

HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Akademický rok 2020/2021

Jméno studenta: Linda Šobrová
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 Plzeň

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 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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 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 checked="" 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 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) Přístup autora k řešení problematiky práce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O) Celkový dojem z práce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Navrhuji klasifikovat bakalářskou práci klasifikačním stupněm:¹

dobře

Stručné zdůvodnění navrhovaného klasifikačního stupně:²

Bakalářská práce hodnotí zavádění systému CRM do společnosti Úklid Presto. V popisu dané společnosti převažuje popis činností a služeb, které daná firma poskytuje. V práci postrádám některé podstatné informace. Není zde uvedena organizační struktura podniku, vývoj tržeb či zisku daného podniku za poslední roky, počet stávajících zákazníků ani jejich vývoj v čase. Nejsou zde zmíněny ani jednotlivé faktory, které v minulosti mohly ovlivnit počet zákazníků. V práci se vyskytují občasně pravopisné chyby a chybějící písmena v některých slovech. V rámci dotazníkového šetření bylo nevhodně využito označení B2B, kdy byli dotazováni zaměstnanci na různých pracovních pozicích podniku Úklid Presto místo zadávání otázek vedení firem, se kterými má podnik uzavřeny zakázky. Otázky, které byly zaměstnancům zadávány měly za úkol zjistit jejich přehled o významu CRP pro jejich podnik, šíři firemních zakázek a využívaných marketingových nástrojích. V práci se vyskytly i

nevhodně formulované otázky, viz otázka č. 1 u kategorie B2B. Na základě výsledků z dotazníkových šetření byly odvozeny jednotlivé návrhy na zlepšení stavu CRM v daném podniku. Autorka vytvořila jednotlivé přehledné grafy. U tabulky č. 1 nebyly zachovány předepsané okraje. U seznamu použitých zkratk byly u anglických zkratk uvedeny pouze jejich anglické názvy bez českého významu. Vzhledem k výše uvedeným záležitostem hodnotím práci známkou dobře.

Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:³

Popište náplň práce asistentky, která bude zajišťovat Vámi navržený life chat.
Seznamte s organizační strukturou podniku, jeho ekonomickým stavem a počtem zaměstnanců.
Uveďte počet zákazníků z oblasti B2B a B2C a stanovte počet současných stálých zákazníků.
Specifikujte jednotlivé faktory, které mohly mít vliv na změnu počtu zákazníků.

V Plzni, dne 21. 5. 2021

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

³ Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě – dvě až tři otázky.