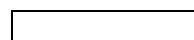


Posudek oponenta diplomové práce

Jméno diplomanta	Bc. Veronika Vítková
Téma práce	Řízení vztahu se zákazníky (CPP) firmy Zámečnick, a.s.
Cíl práce	Cílem práce je zhodnotit řízení vztahů se zákazníky ve firmě Stavebniny Zámečnick, a.s. a v případě potřeby navrhnout opatření pro zlepšení vztahů a větší spokojenost zákazníků.
Vedoucí diplomové práce	Doc. Ing. Josef Vaculík, CSc.

náročnost tématu na	úroveň		
	nadprůměrná	průměrná	podprůměrná
teoretické znalosti		X	
praktické zkušenosti		X	
podkladové materiály (vstupní data) a jejich zpracování		X	

kritéria hodnocení práce	úroveň			
	nadprůměrná	průměrná	podprůměrná	nelze hodnotit
stupeň splnění cíle práce		X		
logická stavba práce		X		
práce s českou literaturou včetně citací			X	
práce se zahraniční literaturou včetně citací				X
adekvátnost použitých metod		X		
hloubka provedené analýzy		X		
stupeň realizovatelnosti řešení		X		
formální úprava práce (text, grafy, tabulky)		X		
stylistická úroveň		X		
nároky DP na podkladové materiály, konzultace, průzkumy ...	vysoké X	průměrné	nižší	nejsou
použití analýz, matem. statistických a jiných metod, komparací apod.	ve velké míře	přiměřené X	částečné	absentuje
využitelnost námětů, návrhů a doporučení k řešení problému	ve větší míře X	částečná	nižší	nevyužitelnost
obsah a relevantnost příloh v textu či příl. části DP (tabulky, grafy, propočty apod.)	vysoce funkční	funkční	méně funkční	neuspokojivé



Připomínky a otázky k obhajobě:

Předložená diplomová práce má 73 stran a je rozdělena do 6 kapitol. Cílem práce zhodnocení vztahů se zákazníky ve vybrané firmě a uvést návrhy na zlepšení. Práce se zabývá teoretickou problematikou řízení vztahu se zákazníky poměrně velmi podrobně, samotné zhodnocení kvality vztahů se zákazníky a návrhy na zlepšení stávajícího stavu jsou uvedeny jen stručně (s. 65-70). Použitá literatura postrádá zahraniční tituly, uvedené české prameny nejsou správně citovány.

Otázky k obhajobě:

1. V kapitole 5 (s. 65-67) uvádíte v tabulkách tvrzení s možností výběru odpovědi ano/ne. Kdo je autorem těchto odpovědí, však uvedeno není. Můžete toto vysvětlit a doplnit?

Práce je ~~ne~~ doporučena k obhajobě (nehodící se škrtněte)

Navržený klasifikační stupeň:

Velmi dobře minus

Do rámečku vypsát slovní hodnocení z této škály: výborně, velmi dobře, dobře, nevyhověl/a

Oponent diplomové práce:

Jméno, tituly: doc. Ing. Marcela Kožená, Ph.D.

Podpis:

V Pardubicích dne: 27. 5. 2013