacemi | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| K) Závěry práce a jejich formulace | <input checked="" type="checkbox"/> | <input 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 checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| N) Spolupráce autora s vedoucím práce a katedrou | <input type="checkbox"/> | <input checked="" 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 zadán tento výsledek kontroly plagiátorství¹:

Posouzeno

Posouzeno - podezřelá shoda

Navrhuji klasifikovat bakalářskou práci klasifikačním stupněm:²

velmi dobře

Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:³

Autorka si zvolila aktuální téma změřené na posilování CRM prostřednictvím inovativního produktu tzv. chytrých brýlí. Předkládaná bakalářská práce má tradiční členění na část teoretickou, analytickou a návrhovou. Za slabou stránku považuji formulaci cíle v Úvodu. Cíl by měl být formulován v budoucím čase a měl by být zaměřen na navržení modelu CRM a nikoli na „postihnutí úzkého propojení marketingu vztahů se zákazníky s řízením vztahů se zákazníky a vysvětlení základních pojmů, které v rámci uvedeného vztahu figurují“. Na druhou stranu je třeba zmínit, že ačkoli cíl není správně definován, v analytické části již autorka s návrhem modelu CRM prostřednictvím inovativního



produktu pracuje. V teoretické části vysvětluje základní pojmy vztahující se k řešenému tématu a dokazuje tak znalost odborné literatury. Některé literární prameny však nejsou aktuální (jsou starší 5ti let), autorka rovněž nepracuje s cizojazyčnou literaturou. Analytická část je založena na rozhovoru se zástupcem společnosti Konica Minolta Business Solution Czech, spol. s r.o. Za silnou stránku považují formulaci hypotéz, slabou stránkou naopak je, že autorka zpracovává pouze obecnou SWOT analýzu společnosti Doosan Škoda Power s.r.o., spíše by se však měla zaměřit na SWOT analýzu CRM. Při zpracování návrhové části uplatnila tvůrčí přístup a ekonomické myšlení (součástí textu je kalkulace nákladů a statistická analýza). Po formální stránce předkládaná bakalářská práce splňuje požadavky na své zpracování. Bakalářskou práci doporučuji k obhajobě.

Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě⁴:

1. Představte státní zkušební komisi SWOT analýzu CRM u společnosti Doosan Škoda Power s.r.o. a vysvětlete, jakým způsobem přispěje produkt chytrých brýlí k posílení CRM a konkurenceschopnosti analyzované společnosti.
2. Existuje konkurenční (substituční) produkt k chytrým brýlím? Pokud ano, jaké jsou přednosti chytrých brýlí oproti konkurenčnímu produktu?

V Plzni, dne 23. 5. 2020

Podpis hodnotitele

Metodické poznámky:

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

² Kliknutím na pole vyberte požadovaný kvalifikační stupeň.

³ Stručně zdůvodněte navrhovaný klasifikační stupeň, odůvodnění zpracujte v rozsahu 5 - 10 vět.

⁴ Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě – dvě až tři otázky.



Metodické poznámky:

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

² Kliknutím na pole vyberte požadovaný kvalifikační stupeň.

³ Stručně zdůvodněte navrhovaný klasifikační stupeň, odůvodnění zpracujte v rozsahu 5 - 10 vět.

⁴ Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě – dvě až tři otázky.