

Posudek oponenta diplomové práce

Jméno studenta:
Bc. Darja Brožková

Vedoucí DP:
doc. Ing. Josef Hurta, CSc.

Ak. rok:
2009/2010

Téma DP:

Projekt optimalizace CRM ve firmě KROK CZ, v.o.s. Hranice

Kritéria hodnocení:		Stupeň hodnocení podle ECTS					
		A 1	B 1,5	C 2	D 2,5	E 3	F 5
1	Náročnosti tématu práce		X				
2	Splnění cílů práce		X				
3	Teoretické části práce	X					
4	Praktické části práce (analytická část)			X			
5	Praktické části práce (řešící část)		X				
6	Formální úrovně práce	X					

Hodnocení v jednotlivých kritériích označte znakem **X** v příslušné úrovni.

(Obraťte, prosím, list a pokračujte v hodnocení na druhé straně formuláře.)

Celkové hodnocení práce a otázky k obhajobě:

(otázky uvádí vedoucí práce i oponent)

Diplomantka v diplomové práci řeší problematiku vztahů se zákazníky (CRM) a v praktické části se zaměřila na projekt internetového obchodu společnosti, jako součást optimalizace CRM. Teoretická část práce je přehledně zpracovaná, uvádí dosavadní poznatky a názory odborníků v oblasti CRM, ale schází stanovisko, nebo vyjádření diplomantky k uváděným názorům. V analýze současného stavu společnosti je využíváno dotazníkové šetření, ale bez statistického vyhodnocení a bližšího popisu zkoumaného souboru. Dále jsou využívány SWOT analýzy, ale poznatky nejsou nijak kvantifikovány. Je proto otázkou, jakou mají vypovídací schopnost. Obsah DP budí dojem preference podnikových hledisek (zájmů) před hledisky zákazníků. Vlastní projekt je dobře zpracován a verifikován.



Celkově se diplomantka se zadáním práce úspěšně vyrovnala

Otázka k obhajobě:

Proč byl pro optimalizaci CRM vybrán internetový obchod, když ve SWOT analýze společnosti jsou jako slabé stránky uvedeny např. omezená možnost inovací, omezená výrobní kapacita, starší strojní vybavení? Projekt nepředpokládá velký nárůst obrátu, ale už dnes výrobní kapacity nestačí.

Návrh na klasifikaci diplomové práce: B - velmi dobře

Ve Zlíně dne: 14. května 2010


.....
podpis vedoucího DP


Pro klasifikaci použijte tuto stupnici:

Stupeň klasifikace:	A - výborně	B - velmi dobře	C - dobře	D - uspokojivě
	E - dostatečně	F - nedostatečně		

Při návrhu klasifikace nedostatečně (**F**), se doporučuje přítomnost příslušného hodnotitele.