

Posudek oponenta diplomové práce

Jméno studentky:

Oponent DP:

Ak. rok:

Bc. Alena Bambuchová

Ing. Jiří Machač

2010

Téma DP:

Projekt optimalizace řízení vztahů se zákazníky ve firmě Kovar s. r. o.

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)

Hodnocení diplomové práce z hlediska jednotlivých kriterií:

Náročnost tématu práce

Práce je logicky zpracovaná, nepostrádá žádné důležité body. Jednotlivé části jsou vypracovány na solidní úrovni a práce působí vyváženým dojmem. Pokud se týká metodiky práce, nemám k vlastnímu textu žádné připomínky.

Splnění cílů práce

Cíl diplomové práce je spolu se způsobem, obsahem i metodikou zpracování plně v souladu se zadáním práce a je zřejmý velmi pečlivý přístup k jejímu zpracování. Rozbor řízení vztahu se zákazníkem je proveden přehledně a svědčí o získání potřebných znalostí, informací a pochopení úlohy marketingu.

Teoretická část diplomové práce

Zpracování zvoleného tématu je na vysoké úrovni a implementace CRM do společnosti je uskutečnitelné, prvky z této diplomové práce mohou být využity za účelem zefektivnění vztahů se zákazníky a tím i posílení společnosti na trhu, resp. zvýšení úrovně konkurenceschopnosti.

Praktická část diplomové práce (analytická část)

Z hlediska přístupu považuji tuto práci za přínosnou a velmi zajímavou a oceňuji aktivitu studentky při získávání údajů a informací. Odborná část práce je dobře zvládnuta a je potřeba také ocenit preciznost v přístupu autorky práce. Z hlediska zpracování studentka využila dobrý způsob kontaktování jednotlivých subjektů zájmové sféry a získala dostatečný přehled pro řešící část diplomové práce. Proto lze považovat postup a způsob vyhodnocování informací za velmi přijatelný, rovněž seznam použité literatury je obsáhlý a vhodným zdrojem informací.

Praktická část diplomové práce (řešící část)

Praktickou část zpracovala diplomantka s vědomím, že většina firem je při zavádění principů CRM vystavena nemalým úskalím a překážkám (programové vybavení, změna přístupu firmy k zákazníkovi) a že oblast řízení vztahů se zákazníkem se stává v současné době jedním s klíčových faktorů, který významným způsobem ovlivňuje tržní podíl společnosti.

Formální úroveň práce

Práce je úhledná, dokumentace a tabulková část je zpracována přehledně. Přílohová část vhodným způsobem doplňuje textovou část. Z pohledu jazykového i pojmového jsem nenalezl žádných závažných nedostatků.

Celkové hodnocení práce a otázky k obhajobě:

Autorka práce prokázala potřebné znalosti a schopnosti a velmi dobře zvládla zadání práce. Z hlediska praktického uplatnění nelze nalézt závažné nedostatky. Zvolený námět má možnosti praktického uplatnění.

Návrh na klasifikaci diplomové práce:A

Ve Zlíně dne: 12.05.2010



podpis oponenta 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.