

Posudek oponenta diplomové práce

Jméno studentky:
Bc. Jana Končírová

Oponent DP:
Ing. Petr Krenar

Ak. rok:
2009/2010

Téma DP:

Projekt implementace Customer relationship management v společnosti BB SK STEEL, s.r.o. Selce

Kritéria hodnocení:		Stupeň hodnocení podle ECTS					
		A 1	B 1,5	C 2	D 2,5	E 3	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.

(Obráťte, prosím, list a pokračujte v hodnocení na druhé straně formuláře.)

Celkové hodnocení práce a otázky k obhajobě:

(otázky uvádí vedoucí práce i oponent)

Studentka si vhodně a prakticky zvolila téma své diplomové práce s ohledem na současný stav (vývoj) vztahu firma – zákazník na trhu, kde je konkurence v souvislosti s globalizací čím dál větší. Rovněž prokázala, že je schopna ve své práci uplatnit teoretické znalosti, které získala během studia. Návaznost jednotlivých kapitol od úvodu až po závěr je logická a čtenáři srozumitelná. V teoretické části práce diplomantka srozumitelně vysvětlila a kriticky zhodnotila východiska týkající se problematiky implementace CRM. Použitá literatura je citována. Velmi dobrý přístup prokázala i v praktické části diplomové práce. V analýze podrobně charakterizovala společnost BB SK STEEL, s.r.o. a její činnost s ohledem na zvolený cíl DP. Z pohledu řešení problematiky správně pojmenovala činnosti zkoumané společnosti popsáním jejich nedostatků, které jsou uvedené ve východiscích pro následující část. V projektové části navrhla vhodnou implementaci CRM pro firmu spolu s důkladným vysvětlením. V rizikové analýze upozornila na faktory, které je třeba vzít do úvahy při implementaci CRM včetně uvedení opatření vedoucích k eliminaci rizik. Formální úroveň práce a písemný projev autorky jsou velmi dobré. Diplomovou práci doporučuji k obhajobě.

Otázky:

1. Jaké jsou rozhodující vlivy pro získání zákazníků na trhu, ve kterém firma působí?
2. Jakým způsobem si může firma dlouhodobě udržet své zákazníky?

Návrh na klasifikaci diplomové práce: A - výborně

Ve Zlíně dne: 11. května 2010

.....
podpis oponenta DP

Pro klasifikaci použijte tuto stupnici:

Stupeň klasifikace:	A - výborně	B - velmi dobře	C - dobře	D - uspokojivě
	E - dostatečně	F -nedostatečně		

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

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	1,5
C	dobře	2
D	uspokojivě	2,5
E	dostatečně	3
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 (F), je celá práce hodnocena tímto stupněm.