

Posudek oponenta diplomové práce

Jméno studenta:

Bc. Tomáš Ruisl

Oponent DP:

Ing. Tomáš Benčurik

Ak. rok:

2009/2010

Téma DP:

Projekt optimalizace CRM ve společnosti ASKB

| 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.

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

Celkové hodnocení práce a otázky k obhajobě:

(otázky uvádí vedoucí práce i oponent)

Autor se ve své práci věnuje projektu optimalizace CRM ve společnosti ASKB.

V úvodu práce se student věnuje objasnění problematiky metod CRM a to konkrétně její definici, strategiím, segmentaci a implementaci metody do společnosti. V závěru teoretické části vysvětluje téma komunikace se zákazníky.

V praktické části je pozornost věnována profilu společnosti ASKB. Autor využil při analýze společnosti dotazníkové šetření. Výsledky analytické části student následně využil při optimalizaci CRM ve společnosti ASKB.

Diplomová práce splnila všechny zadané cíle a hodnotím ji kladně a to i z důvodu obtížnosti získávání informací pro zpracování analytické části.

Otázky:

1. Jakým způsobem dojde k informování klientů o zisku benefitů a jak se benefity budou klientům předávat?
2. Jaké jsou největší překážky zavedení CRM v ASKB?

Návrh na klasifikaci diplomové práce: C

Ve Zlíně dne: 2.9.2010


.....
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.