ČESKÉ VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V PRAZE

POSUDEK OPONENTA ZÁVĚREČNÉ PRÁCE

I. IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE

Název práce:	**Řízení vztahů se zákazníky vybraného podniku**
Jméno autora:	**Barbora Hartmanová (456608)**
Typ práce:	diplomová
Fakulta/ústav:	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)
Katedra/ústav:	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)
Oponent práce:	Ing. Petra Jílková, Ph.D.
Pracoviště oponenta práce:	Masarykův ústav vyšších studií (MÚVS)

II. HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ

Zadání — **průměrně náročné**

Autorka práce předkládá k obhajobě závěrečnou práci věnovanou problematice řízení vztahu se zákazníky. Zadání závěrečné práce je z pohledu teoretické i praktické části průměrně náročné. Pro jeho řešení bylo nezbytné čerpat z literárních zdrojů a současně využít a analyzovat interní informace a zkušenosti z praxe.

Splnění zadání — **splněno s většími výhradami**

Předložená závěrečná práce splňuje zadání s většími výhradami. Diplomová práce se zabývala analýzou CRM vybrané firmy, současným stavem a návrhy na zlepšení. Cíl práce je zřejmý pouze ze zadání závěrečné práce (v úvodu se nevyskytuje, v abstraktu a závěru je uvedená jiná textace).
Teoretické ukotvení práce a definování základních pojmů je na zcela základní úrovni, analýza je velmi jednoduchá a navržená opatření pro sledovanou společnost jsou nedostatečně podložena. Kvalitativní výzkum není pro úroveň diplomové práce zcela vhodný.

Zvolený postup řešení — **částečně vhodný**

Zvolený postup je pouze částečně vhodný. Autorka nevyužila možné spektrum nástrojů, které se dají v daném tématu využít.

Odborná úroveň — **E - dostatečně**

Práce je odborně pouze na průměrné úrovni. Práce má logickou stavbu. Autorka práci rozčlenila na teoretickou a aplikační část. V teoretické části si vymezila základní definice a postupy, které se týkají dané problematiky. Autorka neprovedla literární rešerši v dostatečné míře (využila 14 odborných knih a všechny jsou vydané před rokem 2010).
V praktické části aplikuje definované pojmy. Na základě všech získaných poznatků autorka navrhla několik opatření zaměřující se zejména na problémové oblasti. Tato opatření jsou však velmi jednoduchá. Zde mám zásadní problém s hloubkou analýzy a kvalitativním marketingovým výzkumem v podobě rozhovorů.

Formální a jazyková úroveň, rozsah práce — **E - dostatečně**

Formální a jazyková úroveň práce není v souladu s požadavky na závěrečnou práci. Autorka práci příliš člení – kapitoly o 1 odstavci nejsou v diplomové práci vhodné. Práce nevykazuje akademický styl psaní. Nedostatečný úvod a závěr práce.

Výběr zdrojů, korektnost citací — **A - výborně**

Autorka založila svou práci pouze na 14ti odborných knihách. V teoretické části prokázala svoji schopnost s nimi pracovat a využít ji k záměrům předložené práce. Zde lze autorce vytknout, že zdroje jsou již zastaralé.

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.
Vložte komentář (nepovinné hodnocení).

III. CELKOVÉ HODNOCENÍ, OTÁZKY K OBHAJOBĚ, NÁVRH KLASIFIKACE

Autorka předložené práce splnila vytyčené cíle práce s většími výhradami, ale lze ji doporučit k obhajobě. Oponentka práce považuje teoretickou i aplikační část za podprůměrnou. Ke zvážení komisi dávám rozsah analýzy a zastaralost odborných knih.

Předloženou závěrečnou práci hodnotím klasifikačním stupněm **E - dostatečně.**

Otázky k obhajobě:

1/ V rámci práce jste navrhla opatření pro Vámi sledovanou společnost. Vyberte jedno, které je pro danou společnost zásadní realizovat z krátkodobého pohledu a pro toto řešení připravte argumentaci, očekávaný přínos a rozpočet. Dané komisi představte.

Datum: 5.6.2019 Podpis: Ing. Petra Jílková, Ph. D.