



HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Akademický rok 2019/2020

Jméno studenta: Eliška Kochová
Studijní obor/zaměření: Podniková ekonomika a management
Téma bakalářské práce: Organizační kultura a řízení vztahů se zákazníky

Hodnotitel – vedoucí práce: Ing. Mgr. Petra Skálová, 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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C) Teoretický základ práce (rešeršní 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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G) Přesnost formulací a práce s odborným jazykem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
H) Práce s odbornou literaturou (normy, citace)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" 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 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) Spolupráce autora s vedoucím práce a katedrou	<input checked="" 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 checked="" 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 bakalářskou práci klasifikačním stupněm:²

velmi dobře

Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:³

Autorka si zvolila pro zpracování své bakalářské práce propojení dvou témat, která spolu úzce souvisejí. Jednalo se o organizační kulturu a řízení vztahů se zákazníky. Práce byla rozdělena na část teoretickou a praktickou. V teoretické části byl zmíněn význam podnikové kultury a uvedeny její jednotlivé typy. Dále zde byla objasněna podstata a celkový koncept řízení vztahů se zákazníky (CRM) a stanoveny hlavní důvody zajišťování spokojenosti zákazníků, která podporuje zákaznickou loajalitu.

V praktické části studentka charakterizovala menší realitní kancelář CERET Reality s. r. o., kde na základě informací získaných od vedoucího pracovníka a prostřednictvím vlastního dotazníkového



šetření zhodnotila hlavní způsoby upevňování podnikové kultury, řízení vztahů se zákazníky a zajišťování spokojenosti zákazníků i zaměstnanců.

Pozitivně hodnotím snahu oslovit zaměstnance i zákazníky a na základě výsledků dotazníkových šetření zpracovat konkrétní návrhy na zlepšení současné podnikové situace. Autorka by si měla dávat více pozor na celkovou úpravu některých vět, kdy jsou někdy využity nevhodné pády či dochází k chybně napsaným slovům (např. "standartní"). U tabulek je vhodné volit jejich běžný tvar (viz tab. č. 15). V práci kladně hodnotím návrhy na zlepšení současné situace, jejich finanční vyčíslení a také využití odborných zahraničních zdrojů. Celkově práce splnila požadavky na ni kladené a je možné ji připustit k obhajobě.

Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě⁴:

Jaký je Váš názor na nutnost plnění slibů vedoucími pracovníky? Může tato záležitost ovlivnit loajalitu pracovníků i zákazníků?

Uveďte, jakým způsobem ovlivnila koronavirová pandemie chod dané realitní kanceláře?

Jaké nástroje byste doporučila využít pro zvýšení počtu nových realitních makléřů? Jaké požadavky by na tyto pracovníky měly být kladené?

V Plzni, dne 29. 5. 2020

Podpis hodnotitele

Metodické poznámky:

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

² Kliknutím na pole vyberte požadovaný kvalifikační stupeň.

³ Stručně zdůvodněte navrhovaný klasifikační stupeň, odůvodnění zpracujte v rozsahu 5 - 10 vět.

⁴ Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě – dvě až tři otázky.

Metodické poznámky:

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

² Kliknutím na pole vyberte požadovaný kvalifikační stupeň.

³ Stručně zdůvodněte navržený klasifikační stupeň, odůvodnění zpracujte v rozsahu 5 - 10 vět.

⁴ Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě – dvě až tři otázky.