

HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Akademický rok 2018/2019

Jméno studenta: Denisa BUIOVÁ
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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E) Jazykové zpracování práce (skladba vět, gramatika)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F) Formální zpracování práce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J) Celkový postup řešení a práce s informacemi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
K) Závěry práce a jejich formulace	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L) Splnění cílů práce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
M) Odborný přínos práce (pro teorii, pro praxi)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P) Celkový dojem z práce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Do Portálu ZČU byl zadaný tento výsledek kontroly plagiátorství¹:

Posouzeno

Posouzeno - podezřelá shoda

Navrhuji klasifikovat bakalářskou práci klasifikačním stupněm:²

dobře

Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:³

Otázka řízení vztahů se zákazníkem patří v tržní ekonomice ke klíčovým předpokladům konkurenceschopnosti podniku. Proto vítám, že se autorka ujala tohoto tématu, které však, k mému zklamání, nepropracovala tak, jak by si zasloužilo. V teoretické části vymezuje základní pojmy vztahující se k tématu bakalářské práce, postrádám však zahraniční literární zdroje. Analytická část je založena na vlastních autorčiných zkušenostech z práce v hotelu Ontario Grani. V této části bakalářské práce autorka vytváří SWOT analýzu, na jejímž základě přichází v návrhové části s vlastními

opatřeními, u kterých se však omezuje pouze na výdajovou stránku a neřeší otázku ekonomické efektivity a návratnosti investic.

Po formální stránce působí bakalářská práce neuspořádaným dojmem např. rozdílný formát tabulek na str. 41 a 42; kapitola 2.8 na str. 48 začíná ve spodní části stránky apod.

Za slabou stránku bakalářské práce považuji skutečnost, že nejsou jasně formulovány výzkumné otázky a hypotézy.

I přes výše uvedené výhrady doporučuji bakalářskou práci k obhajobě.

Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě⁴:

1. Charakterizujte současný stav CRM v hotelu Ontario Garni a představte Vámi navržená opatření pro vyřešení slabých stránek identifikovaných ve SWOT analýze.
2. Charakterizujte podrobně jedno z Vámi navržených opatření pro posílení CRM a zamyslete se nad jeho ekonomickou efektivitou a návratností investic.

V Chebu, dne 1. 5. 2019

Podpis hodnotitele

Metodické poznámky:

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

²⁾ Kliknutím na pole vyberte požadovaný klasifikační stupeň.

²⁾ Stručně zdůvodněte navrhovaný klasifikační stupeň, odůvodnění zpracujte v rozsahu 5 - 10 vět.

³⁾ 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 v **PDF formátu bez podpisu** s názvem souboru: BP_příjmení studenta_VP_pdf (př.: *BP_novak_VP.pdf*)

Metodické poznámky:

- ¹⁾ Označte výsledek kontroly plagiátorství, který jste zadal/a do Portálu a odůvodněte níže při odůvodnění klasifikačního stupně.
- ²⁾ Kliknutím na pole vyberte požadovaný klasifikační stupeň.
- ²⁾ Stručně zdůvodněte navrhovaný klasifikační stupeň, odůvodnění zpracujte v rozsahu 5 - 10 vět.
- ³⁾ 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 v **PDF formátu bez podpisu** s názvem souboru: BP_příjmení studenta_VP_pdf (př.: *BP_novak_VP.pdf*)