

## Posudek vedoucího diplomové práce

Jméno studenta: Bc. Romana Jachanová. Vedoucí DP: doc. Ing. Petr Briš, CSc.  
Ak. rok: 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		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)

- 1) Diplomantka si zvolila téma , zabývající se možnostmi optimalizace zákaznicko – odběratelských vztahů při prodeji produktů elektrotechnické výroby v systému širokého spektra odběratelů z celého světa.
- 2) Cílů práce bylo v principu dosaženo. Jsou navrženy postupy , které by měly vést ke zvýšení spokojenosti zákazníků .
- 3) Teoretická část zahrnuje jak obecné požadavky na řízení jakosti, tak i specifické požadavky na měření a vyhodnocování spokojenosti zákazníka . Celkově ji lze považovat za dobrý základ pro řešení zadaného problému.
- 4) Analytická část popisuje stávající systém řízení organizace , zjišťuje jeho nedostatky a naznačuje možnost jejich eliminace.
- 5) Kritické zhodnocení analytické části umožnilo diplomantce určit, ve které oblasti řízení bude nutno provést praktické zásahy, které povedou k návrhům konkrétních opatření. Na základě analýzy byla navržena účinná opatření.
- 6) Celková formální a gramatická úroveň diplomové práce odpovídá požadavkům kladeným na vysokoškolské kvalifikační práce.

Otázky:

1 Jak se změnila situace v podniku po zavedení hodnocení spokojenosti zákazníka? Byly splněny předpoklady?

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

Ve Zlíně dne 19.5.2008

.....  
podpis vedoucího DP