

HODNOCENÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Akademický rok 2017/2018

Jméno studenta: Lucie Koubová
Studijní obor/zaměření: Podniková ekonomika a management / KMO
Téma diplomové práce: CRM - Řízení vztahů se zákazníky ve vybraném podniku

Hodnotitel – vedoucí práce: doc. PaedDr. Ludvík Eger, CSc.

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 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 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 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 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Do Portálu ZČU byl zadaný tento výsledek kontroly plagiátorství¹:

Posouzeno

Posouzeno - podezřelá shoda

Navrhuji klasifikovat diplomovou práci klasifikačním stupněm:²

výborně

Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:³

Autorka předložené diplomové práce pracovala velmi odpovědně a využila jak spolupráce s firmou, tak i spolupráce s vedoucím práce zejména při realizaci vlastního výzkumu. Ten je zpracován na takové úrovni, že je doporučeno jeho prezentování pro odbornou veřejnost a bude sloužit i jako případová studie ve výuce na VŠ.

V teoretické části najdeme úvod k marketingu a potom rozpracování řízení vztahů se zákazníky s odkazy na aplikaci systému CRM do podnikové praxe. V kapitole č. 3 je popsán profil zvoleného podniku a následuje v kapitole č. 4 od s. 37 konkrétní popis CRM systému. Autorka se více zaměřila na specifický popis komunikace a potom na činnost pracovníků v systému CRM.

Vlastní výzkum zákaznické spokojenosti začíná popisem od s. 53 a designem výzkumu na s. 55, kde následně na s. 56 je objasněno, že výzkum je inspirován Evropským modelem spokojenosti zákazníka.

Nicméně realizace je přizpůsobena reálným možnostem CATI dotazování. Následně je popsán nástroj včetně předvýzkumu a časový harmonogram. Výsledky výzkumu spokojenosti zákazníků najdeme přehledně prezentované od s. 62, zajímavá je oblast stížností či hodnocení Net Promoter Score. Tato práce jde ovšem dál a od s. 72 pracuje s hypotézami se zvolenými proměnnými, které hodnotí s využitím dat a software Statistica odpovídajícím způsobem. Studie mimo jiné prokázala středně silnou asociaci u kvality služeb a NPS.

Závěr práce představuje doporučení pro firmu a celá práce je vlastně výbornou studií hodnocení spokojenosti zákazníků firmy, jež je zpracovaná na potřebné odborné úrovni.

Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:⁴

Jaké si odnášíte osobní zkušenosti z rozsáhlého CATI dotazování?
Znáte již vyjádření nadřazených k výstupům studie?

V Plzni, dne 26. 4. 2018


Podpis hodnotitele