



Posudek bakalářské práce

Jméno studenta:

Kristýna Petlachová

Oponent BP:

Ing. Petr Krenar

Ak. rok:

2011/2012

Téma BP:

Návrh koncepce CRM v podniku ZKL, a. s.

Kritéria hodnocení:		Počet bodů (0 – 10)
1	Náročnost tématu práce	8
2	Splnění cílů práce	2
3	Teoretická část práce	3
4	Praktická část práce (analytická část)	2
5	Praktická část práce (řešící část)	1
6	Formální úroveň práce	2
	CELKOVÝ POČET BODŮ (0 – 60)	18

Hodnocení jednotlivých kritérií:

0 bodů	Nesplněno (odpovídá stupni „F“ podle ECTC)
1 – 2 body	splněno pouze na úrovni základních požadavků (odpovídá stupni „E“ podle ECTS)
3 – 4 body	splněno s výraznějšími, ale ne kritickými nedostatky (odpovídá stupni „D“ podle ECTS)
5 – 6 bodů	splněno, nedostatky neovlivňují podstatně celou práci, zejména výsledky (odpovídá stupni „C“ podle ECTS)
7 – 8 bodů	splněno zcela bez výhrad (odpovídá stupni „B“ podle ECTS)
9 – 10 bodů	splněno nadstandardně (odpovídá stupni „A“ podle ECTS)

Připomínky k práci:

Cílem bakalářské práce je analyzovat vzájemné vztahy podniku ZKL, a. s. a jeho zákazníků za účelem vypracování doporučení pro účinné a efektivní využívání strategie CRM v podniku. Studentka si vhodně a prakticky zvolila téma své práce s ohledem na současný stav (vývoj) vztahu firma – zákazník na trhu, kde se konkurence stává čím dál větší a silnější. Zpracování takto náročného úkolu ale vyžaduje důsledný přístup řešitele ve vazbě k naplnění jasně definovaného cíle a schopnostem účinně zhodnotit a výstižně popsat jev pomocí vhodného analytického aparátu k formulování adekvátních opatření. Téma v předloženém pojetí je zpracováno velmi povrchně, místy chaoticky a bez hlubších analýz kopírující vhodně zvolený metodologický postup. Teoretická východiska v porovnání s praktickou částí se jeví silnější, Vypovídající hodnota navrhovaného doporučení je nízká, jelikož neobsahuje žádné bližší informace, které by představily konkrétní možnosti softwarové řešení, a odůvodnění, proč právě je optimální vzhledem k potřebám a požadavkům firmu. K celkovému příznivějšímu hodnocení práce by bylo zapotřebí kvalitnější stylistické úrovně a vyšší přesnost vyjadřování. Formální úroveň práce a písemný projev autorky lze proto označit za podprůměrný.

Otázky k obhajobě:

1. Jaké jsou rozhodující vlivy pro získání zákazníků na trhu, ve kterém firma působí?
2. Jakým způsobem si může firma dlouhodobě udržet své zákazníky?

Práce splňuje kritéria pro obhajobu BP.

Práce nespĺňuje kritéria pro obhajobu BP (minimálně jedno kritérium hodnoceno 0 body).

Ve Zlíně dne: 15. května 2012



podpis hodnotitele BP