

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ
FAKULTA MANAGEMENTU A EKONOMIKY

Posudek oponenta diplomové práce

Jméno studenta:
Bc. Lenka Vyoralová

Oponent DP:
Ing. Hana Šnajdarová

Ak. rok:
2011/2012

Téma DP:

Projekt zvýšení spokojenosti zákazníků ve firmě MPL Trading, spol. s r.o.

Kritéria hodnocení:		Počet bodů (0 – 10)
1	Náročnost tématu práce	7
2	Splnění cílů práce	10
3	Teoretická část práce	9
4	Praktická část práce (analytická část)	9
5	Projektová část (řešící část)	8
6	Formální úroveň práce	7
CELKOVÝ POČET BODŮ (0 – 60)		50

Hodnocení jednotlivých kritérií:

0 bodů	nesplněno
1 – 2 body	splněno pouze na úrovni základních požadavků
3 – 4 body	splněno s výraznějšími, ale ne kritickými nedostatky
5 – 6 bodů	splněno, nedostatky neovlivňují podstatně celou práci, zejména výsledky
7 – 8 bodů	splněno zcela bez výhrad
9 – 10 bodů	splněno nadstandardně

Připomínky k práci:

Diplomová práce se zabývá důležitou oblastí, která je v mnohých firmách často opomíjena - spokojenost zákazníků. Zvyšování spokojenosti sebou nese i zvyšování konkurenceschopnosti firmy, což studentka hezky zachycuje ve své práci.

Teoretická část je kvalitně zpracovaná jako východiště pro praktickou část. V analytické části se projevilo propojení studentky s firmou a přístup k důležitým informacím jako podklad pro analýzy (PEST, SWOT, dotazníkové šetření, interwiev). Velkým přínosem diplomové práce pro firmu se stalo dotazníkové šetření, kde byly získané cenné data, které, jak píše studentka v teoretické části, můžou sloužit k pomoci pochopení přání a potřeb zákazníků. V projektové části studentka popisuje návrhy a kroky k zavedení e-shopu, který nesporně zvýší konkurenceschopnost firmy. Ocenila bych více pozornosti věnované přípravě zavedení e-shopu, konkrétně procesní analýze, na druhé straně velice kladně hodnotím zpracování analýzy návratnosti, která je v praxi nezbytná a pečlivě sledována.

Celkově hodnotím práci jako přínosnou a předpokládám, že tato diplomová práce poslouží jako podklad při zavádění e-shopu ve firmě MPL Trading, spol. s r.o.

Otázky k obhajobě:

1. Proč považujete složité propojení e-shopu s IS SAP a nedodržení časového plánu za tak vysoce pravděpodobné rizika spojené s projektem?
2. Navržená propagace webových stránek by mohla mít odezvu u koncových zákazníků na trhu suché výstavby. Co další byste navrhla pro to, aby byla propagace více efektivní u realizačních firem a živnostníků na trhu B2B?

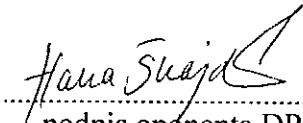
Práce splňuje kritéria pro obhajobu DP.



Práce nesplňuje kritéria pro obhajobu DP (minimálně jedno kritérium hodnoceno 0 body).



Ve Zlíně dne: 10. 5. 2012


podpis opónenta DP

Instrukce pro hodnocení jednotlivých kritérií:

Kritérium 1. Hodnocení náročnosti tématu práce (0 - 10 bodů)

Toto kritérium hodnotí originalitu zvoleného tématu, jeho zaměření na studijní obor, složitost řešené problematiky, náročnost na teoretické i praktické informační zdroje, neexistenci obvyklého řešení, nedostupnost řešení pro zkoumané podmínky.

Kritérium 2. Hodnocení splnění cílů práce (0 - 10 bodů)

Toto kritérium hodnotí splnění zadání práce na základě definovaných cílů práce, které musí být součástí úvodu. Definovaný cíl práce odpovídá požadované náročnosti vzhledem k typu práce.

Kritérium 3. Hodnocení teoretické části práce (0 - 10 bodů)

Hodnotí se především výběr teoretických zdrojů, jejich možná aplikace pro řešení tématu, 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. Rozsah zpracované literatury, její aktuálnost, využití cizojazyčné literatury; a stěžejních prací, využitelnost přehledu pro vlastní práci, diskuse alternativních pohledů, rozbor použitých citací, syntéza teoretických poznatků a důsledků pro vlastní práci. Literární přehled práce by měl být po metodické a formální stránce řádně zpracován včetně citací a odkazů pro použitou literaturu.

Kritérium 4. Hodnocení praktické části práce (analytická část) (0 - 10 bodů)

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. Diplomová práce obsahuje přesný popis použité metodiky, přičemž tato metodika je vhodná ke splnění cíle práce. Diskuze volby metod a komparace s jinými přístupy, možnost ověřitelnosti výsledků metod, správnost aplikace zvolených metod, vhodnost použitých vzorků, ošetření chyb a nedostatků metod, komparace výsledků za využití více metod, zdůvodnění odchylek.

Kritérium 5. Hodnocení projektové části práce (řešící část) (0 - 10 bodů)

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 hodnotí rovněž celkovou úroveň provázanosti teoretické a praktické části práce, správnost odvozených závěrů, jednoznačnost formulace, adekvátnost, zevšeobecnění závěrů, aplikovatelnost doporučení, zdůvodnění návrhů a jejich dopadů.

Kritérium 6. Hodnocení formální úrovně práce (0 - 10 bodů)

Hodnotí se úroveň grafického zpracování práce. Hodnotí se gramatická úroveň, zvolené formulace, celková úroveň vyjadřování. Správnost členění, logické návaznosti textu, správnost použité terminologie, jednoznačnost a přehlednost grafických prací, jazyková úroveň.