

HODNOCENÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Akademický rok 2022/2023

Jméno studenta: Bc. Lucie Ferdová
Studijní obor/zaměření: Podniková ekonomika a management / KMO
Téma diplomové práce: Řízení vztahů se zákazníky ve vybraném podniku

Hodnotitel – oponent: Ing. Tomáš Gold
Podnik – firma: Lindt & Sprüngli (CEE) s.r.o.

Kritéria hodnocení: (1 nejlepší, 4 nejhorší, N-nelze hodnotit)	1	2	3	4	N
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 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 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 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 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) 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 diplomovou práci klasifikačním stupněm:¹

v ý b o r n ě

Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:²

Předložená diplomová práce splňuje po obsahové i formální stránce požadavky kladené na vysokoškolské práce. V teoretické části práce jsou zachycena všechna relevantní východiska pro následnou část praktickou. Autorka na této práci pracovala velmi odpovědně jak už vychází z komplexnosti práce, tak z dílčích částí, kapitol a rozpracování tabulkových a grafických znázornění. Pro realizaci vlastního výzkumu využila spolupráci s vybranou organizací, která je na trhu krátce a z pohledu key account managera je takový průzkum pro společnost opravdu důležitý. Z práce vychází vysoká míra spolupráce s danou firmou, což velmi oceňuji, jelikož práci podkládá fyzický charakter kontaktu se samotnými zaměstnanci firmy i s jejími zákazníky, a to povznáší předložený text výše. Oceňuji práci se získanými daty, zejména detailnější vysvětlení prezentovaných poznatků. Z předložené diplomové práce vychází osobní přínos autorky - jsou zde formulovány její názory i závěry. Měnsí výtku mám k členění práci, zasadil bych více podkapitol v práci a některé odstavce bych zkrátil nebo rozdělil. Celkově práce působí srozumitelně, komplexně a velmi kladně hodnotím také vizuální stránku. Dle zpracování je patrné, že autorka sepsala práci se zájmem o dané téma a dostatečně se mu věnovala. Diplomovou práci doporučuji k obhajobě a klasifikaci stupněm "výborně".

Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:³

V práci jste se zmínila, že výsledky dotazníků budou přínosem pro společnost a pro zákazníky, můžete jejich přínos blíže specifikovat?

Nastínila jste doporučení pro vyšší spokojenost zákazníků. Představte Vaše návrhy na zlepšení spolupráce s koncovými uživateli aplikace.

V Plzni, dne

Podpis hodnotitele