

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 – 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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B) Metodický postup vypracování práce	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C) Teoretický základ práce (rešeršní část)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G) Přesnost formulací a práce s odborným jazykem	<input 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 checked="" 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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
N) Přístup autora k řešení problematiky práce	<input 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 bakalářskou práci klasifikačním stupněm:¹

velmi dobře

Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:²

Předložená bakalářská práce byla zaměřena na řízení vztahů se zákazníky (CRM) a zhodnocení jeho významu pro posílení konkurenceschopnosti podniku. Práce byla rozdělena na teoretickou a praktickou část. V teoretické části byly vymezeny důležité faktory týkající se CRM a uvedena jejich souvislost se zajišťováním konkurenceschopnosti podniku. Byly zde také vymezeny základní metody stanovení hodnoty pro zákazníka i jeho celkové spokojenosti a popsán význam podnikové kultury. V teoretické části bylo využito malé množství nosných titulů odborné literatury.

V praktické části autorka po krátkém představení podniku zpracovala jeho SWOT analýzu a nastínila jednotlivé oblasti, které pomáhají podniku vytvářet jeho konkurenční výhodu. Dále blíže rozpracovala jednu z těchto konkurenčních výhod, kterou je využití "chytrých brýlí". Autorka se snažila zhodnotit úspory nákladů ve výrobním procesu i v realizační fázi projektu při využití těchto chytrých brýlí.

Jednalo se o hlavní část návrhů. Celkový rozsah práce byl pouhých 46 stran, přestože uvedené téma by bylo vhodné analyzovat i z jiných úhlů pohledu a zabývat se jím podrobněji. Jednotlivé záležitosti, které autorka zmínila v teoretické části práce, mohla analyzovat také v části praktické.

Z hlediska formální úpravy není vhodné tvořit kapitoly pouze jednou tabulkou bez jakéhokoliv doprovodného textu, viz kapitola 3.5. Doporučuji nezačínat psát dovětky v závorkách s malým počátečním písmenem, pokud se jedná o novou větu následující po ukončení věty předchozí (např. str. 29, 31). Zároveň by měly být využívány v textu i v abstraktu kratší odstavce, které by oddělovaly jednotlivé myšlenky. V seznamu využitých zkratk by mělo docházet k jejich českému vysvětlení. Je zde většinou využíváno pouze uvedení jednotlivých anglických pojmů v plném znění. Do seznamu by bylo vhodné zařadit i zkratku 24/7. Na str. 22 dole je nevhodně uveden všeobecný zdroj wikipedie, který není ani zařazen do seznamu literatury. Pro přehlednost textu by bylo přínosné zvýrazňovat jednotlivé důležité pojmy. Zvýrazňování těchto pojmů by nemělo postrádat logiku a mělo by být jednotné. V tabulkách doporučuji využívat větší velikost písma.

Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:³

Vysvětlete, proč jste zařadila "prostor pro navýšení obchodních agentů ve strategických světových teritoriích" do slabých stránek podniku.

Jakým způsobem doporučujete zvýšit prodejnost turbín do budoucna?

Vysvětlete Vámi uvedenou větu na str. 33: "Realizační projektový tým tvoří základní kámen realizace projektu a jeho složení, potažmo funkčnost, je esenciální."

Porovnejte náklady na pořízení chytrých brýlí s úsporou času na zaškolování pracovníků a zabezpečování reklamací.

V Plzni, dne 29. 5. 2020

Podpis hodnotitele

Metodické poznámky:

¹ Kliknutím na pole vyberte požadovaný kvalifikační 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.

Metodické poznámky:

¹ Kliknutím na pole vyberte požadovaný kvalifikační 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.