Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta managementu a ekonomiky

Posudek  diplomové práce

Jméno studenta: ***Bc. Soňa FLAŠÍKOVÁ*** DP:***doc. Ing. Vratislav Kozák, Ph.D.*** Ak. rok:***2015/6***

Téma DP: ***Projekt zvýšení spokojenosti zákazníků Bikar Metalle Slovakia s využitím prvků CRM***

U hodnocení kritéria 1 zohledněte náročnost tématu práce.

Při hodnocení kritérií 2-6 zohledněte následující bodování:

5 bodů – splněno velmi kvalitně, výrazně překračuje požadavky

4 body – splněno kvalitně

3 body – splněno bez výhrad

2 body – splněno s menšími nedostatky

1 body – splněno, ale s výraznými nedostatky

0 bodů – nesplněno

|  |  |
| --- | --- |
| Kritéria hodnocení | Počet bodů |
| 1. Náročnost tématu práce: |  |
| 1. řešená problematika je složitá |  |
| 1. získávání dat je náročné |  |
| 1. zpracování dat je náročné |  |
| 1. Cíle a metody práce: |  |
| 1. cíle práce jsou srozumitelně formulovány |  |
| 1. metody zpracování práce jsou srozumitelně formulovány |  |
| 1. prezentované cíle práce jsou v souladu s tématem práce |  |
| 1. zvolené metody a postupy jsou vhodné pro naplnění cílů práce |  |
| 1. Teoretická část práce: |  |
| 1. teoretická část práce obsahuje kritickou literární rešerši |  |
| 1. teoretická část vychází z vhodně zvolených domácích i cizojazyčných zdrojů  (s přihlédnutím k relevantnosti, aktuálnosti a typu publikací) |  |
| 1. teoretické zdroje v textu jsou citovány odpovídajícím způsobem |  |
| 1. Praktická část práce – analýza: |  |
| 1. v analytické části práce jsou využity poznatky z teorie |  |
| 1. zvolené metody práce byly vhodně aplikovány |  |
| 1. postup aplikace metod práce je dostatečně popsán |  |
| 1. práce obsahuje souhrnné zhodnocení současného stavu |  |
| 1. závěry analýz jsou dostatečně podložené |  |
| 1. Praktická část práce – projekt: |  |
| 1. projektová část práce navazuje na teoretické poznatky |  |
| 1. projektová část práce navazuje na výsledky analýz |  |
| 1. práce obsahuje závěry a možnosti aplikace navrhovaných doporučení |  |
| 1. návrhy jsou podloženy odpovídajícími argumenty |  |
| 1. práce obsahuje dopady předložených návrhů |  |
| 1. práce naplnila stanovené cíle |  |
| 1. Formální úroveň práce: |  |
| 1. text je logicky provázán |  |
| 1. v práci je použita správná terminologie |  |
| 1. použité zdroje jsou citovány dle požadované normy |  |
| 1. práce má jazykovou úroveň odpovídající kvalifikační práci |  |
| 1. práce má grafickou úroveň odpovídající kvalifikační práci |  |
| CELKOVÝ POČET BODŮ | **25** |

Celkové hodnocení práce a otázky k obhajobě:

(otázky uvádí vedoucí práce i oponent)

*Diplomová práce řeší problematiku zvyšování spokojenosti zákazníků v oblasti prodeje neželezných kovů. Mám výhrady k prohlášení firmy (s. 42): "Společnost má dlouhodobé zkušenosti, rozsáhlé skladové zásoby a nejmodernější strojní vybavení, které umožňuje vyhotovit jakýkoliv požadovaný rozměr."*

*Připomínky mám ke SWOT analýze, kde se mezi příležitostmi a hrozbami objevují vnitřní faktory (s. 73 - 74).*

*Dotazy:*

*1. Jak často doporučujete obměňovat nebo upravovat segmentační kritéria?*

DP byla podrobena kontrole ke zjištění původnosti práce v IS STAG[[1]](#footnote-1). Na základě výsledků této kontroly bylo zjištěno, že práce plagiát.

Práce kritéria pro obhajobu DP[[2]](#footnote-2).

Ve Zlíně dne *26. 4. 2016*

………………………………………

podpis  DP

1. *Vyplňuje pouze vedoucí práce, oponent práce nevyplňuje.* [↑](#footnote-ref-1)
2. *Práce nesplňuje kritéria pro obhajobu, pokud je minimálně jedno kritérium hodnoceno 0 body.* [↑](#footnote-ref-2)