

I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

Název práce:	CRM systém a jeho nedostatky v personalistice
Jméno autora:	Jan Zahradníček
Typ práce:	bakalářská
Fakulta/ústav:	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)
Katedra/ústav:	Klepněte sem a zadejte text.
Oponent práce:	Ing. Pavel Andres, Ph.D.
Pracoviště oponenta práce:	ČVUT MÚVS, 32151, Oddělení pedagogických a psychologických studií

II. HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ

Zadání	náročnější
<i>Hodnocení náročnosti zadání závěrečné práce.</i>	
Pokud by měly být cíle závěrečné práce zcela naplněny, považuji zvolené téma za náročnější, neboť je nutná průřezová orientace přes všechny činnosti v oblasti řízení lidských zdrojů, stejně tak i jejich systémové zpracování prostřednictvím CRM systémů.	

Splnění zadání	splněno s menšími výhradami
<i>Posuďte, zda předložená závěrečná práce splňuje zadání. V komentáři případně uveďte body zadání, které nebyly zcela splněny, nebo zda je práce oproti zadání rozšířena. Nebylo-li zadání zcela splněno, pokuste se posoudit závažnost, dopady a případně i příčiny jednotlivých nedostatků.</i>	
Cílem závěrečné práce byla analýza současných nedostatků CRM systémů z pohledu personálních činností v organizaci a navrhnout doporučení ke zlepšení (optimalizaci) personální práce. Uvedená doporučení jsou uváděna nekoncepčně, jsou uvedeny základní charakteristiky, s případným doporučením, pro jaké zákazníky jsou tyto systémy vhodné. Chybí zobecnění požadavků kladených na CRM systémy. Analýza je z velké části nahrazena popisem.	

Zvolený postup řešení	částečně vhodný
<i>Posuďte, zda student zvolil správný postup nebo metody řešení.</i>	
Zvolené metody řešení tématu nemají jednoznačnou vazbu na cíl práce. Z pohledu koncepce práce chybí větší systematičnost. Bylo by dobré zdůvodnit návrh jednotlivých položek dotazníkového šetření v relaci na dílčí hypotézy.	

Odborná úroveň	D - uspokojivě
<i>Posuďte úroveň odbornosti závěrečné práce, využití znalostí získaných studiem a z odborné literatury, využití podkladů a dat získaných z praxe.</i>	
Jak již bylo uvedeno, zvolené téma má multidisciplinární charakter. Pokud se autor zabývá hodnocením nedostatků, měl by se v první řadě zamyslet nad požadavky kladenými na CRM systémy v obecné rovině, což v práci zcela postrádám. Diplomát pouze verbálně popisuje vybrané příklady a funkce těchto systémů, avšak bez případného zobecnění (syntézy), která je pro toto téma podstatná a která by umožnila objektivní hodnocení variant hodnocení. Není tedy jednoznačné, čím jsou tyto závěry podloženy:	
Str. 8 ... systém OneTouch , který používá společnost Hays, je nejlepší ze všech , se kterým se dotazovaní pracovníci setkali v průběhu kariéry v této oblasti. Z čeho tento závěr vyplývá? Podle jakých kritérií hodnocení? Pro porovnání ... str. 40: Důvodem výběru systému OneTouch jsou osobní dlouhodobé zkušenosti a také zálibení systému. Bylo by na místě, aby autor toto své „zálibení“ pregnančně formuloval do souboru kritérií hodnocení, které by následně aplikoval do expertního modelu hodnocení variant / alternativ CRM systémů.	

Formální a jazyková úroveň, rozsah práce	D - uspokojivě
<i>Posuďte správnost používání formálních zápisů obsažených v práci. Posuďte typografickou a jazykovou stránku.</i>	

Na několika místech se vyskytují stylistické chyby, překlepy (vč. anglické anotace), chyby v interpunkci, zalamování řádků. Některé chyby jsou závažnější, např. názvy států (Česká republika s malým písmenem, viz str. 11: Personální společnost Hays v české republice ...

Výběr zdrojů, korektnost citací

B - velmi dobře

Vyjádřete se k aktivitě studenta při získávání a využívání studijních materiálů k řešení závěrečné práce. Charakterizujte výběr pramenů. Posuďte, zda student využil všechny relevantní zdroje. Ověřte, zda jsou všechny převzaté prvky řádně odlišeny od vlastních výsledků a úvah, zda nedošlo k porušení citační etiky a zda jsou bibliografické citace úplné a v souladu s citačními zvyklostmi a normami.

Literaturu by bylo možné zcela jistě obohatit o další literární prameny, reference byly řádně uvedeny, avšak formou, která neumožňuje výše uvedené citace dohledat, tj. bez uvedení strany zdroje.

Další komentáře a hodnocení

Vyjádřete se k úrovni dosažených hlavních výsledků závěrečné práce, např. k úrovni teoretických výsledků, nebo k úrovni a funkčnosti technického nebo programového vytvořeného řešení, publikačním výstupům, experimentální zručnosti apod.

Struktura práce není ideální, čtenář je poměrně často přesměrován na jiné pasáže, což činí text méně přehledným.

Na několika místech se autor zmiňuje o pořizovací ceně CRM systémů, avšak **nikde v celé své práci se nezabývá ekonomickými rozvahami. U bakalářského studijního programu Ekonomika a management bych očekával, že se touto oblastí bude autor zabývat alespoň na elementární úrovni.**

III. CELKOVÉ HODNOCENÍ, OTÁZKY K OBHAJOBĚ, NÁVRH KLASIFIKACE

Shrňte aspekty závěrečné práce, které nejvíce ovlivnily Vaše celkové hodnocení. Uveďte případné otázky, které by měl student zodpovědět při obhajobě závěrečné práce před komisí.

Na základě výše uvedených připomínek hodnotím práci jako průměrnou.

Předloženou závěrečnou práci hodnotím klasifikačním stupněm **C - dobře**.

Datum: 21.6.2017

Podpis:

