

## Posudek oponenta diplomové práce

Jméno studenta:

Oponent DP:

Ak. rok:

**Bc. Romana Jachanová**

**Ing. Jiří Svoboda**

**2007/2008**

Téma DP:

**Projekt činností firmy v rámci komunikace se zákazníkem**

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

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)

Předložená diplomová práce splňuje cíl formulovaný v zadání práce, kterým je zhodnotit stávající způsob komunikace se zákazníky a zpracovat metodiku hodnocení spokojenosti zákazníků. Práce svou náročností a zaměřením odpovídá požadavkům kladených na tento typ práce. Diplomová práce je kvalitní, nicméně z mého pohledu lze vytknout, že není zřetelný přechod mezi analytickou a projektovou částí a dochází tak ke splnutí těchto dvou částí. V projektové části postrádám rizikové a časové hlediska projektu, viz. otázka č.1.

Otázky:

1. Pokuste se objasnit riziková a časová hlediska projektu?
2. V úvodu práce správně uvádíte, že normy ISO vznikly jako soubor minimálních požadavků, byla byste schopna doporučit další směry v řízení jakosti pro společnost, která by se chtěla v této problematice dále zlepšovat?
3. Zajímá by mne rovněž Váš názor na koncepci CRM ve vztahu ke QMS?

Návrh na klasifikaci diplomové práce: .....**B - velmi dobře**.....

Ve Zlíně dne ....15.5.2008.....

.....  
podpis oponenta DP

Pro klasifikaci použijte tuto stupnici:

Stupeň klasifikace:	<b>A</b> - výborně	<b>B</b> - velmi dobře	<b>C</b> - dobře	<b>D</b> - uspokojivě
	<b>E</b> - dostatečně	<b>FX</b> - nedostatečně	<b>F</b> -nedostatečně	

Při návrhu klasifikace nedostatečně (**FX** nebo **F**), bude práce přijata k obhajobě, při níž je nezbytná účast vedoucího práce i oponenta.

Pokud student neobhájí práci:

- při hodnocení stupněm **FX**, doporučuje hodnotitel studentovi obhajobu práce opakovat, odstraní-li vytykané nedostatky,
- při hodnocení stupněm **F**, doporučuje hodnotitel studentovi opakovat obhajobu práce na nově stanovené téma ředitelem ústavu.
- o celkovém hodnocení obhajoby práce rozhoduje komise pro SZZ

### **Hodnocení kritérií:**

Kritéria se hodnotí stupněm hodnocení podle stupnice ECTS podle následující tabulky:

Stupeň ECTS	Slovní vyjádření	Číselné vyjádření
A	výborně	1
B	velmi dobře	1,50
C	dobře	2
D	uspokojivě	2,50
E	dostatečně	3
FX	nedostatečně	-
F	nedostatečně	-

Hodnocení v jednotlivých kritériích označte znakem X.

#### **Kritérium 1. Hodnocení náročnosti tématu práce**

Toto kritérium hodnotí originalitu zvoleného tématu, jeho zaměření na studijní obor, složitost řešené problematiky, náročnost na teoretické i praktické informační zdroje.

#### **Kritérium 2. Hodnocení splnění cílů práce**

Toto kritérium hodnotí splnění zadání práce a na základě zadání definovaných cílů práce, které musí být součástí úvodu.

#### **Kritérium 3. Hodnocení teoretické části práce**

Hodnotí se především výběr teoretických disciplín, jejich možná aplikace pro řešení tématu, podíl poznatků získaných během studia, tak i studium odborné literatury a dalších informačních zdrojů. Hodnotí se rovněž způsob i úroveň citací. V teoretické části nelze uvádět poznatky, které nejsou využity v praktické části.

#### **Kritérium 4. Hodnocení praktické části práce (analytická část)**

Hodnotí se úroveň analýzy zadaného tématu, vazba analýzy na stanovené cíle, využití teoretických poznatků pro analýzu problému. Při hodnocení se bere v úvahu náročnost získávání informací, přístup studenta a jeho schopnost logických závěrů z analýzy, jako východisko pro řešící část.

#### **Kritérium 5. Hodnocení praktické části práce (řešící část)**

Hodnotí se věcná úroveň řešení problému, dosažení stanovených cílů, návaznost řešící části na analytickou část. Hodnotí se logická struktura řešení problému, popřípadě předpoklady jeho verifikace. Kritérium 5 hodnotí rovněž celkovou úroveň provázanosti teoretické a praktické části práce.

**Kritérium 6. Hodnocení formální úrovně práce**

Hodnotí se gramatická úroveň, zvolené formulace, celková úroveň vyjadřování. Hodnotí se dodržování Směrnice rektora UTB o jednotné formální úpravě vysokoškolských kvalifikačních prací a normy ČSN o úpravě písemností zpracovávaných textovými editory.

Navrhne-li vedoucí nebo oponent práce hodnocení kteréhokoliv kritéria stupněm nedostatečně (FX, F), je celá práce hodnocena tímto stupněm.