

## Posudek oponenta bakalářské práce

Jméno studenta:  
**Robert Tobola**

Oponent BP:  
**Ing. Petr Krenar**

Ak. rok:  
**2008/2009**

Téma BP:

**Průzkum spokojenosti zákazníků v divizi výroby forem společnosti Barum Continental spol. 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		<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)

Celková úroveň bakalářské práce je velmi dobrá. Autor si zvolil aktuální téma a věnoval pozornost zpracování průzkumu spokojenosti zákazníků v divizi výroby forem společnosti Barum Continental spol. s r. o. Cílem práce je navrhnout opatření, která vedou ke zlepšení stávající situace spokojenosti zákazníků dané divize.

První část bakalářské práce je zaměřena na teoretická východiska z oblasti průzkumu spokojenosti zákazníků, která je nutné znát pro vypracování praktické části práce. V tomto ohledu se mi jeví zpracování teoretické části silnější. Použitá literatura je citována.

V praktické části je charakterizován výše zmíněný podnik a je provedena analýza současného stavu včetně průzkumu spokojenosti u stávajících zákazníků firmy. Doporučené návrhy pro zlepšení stávající situace spokojenosti zákazníků považuji za proveditelné, ovšem mohly by být přehledněji zpracované. Formální stránku bakalářské práce lze označit spíše za průměrnou. Bakalářskou práci doporučuji k obhajobě.

Otázky k obhajobě bakalářské práce:

1. Na str. 23 popisujete v základních charakteristikách CRM jeho přínosy. Jaké jsou však jeho nedostatky?
2. Pokuste se vyčíslit náklady na vytvoření systému CRM v analyzované společnosti.

Návrh na klasifikaci bakalářské práce: **B – VELMI DOBŘE**

Ve Zlíně dne 26. května 2009

.....  
podpis oponenta BP

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>F</b> -nedostatečně		

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