

HODNOCENÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Akademický rok 2023/2024

Jméno studenta: Jakub Drahoukoupil
Studijní obor/zaměření: PEM
Téma bakalářské práce: Řízení vztahů se zákazníky a jeho význam pro posílení konkurenceschopnosti podniku

Hodnotitel – oponent: Ing. Kristýna Machová, 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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C) Teoretický základ práce (rešeršní část)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>	<input 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 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 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

Bakalářská práce je vypracována na téma Řízení vztahů se zákazníky a jeho význam pro posílení konkurenceschopnosti podniku. Práce je členěna na teoretickou a praktickou. V teoretické části práce se autor věnuje vymezení CRM a souvisejících pojmů. Autor nejprve vymezuje CRM včetně historického kontextu a jeho základní funkce. Dále se již autor soustředí na identifikaci významu CRM pro konkurenceschopnost podniku. Dále je snaha představit roli chatbotu a jeho možného významu pro CRM, který autor označuje za komunikační prostředek v e-commerce, avšak odpověď z hlediska určení významu v textu spíše zaniká. Dále jsou představeny vybrané CRM systémy, zákazník a komunikační nástroje. Autor v rámci teoretického vymezení nereflektuje roli sociálních sítí jako komunikačního nástroje. A to i navzdory tomu, že v praktické části této oblasti věnuje pozornost.

Autor se snaží vystihnout základní rámeček oblasti CRM, ale není zde vše jasně propojeno včetně dílčích souvislostí mezi kapitolami a subkapitolami.

V rámci praktické části autor představuje vybranou společnost Extraprodukty.cz, na kterou pohlíží z hlediska CRM systému. Nejprve jsou uvedeny základní charakteristiky společnosti a dále je již analyzován přístup společnosti k CRM. Z analýzy vyplývá, že společnost se snaží kompletovat informace o svých zákaznících z více různých zdrojů a z hlediska komunikace se zákazníky společnost využívá více nástrojů – live chat, e-mail nebo telefonickou komunikaci. A současně autor identifikuje negativní stránku, a to že společnost nedostatečně využívá potenciál sociálních sítí. Současně se autor zaměřil i na porovnání s jinými e-shopy. Na základě provedené analýzy a porovnání s jinými e-shopy autor navrhuje vlastní opatření, která mají směřovat ke zlepšení CRM. Některá opatření, která autor navrhuje jsou diskutabilní.

V práci se ojediněle vyskytují formální nedostatky (např. gramatické chyby, chybí text mezi kapitolou a subkapitolou). Nebo např. autor v závěru práce uvádí, že poslední kapitola z teoretické části je zaměřena na zákazníka, ačkoliv poslední kapitola teoretické části je věnována komunikačním nástrojům. Tyto nedostatky nesnižují kvalitu a čtivost předkládané práce.

Na základě výše uvedeného doporučuji kvalifikační práci k obhajobě před státní komisí s kvalifikačním stupněm "velmi dobře".

Otázky a připomínky k bližšímu vysvětlení při obhajobě:³

Stručně představte nástroje, které Vámi zvolená společnost v rámci CRM využívá.
Představte Vámi navržená opatření včetně výhod z nich plynoucích pro zvýšení konkurenceschopnosti e-shopu.

V Plzni, dne 11. 1. 2024

Podpis hodnotitele

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.

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.