

## I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

<b>Název práce:</b>	<b>Budování vztahu se zákazníkem</b>
<b>Jméno autora:</b>	<b>Jindřich Jäger</b>
<b>Typ práce:</b>	bakalářská
<b>Fakulta/ústav:</b>	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)
<b>Katedra/ústav:</b>	Oddělení manažerských studií
<b>Vedoucí práce:</b>	Ing. Martin Šikýř, Ph.D.
<b>Pracoviště vedoucího práce:</b>	Oddělení manažerských studií

## II. HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ

<b>Zadání</b>	<b>průměrně náročné</b>
<i>Hodnocení náročnosti zadání závěrečné práce.</i>	
Zadání spojené se zkoumáním vztahů se zákazníky je možné považovat za průměrně náročné.	

<b>Splnění zadání</b>	<b>splněno</b>
<i>Posuďte, zda předložená závěrečná práce splňuje zadání. V komentáři případně uveďte body zadání, které nebyly zcela splněny, nebo zda je práce oproti zadání rozšířena. Nebylo-li zadání zcela splněno, pokuste se posoudit závažnost, dopady a případně i příčiny jednotlivých nedostatků.</i>	
Zadání práce je možné považovat za splněné.	

<b>Aktivita a samostatnost při zpracování práce</b>	<b>B - velmi dobře</b>
<i>Posuďte, zda byl student během řešení aktivní, zda dodržoval dohodnuté termíny, jestli své řešení průběžně konzultoval a zda byl na konzultace dostatečně připraven. Posuďte schopnost studenta samostatně tvůrčí práce.</i>	
Student přistupoval k práci relativně aktivně a prokázal jistou schopnost samostatně řešit zadané úkoly.	

<b>Odborná úroveň</b>	<b>C - dobře</b>
<i>Posuďte úroveň odbornosti závěrečné práce, využití znalostí získaných studiem a z odborné literatury, využití podkladů a dat získaných z praxe.</i>	
Celkové pojetí vyhovuje požadavkům na odbornou práci, i když odborný výklad by vyžadoval zlepšení.	

<b>Formální a jazyková úroveň, rozsah práce</b>	<b>D - uspokojivě</b>
<i>Posuďte správnost používání formálních zápisů obsažených v práci. Posuďte typografickou a jazykovou stránku.</i>	
Formální i jazyková úroveň by vyžadovaly podstatné zlepšení.	

<b>Výběr zdrojů, korektnost citací</b>	<b>B - velmi dobře</b>
<i>Vyjáďřete se k aktivitě studenta při získávání a využívání studijních materiálů k řešení závěrečné práce. Charakterizujte výběr pramenů. Posuďte, zda student využil všechny relevantní zdroje. Ověřte, zda jsou všechny převzaté prvky řádně odlišeny od vlastních výsledků a úvah, zda nedošlo k porušení citační etiky a zda jsou bibliografické citace úplné a v souladu s citačními zvyklostmi a normami.</i>	
Práce vyhovuje požadavkům na práci s informačními zdroji a citování. Student shromáždil a využil relevantní informační zdroje. Závěrečná práce byla zkontrolována na plagiátorství v databázi Theses.cz i na základě jiných zdrojů.	

<b>Další komentáře a hodnocení</b>
<i>Vyjáďřete se k úrovni dosažených hlavních výsledků závěrečné práce, např. k úrovni teoretických výsledků, nebo k úrovni a funkčnosti technického nebo programového vytvořeného řešení, publikačním výstupům, experimentální zručnosti apod.</i>
Vložte komentář (nepovinné hodnocení).

### III. CELKOVÉ HODNOCENÍ A NÁVRH KLASIFIKACE

*Shrňte aspekty závěrečné práce, které nejvíce ovlivnily Vaše celkové hodnocení.*

Student zkoumal současné přístupy k budování vztahů se zákazníky ve vybraných společnostech a navrhnout optimální přístup směřující k dlouhodobé spolupráci a oboustranné spokojenosti.

Vymezený cíl práce je možné považovat za splněný. Student teoreticky vymezil pojetí budování vztahů se zákazníky, představil vybrané společnosti, popsal jejich budování vztahy se zákazníky, vyhodnotil dotazníkové šetření mezi zaměstnanci vybrané společnosti, shrnula dosažené výsledky a popsal určitá doporučení týkající se budování vztahů se zákazníky ve vybraných společnostech.

Výsledné hodnocení ovlivnila nižší odborná, jazyková i formální úroveň práce.

Předloženou závěrečnou práci hodnotím klasifikačním stupněm **C - dobře**.

#### Otázka k diskusi:

- Které zkušenosti s budováním vztahů se zákazníky ve vybraných společnostech by bylo možné využít v jiných organizacích?

Datum: 13.5.2019

Podpis: