

## HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Akademický rok **2018/2019**

**Jméno studenta:** Denisa Buiová  
**Studijní obor/zaměření:** Podniková ekonomika a management  
**Téma BP/DP:** Řízení vztahů se zákazníkem a jeho význam pro posílení konkurenceschopnosti podniku  
**Hodnotitel – oponent:** Ing. Mgr. Petra Skálová, Ph.D.  
**Podnik – firma:** FEK ZČU

**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 type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
| C) Teoretický základ práce (řešeršní část)                        | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" 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 type="checkbox"/>            | <input checked="" 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 type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" 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 type="checkbox"/>            | <input checked="" 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) Přístup autora k řešení problematiky práce                     | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |
| O) Celkový dojem z práce  | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            |

Navrhuji klasifikovat BP/DP klasifikačním stupněm:<sup>1</sup>

**velmi dobře**

**Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:<sup>2</sup>**

V bakalářské práci je zhodnoceno řízení vztahů se zákazníky v hotelu Ontario garni - Bauhold, a. s. Práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. Obě části jsou dostatečně přehledné. V praktické části autorka ihned po seznámení s daným hotelem provedla jeho stručnou SWOT analýzu a analýzu 3C. Teprve po nich následovalo zhodnocení dosavadního způsobu CRM podniku a uvedení návrhů na jeho optimalizaci. Umístění SWOT analýzy by bylo vhodnější až za zhodnocením všech podnikových záležitostí. Hlavním důvodem je, že součástí SWOT analýzy je stanovení a zhodnocení jednotlivých strategií dalšího rozvoje podniku a uvedení návrhů na zlepšení současného stavu. Z formálního hlediska se v práci vyskytovaly občasné překlepy. Zároveň velikost písma v jednotlivých tabulkách byla nepřiměřená k velikosti písma využitého v textu celé práce. Za nevhodné lze považovat i zahajování kapitol na konci stran, umísťování nových kapitol hned za dvojtečku z předchozí věty či pokračování věty tabulkou (viz str. 55).

Kladně hodnotím, že se autorka práce snažila o zhodnocení jednotlivých hotelových aktivit, prováděla i potřebné rozbory interní dokumentace a navrhla podnětné změny CRM s vyčíslením jejich nákladů.

Vzhledem ke zmínce matrik CRM v teoretické části práce, by bylo vhodné posoudit i přínosy těchto návrhů.

### **Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:<sup>3</sup>**

Uveďte, jak a jak často dochází v hotelu k hodnocení spokojenosti managementu s dodavateli a personálem, kteří mají velký vliv na spokojenost hotelových klientů.

Jakým způsobem byla dosud zjišťována spokojenost zákazníků?

Zhodnoťte, zda by sleva 5 % na další pobyt za vyplnění dotazníku spokojenosti s pobytem byla adekvátní (viz str. 50).

Jaké plánujete náklady na školení pracovníků hotelu? Uveďte, kdy by ke školení docházelo a kdo by jej prováděl (viz str. 51).

Kdo by byl v podniku pověřen komunikací se zákazníky na facebooku? (Viz str. 55.)

V Chebu, dne 15. 5. 2019

Podpis hodnotitele

---

#### **Metodické poznámky:**

<sup>1/</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\_OP\_pdf (př.: *BP\_novak\_OP.pdf*)

---

**Metodické poznámky:**

<sup>1/</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\_OP\_pdf (př.: *BP\_novak\_OP.pdf*)