

I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

Název práce:	Proces řízení vztahů se zákazníky ve vybraném podniku
Jméno autora:	Josef Blažek (437724)
Typ práce:	bakalářská
Fakulta/ústav:	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)
Katedra/ústav:	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)
Vedoucí práce:	Ing. Petra Jílková, Ph.D.
Pracoviště vedoucího práce:	Oddělení manažerských studií (MÚVS)

II. HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ

Zadání	průměrně náročné
<p>Bakalářská práce se zabývá tématem procesu řízení se zákazníky ve vybraném podniku. Cílem práce je: „analýza a zhodnocení současných vztahů se zákazníky v online prostředí ve firmě Eduard Model Accessories s.r.o. a návrh nových komunikačních prostředků“. Autor má osobní zkušenost se zkoumanou problematikou, z toho plyne i jasné vymezení problému a cílů práce. Lze konstatovat, že zadání je pro úroveň bakalářské práce průměrně náročné. Téma je odbornou literaturou dostatečně zpracováno, tudíž lze metodicky uchopit a aplikovat na vybraný podnik. Bakalářská práce má solidní teoretický základ obohacený praktickým přesahem. Zajímavá je otázka aplikace do online prostředí.</p>	

Splnění zadání	splněno s menšími výhradami
<p>Předložená závěrečná práce splňuje zadání a stanovené cíle práce byly splněny s menšími výhradami. Obsahem bakalářské práce je analýza současných aktivit podniku v marketingové oblasti v kontextu online prostředí. Autorovi lze vytknout, že i přes jeho usilovnou snahu nedošlo k hlubší analýze současného stavu řízení vztahu se zákazníkem a daného se dotýká okrajově. Naopak lze ocenit návrhy na vylepšení CRM a návrh opatření včetně implementace moderního nástroje řízení (model STDC) vztahu se zákazníkem v online prostředí, včetně vyhodnocení.</p>	

Aktivita a samostatnost při zpracování práce	A - výborně
<p>Autor plnil harmonogram konzultací, chodil na ně připraven s průběžně zpracovanými texty. Autor přistupoval ke zpracování zadané problematiky samostatně a odpovědně. Lze ho pochválit za systematickou práci, která se v konečném výsledku práce značně projevila.</p>	

Odborná úroveň	A - výborně
<p>Analýza je na standardní úrovni, autor zná dobře prostředí, v němž byla bakalářská práce implementována. Práce má logickou stavbu. Autor práci rozčlenil na teoretickou a aplikační část. V teoretické části si vymezil vhodné definice a postupy, které se týkají dané problematiky. V praktické části aplikuje definované pojmy a navrhuje vlastní řešení. Dále autor kalkuluje přínosy opatření pro firmu. Rozsahem i pojetím lze aplikační část označit za zdařilou a vyhovující svému účelu.</p>	

Formální a jazyková úroveň, rozsah práce	A - výborně
<p>Formální a jazyková úroveň práce je v souladu s požadavky na bakalářskou práci. Rozsah práce je odpovídající.</p>	

Výběr zdrojů, korektnost citací	A - výborně
<p>Autor si vybral adekvátní odbornou literaturu a v teoretické části prokázal svoji schopnost s ní pracovat a využít ji k záměrům předložené práce. Autor využil nadstandardní počet zdrojů. Silou stránkou práce je precizní citační korektnost, bibliografické citace jsou uvedeny úplně a v souladu s citačními zvyklostmi a normami. Závěrečná práce byla zkontrolována na plagiátorství</p>	

v databázi Theses.cz a s veškerými zdroji je shoda práce pod 5%. Veškeré přímé citace autor řádně citoval.

Další komentáře a hodnocení

Autor v rámci práce provedl značné množství analýz a předložil vlastní řešení. Práce je svým tématem velmi zajímavá.

III. CELKOVÉ HODNOCENÍ A NÁVRH KLASIFIKACE

Autor předložené práce splnil vytyčené cíle práce a lze ji doporučit k obhajobě. Vedoucí práce považuje závěrečnou práci za nadprůměrnou.

Otázky k obhajobě:

1/ Daný podnik má do budoucna solidní základnu uživatelů, se kterými může nadále komunikovat a udržovat s nimi vztah. Představte další možnosti práce s klienty.

Předloženou závěrečnou práci hodnotím klasifikačním stupněm **B - velmi dobře**.

Datum: 3.6.2018

Podpis: Ing. Petra Jílková, Ph.D.